

FICHE DE POSTE

Chef de Service Suivi des Dossiers

1. Positionnement hiérarchique

- Supérieurs hiérarchiques (n+1) : Directeur des Partenariats ;
- Dépendants directs (n-1) : Collaborateurs du service

2. Missions

- Assister et accompagner les adhérents tout au long de leurs démarches de crédit ;
- Traiter l'ensemble des réclamations et des demandes d'information reçues par le Pôle Bancaire ;
- Veiller à la qualité de service des prestations bancaires offertes par les partenaires de la Fondation au profit de ses adhérents ;
- Coordonner avec le Service Gestion des Partenariats et les autres services du Pôle ;

3. Responsabilités

- Assurer la qualité de service et l'atteinte des objectifs fixés ;
- Elaborer les tableaux de bord et les rapports de synthèse et assurer le suivi de l'activité ;
- S'assurer du traitement des demandes d'information et des réclamations relatives aux prestations gérées par le Pôle Bancaire dans les délais requis ;
- Assurer un suivi quotidien des inscriptions en ligne (crédits IMTILAK et YASSIR) ;
- S'assurer de l'assainissement des rejets système et veiller au recyclage des demandes dans les meilleurs délais ;
- Remonter à sa hiérarchie toutes les informations nécessaires au suivi de l'activité de sa Direction ;
- Fixer des objectifs à ses subordonnés sur la base des objectifs fixés par la hiérarchie, et les évaluer en fonction des règles définies par la Fondation ;

4. Profil

- **Grade :**
 - Classé minimum à la catégorie de cadre ;
- **Expérience :**
 - Une expérience minimum de 5 ans ;
 - Une expérience dans le domaine de la relation avec les banques et le traitement des réclamations ;
- **Compétences techniques et qualités humaines :**
 - Communication;
 - Sens de l'organisation et de la rigueur dans le travail ;
 - Doit être une force de proposition et créativité.
 - Doit avoir des capacités d'analyse et de synthèse.
 - Compétences rédactionnelles.
 - Aisance avec les outils informatiques.