Directeur Opérations de garde et services clients

Banque Nationale

Toronto (Ontario), Canada

Permanent · Temps plein · Hybride · Gestionnaire

Publié le 29 septembre 2026 · Poste 35625

Domaines · Gestion de patrimoine, Opérations

Langues · Anglais

Une carrière à titre de directeur, Opérations de garde et Services à la clientèle, à Fiducie Banque Nationale, signifie diriger une équipe chevronnée de dépositaires de valeurs mobilières responsables de la prestation de services exceptionnels et d'excellence opérationnelle à des clients institutionnels.

Dans ce rôle, vous superviserez une équipe diversifiée de professionnels chevronnés qui soutiennent les opérations de conservation, la gestion de la trésorerie, le règlement des transactions, les services aux actifs, le service à la clientèle institutionnelle, les rapports aux clients, les activités des FNB et la facturation. Vous jouerez un rôle clé dans le développement d'une culture de haute performance, l'amélioration continue des processus, le renforcement des contrôles opérationnels et la croissance des activités de conservation institutionnelle de Fiducie Banque Nationale.

Ton rôle

- Mobiliser, gérer et former une équipe d'environ 10 à 15 professionnels chevronnés dans les secteurs des services de garde, des services à la clientèle et de la facturation.
- Fournir un leadership et un soutien pour résoudre les problèmes opérationnels complexes, les escalades de clients, les événements à risque et les défis de prestation de services.
- Assurer l'exécution efficace des activités de conservation de titres de base, y compris le règlement des titres, la gestion de la trésorerie, les rapprochements, les services d'actifs, le soutien à la clientèle et la facturation.
- Superviser l'exactitude, l'intégrité et la rapidité des processus de facturation tout en identifiant les possibilités d'améliorer l'efficacité et les contrôles.
- Améliorer l'efficacité opérationnelle grâce à des initiatives d'optimisation, d'automatisation et de normalisation des processus.
- Promouvoir une solide culture de gestion des risques en assurant la conformité aux contrôles internes, aux politiques et aux exigences réglementaires.
- Surveiller les indicateurs de rendement opérationnel, les niveaux de service, la satisfaction de la clientèle et les résultats de l'industrie pour assurer des normes de rendement élevées.
- Diriger les initiatives de transformation organisationnelle et contribuer à la modernisation des modèles et des pratiques d'affaires en matière de prestation de services de garde en établissement.

Équipe de travail

Vous dirigerez une équipe basée à Toronto composée de professionnels expérimentés en soutien à la garde en établissement à travers le Canada.

L’équipe combine une expertise opérationnelle approfondie et un solide savoir-faire en matière de service à la clientèle. Il regroupe des spécialistes des opérations de garde, du support client et de la facturation. Le groupe agit comme un lien essentiel entre les clients, les équipes opérationnelles, les équipes technologiques, les partenaires produits et les autres parties prenantes de l’entreprise.

En tant que manager, votre succès sera mesuré par votre capacité à développer les talents, renforcer l’engagement des employés, gérer les risques opérationnels, améliorer l’expérience client et contribuer à la performance globale de l’organisation.

Qualifications recherchées

- Baccalauréat en finance, administration des affaires, comptabilité, économie ou discipline connexe et expérience démontrée en gestion d'équipe
- Minimum de 10 ans d'expérience en conservation de titres, négociation de titres, transactions d'investissement, services d'actifs, administration de fonds ou environnement de services financiers institutionnels connexes.
- Excellente connaissance des produits de garde, du règlement des titres, de la gestion de la trésorerie, des rapprochements, des opérations sur titres, des services d'actifs, des contrôles opérationnels et des activités de service à la clientèle.
- La connaissance des pratiques de facturation de garde institutionnel, des structures de prix et des processus d'affaires connexes est un atout important.
- Expérience reconnue en gestion du changement, projets de transformation, initiatives de croissance et programmes d’amélioration continue.

Compétences mentionnées

Esprit critique · Diversité et inclusion · Intelligence émotionnelle · Résolution de problèmes · Gestion des risques · Gestion du stress · Axé sur le client · Prise de décision · Agilité d'apprentissage · Mobilisation · Développement de partenariats · Exécution de stratégie · Résilience · Courage managérial

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.