Chef d'équipe - Agent de compte

Banque Nationale

Vancouver (Colombie-Britannique), Canada

Permanent · Temps plein · Présentiel · Gestionnaire

Publié le 16 novembre 2026 · Poste 36844

Domaines · Conseils et services en centres d'appels

Langues · Français

Chef d’équipe - Agents de compte (AR)

Description

Carrières en tant que chef d’équipe - Agents de comptes au sein de l’équipe des Services bancaires commerciaux de la Banque Nationale dirige une équipe spécialisée axée sur l’un des domaines suivants : le financement commercial, les services transactionnels.

Ce rôle est essentiel pour assurer l’excellence opérationnelle, une saine gestion des risques et une expérience client de haute qualité grâce à un leadership ciblé, un jugement éclairé et une culture d’amélioration continue.

Ton rôle

- Diriger et gérer une équipe dédiée de représentants de comptes et de représentants de comptes principaux, alignée sur l'une des fonctions suivantes:
- Équipe ACF - Financement commercial
- ACT Team - Services transactionnels
- Superviser, superviser et gérer les escalades liées à l’intégration des clients, au traitement des transactions et aux activités de financement commercial, selon le mandat de l’équipe.
- Superviser les opérations quotidiennes et l'allocation de la charge de travail pour respecter les engagements en matière de niveau de service et de temps de traitement.
- Organisez des réunions individuelles, des séances de coaching et effectuez des évaluations annuelles de la performance.
- Concevoir et offrir des programmes de formation ciblés pour améliorer l’expertise technique, la connaissance des produits et la sensibilisation aux risques, conformément au mandat fonctionnel de l’équipe.
- Surveiller la capacité de l’équipe et assurer une gestion rapide et rigoureuse des fichiers dans les systèmes CRM.

Supervision opérationnelle et gestion des risques

- Assurer l’exécution rigoureuse des responsabilités des représentants des comptes, y compris :
- Ouverture de compte (ICOP, banque transfrontalière, facilités de taux à un jour)
- Mise en place de solutions de banque en ligne et de gestion de trésorerie
- Établissement et traitement des facilités de crédit, y compris les produits d'investissement
- Activités de financement commercial, y compris les dérivés (SWAP), les marges de remplacement des risques et les lettres de crédit

- Valider la qualité de la documentation et assurer la préparation des audits sur les plateformes ICOP, Unisson, Oscar et CRM.
- Mettre en place des contrôles des risques et gérer les escalades avec les clients et partenaires internes.

Alignement stratégique et amélioration continue

- Travailler avec la haute direction pour harmoniser les objectifs de l’équipe avec les priorités organisationnelles.
- Mener des initiatives d’optimisation et de normalisation des processus ainsi que de gestion du changement au sein de la fonction de représentant de compte.
- Identifier les tendances, les risques et les opportunités pour améliorer l'efficacité, la qualité et l'expérience client.

Conformité et gouvernance

- Assurer la conformité aux exigences réglementaires et aux politiques internes.
- Examiner les questions de conformité, gérer les exceptions et assurer la résolution dans les délais requis.
- Surveiller les exigences de marge, les clauses financières et les rapports d'activités exceptionnelles.

Service client et gestion des escalades

- Agir comme point d’escalade principal pour les questions complexes liées aux clients ou aux opérations dans le cadre du mandat fonctionnel de l’équipe.
- Soutenir les gestionnaires de compte dans leurs besoins stratégiques des clients et aider à fournir une expérience client cohérente et de haute qualité.

Équipe de travail

Basé dans le district principal de Vancouver, vous relèverez du directeur principal, Colombie-Britannique, et dirigerez une équipe spécialisée de représentants en comptabilité ayant une fonction spécifique à l’esprit.

Qualifications recherchées

- Baccalauréat en administration des affaires, finance ou un domaine connexe.
- 7 à 10 ans d’expérience dans le secteur bancaire, dont un minimum de 3 ans dans un rôle de leadership.
- Une connaissance approfondie des activités de banque commerciale, y compris les activités de financement commercial, les services transactionnels et les processus d’intégration des clients, selon la portée du rôle.
- Expérience démontrée en coaching, développement et mobilisation d’équipes performantes.
- Expérience en gestion des risques opérationnels, conformité et préparation à l’audit.
- Capacité démontrée à prioriser, gérer de gros volumes et diriger des équipes dans un environnement dynamique.

Compétences

- Leadership et développement des talents
- Réflexion stratégique
- Prise de décision
- Excellence opérationnelle
- Gestion des risques
- Gestion du changement
- Orientation client
- Résolution de problèmes
- Communication

- Responsabilisation
- Collaboration
- Agilité d’apprentissage
- Résilience

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.