Directeur services clientèle garde de valeurs

Banque Nationale

Toronto (Ontario), Canada

Permanent · Temps plein · Hybride · Professionnel sénior

Publié le 28 septembre 2026 · Poste 35624

Domaines · Gestion de patrimoine, Opérations

Langues · Anglais

Carrières à titre de directeur, Services à la clientèle institutionnelle La garde des titres à Fiducie Banque Nationale est le principal contact pour les clients institutionnels tout en répondant à leurs besoins quotidiens en matière de garde.

Dans ce rôle, vous tirerez parti de votre expertise en conservation, en traitement des titres, en gestion de trésorerie, en règlement de transactions, en opérations de FNB et en administration d'actifs pour soutenir les clients, analyser les problèmes et proposer des solutions efficaces. Ce poste combine une forte dimension relationnelle avec une expertise opérationnelle profonde et est parfait pour quelqu'un qui aime résoudre des situations complexes et travailler directement dans des systèmes opérationnels.

Ton rôle

- Agir comme premier contact pour un portefeuille de clients institutionnels.
- Répondre aux demandes opérationnelles quotidiennes des clients pour les règlements de transactions, les flux de trésorerie, les positions sur titres, les transactions sur titres, les rapprochements, les rapports et autres activités liées à la garde.
- Analyser et résoudre les problèmes opérationnels directement dans les systèmes internes, puis coordonner les actions avec les opérations, la technologie et les équipes commerciales.
- Examiner les activités transactionnelles, les positions de compte, les soldes de trésorerie et les exceptions opérationnelles pour identifier les causes et fournir un suivi rapide aux clients.
- Agir comme un point d'escalade pour les dossiers clients complexes et assurer leur résolution par le biais d'un suivi proactif.
- Travailler en étroite collaboration avec les équipes de garde pour résoudre les écarts de règlement, les anomalies de flux de trésorerie, l'ouverture de compte ou de gestion des questions, les demandes de rapports, et tout autre problème de service.
- Identifier les problèmes récurrents et recommander des améliorations au processus pour améliorer la qualité du service et l'efficacité opérationnelle.
- Participer aux réunions avec les clients, aux examens opérationnels et aux exercices de diligence raisonnable, au besoin.

Équipe de travail

Au sein de l’entreprise Opérations de garde, vous vous joindrez à une équipe basée à Toronto qui soutient les clients institutionnels partout au Canada.

Bien que le titre soit celui de directeur, il s’agit d’un rôle d’expertise sans responsabilité directe de gestion. Votre succès dépendra de votre expertise technique, de votre service à la clientèle, de votre jugement opérationnel et de votre capacité à naviguer dans des situations complexes impliquant plusieurs systèmes et équipes.

Vous travaillerez en étroite collaboration avec les équipes des opérations, de la technologie, de la gestion des produits et de la gestion des relations pour offrir une expérience client exceptionnelle.

Qualifications recherchées

- Diplôme universitaire en finance, administration des affaires, comptabilité, économie ou dans un domaine connexe, ainsi qu’un minimum de cinq ans d’expérience en valeurs mobilières, conservation, valeurs mobilières, placement ou services à la clientèle institutionnelle dans le secteur des services financiers.
- Excellente compréhension des règlements de transactions, de la gestion de la trésorerie, de la conservation des actifs, des transactions sur titres, du traitement des titres et des processus commerciaux de conservation.
- Expérience démontrée dans le soutien aux clients institutionnels et la résolution de problèmes opérationnels complexes.
- Capacité à étudier et à résoudre des problèmes de manière autonome en utilisant des systèmes opérationnels et des outils de reporting.
- Expérience dans l’analyse des transactions, des positions, des soldes de trésorerie et des exceptions opérationnelles.

Compétences mentionnées

Intelligence artificielle · Diversité et inclusion · Travail en équipe · Cybersécurité · Empathie · Initiative · Agilité d'apprentissage · Résilience

Rémunération et avantages

La Banque offre une rémunération concurrentielle et des avantages modulables dès l’embauche pour le bien-être du personnel et de sa famille.

- Programme de santé et de mieux-être avec plusieurs options.
- Assurance collective à options modulables.
- Régime de retraite avantageux.
- Programme d’achat d’actions.
- Programme de soutien au personnel et à ses proches.
- Conditions préférentielles sur les services bancaires.
- Possibilité de participer à des projets communautaires.
- Accès à un service de télémédecine.
- Accès à une clinique virtuelle pour améliorer le sommeil.

La Banque adapte ses avantages aux tendances et à l’évolution des besoins du personnel et de ses proches.

Le personnel travaille dans un milieu dynamique avec des outils de collaboration modernes. La Banque accorde de l’importance à ses idées et favorise les échanges et la rétroaction en continu, notamment par les sondages et ses programmes.

Culture et valeurs de la Banque

La Banque Nationale présente sa culture comme humaine, entreprenante et audacieuse, axée sur les personnes et sur un effet positif dans leur vie. Elle s’appuie sur trois valeurs, la complicité, l’agilité et le pouvoir d’agir. Elle place l’inclusion au cœur de ses engagements et cherche à offrir un milieu accessible et sans obstacle à son personnel dans la mesure du possible.

La Banque propose des mesures d’accessibilité pendant le recrutement dans la mesure de ses moyens. Les personnes qui ont besoin d’un accommodement peuvent en parler dès le premier contact. Elle accueille les candidatures de tous les horizons et souhaite connaître la contribution que chaque personne peut apporter.

La Banque invite les personnes intéressées à soumettre leur candidature.

Développement professionnel

La Banque offre plusieurs façons de progresser dans sa carrière, notamment l’apprentissage en situation de travail, la formation, le codéveloppement, le jumelage, l’accompagnement professionnel, le mentorat, les journées carrières internes et les échanges avec les dirigeants.

Milieu inclusif et diversité

La Banque valorise les particularités visibles et invisibles de chaque personne. Elle accueille les candidatures de tous les horizons et invite les candidats à présenter ce qu’ils peuvent apporter à l’équipe.