



OFFRE D'EMPLOI

POSTE: Agent Chargé de service client (1 personne)

LIEU D'AFFECTATION : Kinshasa (RDC)

FORME DE CONTRAT : CDI

Equity Bank Congo (RDC) fait partie du Groupe Equity dont le siège est au Kenya. Le Groupe Equity est présent dans 6 pays d'Afrique, à savoir : le Kenya, le Rwanda, l'Ouganda, la Tanzanie, le Soudan du Sud et la République Démocratique du Congo. Equity Bank Congo est une banque orientée vers le développement qui se focalise sur les services bancaires aux PME (Petites et Moyennes Entreprises), aux Grandes entreprises (Corporate) et aux particuliers. Notre objectif est de transformer les vies et les moyens de subsistance de nos populations sur le plan économique et social en leur faisant bénéficier des services financiers à la fois modernes et inclusifs qui maximisent leurs opportunités/chances. Pour plus d'informations sur nous, merci de cliquer sur ce lien : <http://www.equitybank.cd/indexapropos.html>

Nous offrons des conditions attrayantes et un environnement de travail agréable avec un haut degré de professionnalisme. Nous plaçons un intérêt particulier sur le travail d'équipe et une attitude positive au travail. Notre vision est d'être une banque championne de la prospérité socio-économique des Africains.

Nous sommes à la recherche d'une personne intègre, énergique, travailleuse et enthousiaste pour accompagner la banque dans l'atteinte de ses objectifs.

ROLE DU POSTE

L'agent en charge du service client s'assure de la bonne prise en charge des réclamations des clients, il porte assistance technique aux opérateurs et sous agents dans les différentes opérations liées aux activités de transfert d'argent.

RESUME DES RESPONSABILITES:

1. Gestion des plaintes de la clientèle
2. Assistance technique à l'équipe commerciale, aux agences et sous agents
3. Configuration des opérateurs
4. Suivi des transactions des sous agents sur les interfaces spécifiques ;
5. Configuration diverses;
6. Formation sur les nouvelles procédures et nouveau updates des outils WU ;
7. Prise en charge des opérations à distance ;
8. Vérification des preuves de paiement ;
9. Archivage des bordereaux et documents administratifs.



Conditions préalables au recrutement:

- Avoir au minimum un diplôme de licence ou d'études supérieures en sciences
- Ancienneté minimale requise pour ce poste : avoir au moins deux ans d'ancienneté dans un service à la clientèle.
- Etre familier aux nouvelles technologies
- Avoir une parfaite connaissance du français et du lingala. L'anglais est un atout

Votre candidature est à adresser au **Responsable des Ressources Humaines d'Equity Bank Congo**, et doit être envoyée à l'adresse électronique : recruitment@equitybank.cd au plus tard le **03 Novembre 2018**. Nous vous prions de reprendre en objet de votre mail le titre du poste pour lequel vous postulez. Les dossiers de candidature doivent comprendre **uniquement une lettre de motivation et un CV détaillé** en français. Seuls les candidats remplissant toutes les conditions pour ce recrutement seront contactés pour l'interview et éventuellement le test.

Nous nous attendons à ce que votre candidature explique clairement pourquoi vous estimez avoir le profil pour ce poste et quelles sont vos motivations. Nous vous invitons à bien comprendre nos valeurs et principes en visitant notre site Web (www.equitybank.cd)