



BANQUE LAURENTIENNE

Conseiller, qualité de service 26887

[Banque Laurentienne Groupe Financier](#)

Voir au-delà des chiffres^{MC}

À la Banque Laurentienne, nous croyons que nous pouvons changer l'expérience bancaire pour le mieux. Fondée à Montréal en 1846, la Banque Laurentienne aide les familles, les entreprises et les collectivités à prospérer. Aujourd'hui, nous comptons plus que 3 000 employés qui travaillent ensemble, comme Une Équipe, pour offrir une vaste gamme de services financiers et de solutions axée sur le conseil à nos clients partout au Canada et aux États-Unis. Nous obtenons des résultats en plaçant nos clients au premier plan, en faisant le meilleur choix, en agissant avec courage et en croyant que chacun a sa place.

Ce poste est à pourvoir au sein de Banque Laurentienne.

Le titulaire du rôle a comme principal mandat la prise en charge des plaintes clients de deuxième niveau pour les secteurs Services aux particuliers et Services aux entreprises. De plus, il agit à titre de personne ressource et référence experte auprès des analystes experts service à la clientèle et/ou des spécialistes du secteur ainsi qu'à l'ensemble des clients internes et externes afin de régler les problématiques et litiges plus complexes. Il exerce une gouvernance des plaintes à Banque Laurentienne Groupe financier et assure un reporting régulier à la direction.

Responsabilités :

Le titulaire du rôle agit à titre d'expert dans la résolution des plaintes adressées aux lignes d'affaires de la Banque ou à la haute direction pour tous les clients de la Banque que ce soit par téléphone, courriel ou lettre. Il assure un rôle de conseil régulier aux vice-président(e)s adjoints des secteurs, aux gestionnaires des réseaux ainsi qu'avec l'Ombudsman de la Banque. Il est amené à colliger, traiter et régler les dossiers en lien avec l'agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Il collabore au maintien des lois réglementaires et à la conformité des processus en partenariat avec les affaires juridiques. Il effectue les analyses des requêtes plus complexes et sensibles (ex. plaintes au Président), communique les constats, statuts et formule des recommandations. Il maintient à jour les systèmes de gestion du département pour fins de suivis, statistiques et d'information de gestion. Il produit des documents sommaires, des rapports, des statistiques touchant les dossiers traités par l'équipe requêtes clients et les diffuse aux partenaires internes. Finalement, il maintient, un niveau élevé de connaissances des systèmes, des produits, des services, des législations en vigueur, des politiques, des ententes de services ainsi que des promotions/campagnes pertinentes aux opérations de la Banque.

Qualifications :

- Formation universitaire dans un domaine approprié et minimum 3 années d'expérience pertinente
- Une expérience en succursale bancaire est un atout
- Bilinguisme* (français et anglais)
- Bonne connaissance des outils informatiques de la suite Microsoft Office
- Bonne connaissance des produits financiers, politiques et procédures de Banque Laurentienne Groupe financier
- Toutes combinaisons d'expérience et de scolarité seront également considérées

Qualifications requises

La maîtrise professionnelle du français et de l'anglais est requise car le poste nécessite de fréquentes communications écrites et orales sur des questions complexes_avec des parties internes et externes dans ces deux langues. »

Inclusion et accessibilité

À la Banque Laurentienne, nous croyons que tout le monde a sa place. Nous nous engageons à favoriser un environnement de travail inclusif qui reflète la diversité de nos clients et de nos communautés et où chacun a sa voix et sa chance de grandir et de prospérer. À cette fin, nous encourageons les candidatures de personnes issues de groupes dignes d'équité, notamment les personnes Autochtones, les personnes racisées, les personnes en situation de handicap, les personnes marginalisées en raison de leur genre et la communauté 2ELGBTQIA+. Nous nous efforçons d'offrir une expérience de travail flexible et accessible à tous. Si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

LPRDE

Nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos informations personnelles dans le but d'établir une relation de travail avec vous.

#LI-REMOTE

#LI-MLP