Agent de recouvrement

Banque Nationale

Winnipeg (Manitoba), Canada

Permanent · Temps plein · Hybride · Professionnel

Publié le 23 novembre 2026 · Poste 35698

Domaines · Gestion des risques

Langues · Anglais

Une carrière d’agent de recouvrement au sein de l’équipe Financement d’équipement de la Banque Nationale est comparable à celle d’un spécialiste de la collection qui s’engage à bâtir des relations constructives avec ses clients et à négocier des solutions équitables. Ce poste vous permet d’avoir un impact positif sur notre organisation grâce à votre expérience en collecte, service à la clientèle, résolution de problèmes et gestion de comptes de financement.

Responsabilités du poste

- Répondre aux demandes des clients et résoudre les problèmes de collecte de manière professionnelle et dans les délais établis.
- Négocier des accords de paiement et obtenir les montants dus tout en maintenant des relations positives et constructives avec les clients.
- Travailler avec les clients pour résoudre les différends, comprendre leur situation et déterminer des solutions équitables qui soutiennent les objectifs commerciaux.
- Gérer les fichiers de collecte, évaluer l'état des comptes et déterminer les actions futures, y compris les actions d'escalade lorsque la situation l'exige.
- Assurer l’exactitude, l’intégrité et la confidentialité des informations et documents associés aux comptes clients.
- Activités de collecte de documents, accords de paiement et mises à jour des dossiers conformément aux procédures établies et aux exigences de conformité.

Équipe de travail

Le secteur du financement de l’équipement est composé de plus de 300 spécialistes à travers le Canada qui travaillent en collaboration et de manière proactive pour offrir une expérience client distinctive et améliorer continuellement les processus.

Dans le secteur du financement d’équipement, vous faites partie d’une équipe de plus de 300 collègues et vous relevez du gestionnaire, Administration des contrats. Notre équipe se distingue par son engagement envers l’excellence du service à la clientèle, la collaboration et la recherche de solutions de financement efficaces. Nous visons à vous offrir un maximum de flexibilité pour promouvoir votre qualité de vie. Cela se reflète dans un environnement de travail hybride, ainsi que dans un horaire flexible et adaptable.

La Banque valorise le développement continu et la mobilité interne. Nos formations personnalisées, basées sur l’apprentissage en action, vous permettent de maîtriser votre métier et de développer de nouveaux domaines d’expertise. Des outils tels que la Data Academy, la formation linguistique, le Harvard Learning Center et le coaching et le soutien en mentorat sont à votre disposition en tout temps.

Qualifications recherchées

- Avoir un diplôme d'études collégiales dans un domaine pertinent et avoir au moins deux ans d'expérience, ou détenir une combinaison équivalente de formation et d'expérience.
- Expérience en administration, service à la clientèle, services bancaires, services financiers, crédit, recouvrement ou domaines connexes.
- Expérience dans la gestion des comptes clients, la documentation des accords de paiement et la tenue de registres précis.
- Maîtrisez les outils de la suite Microsoft Office et apprenez rapidement à utiliser de nouveaux systèmes et applications.
- Connaître les pratiques de collecte et les exigences de conformité applicables.
- La connaissance des règles de collecte est un atout.

Langues obligatoires

- Anglais requis.
- Le français est considéré comme un atout.

Compétences générales à ajouter dans les compétences si possible

- Souci du détail.
- jugement professionnel et discrétion.
- Respect de la confidentialité.
- Approche centrée sur le client.
- Capacité à résoudre des problèmes et à négocier.
- Capacité à s’adapter aux changements de priorités.

Compétences mentionnées

Éducation du client · Communication · Recouvrement de créances · Intelligence émotionnelle · Analyse de l'information · Négociation · Travail en équipe · Axé sur le client · Empathie · Agilité d'apprentissage · Conformité aux normes · Écoute

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.