

1 CHARGE DU SUIVI PROTECTION DE LA CLIENTELE

(Poste basé à Casablanca)

Mission :

Rattaché(e) à la Direction de la Supervision Bancaire, votre mission consiste à assurer le suivi et le traitement des réclamations et des demandes d'informations et participer au suivi de la protection de la clientèle des établissements de crédit.

Activités et responsabilités principales :

Qualifier et traiter les réclamations de la clientèle des établissements de crédit et les demandes d'informations émanant des autorités judiciaires et en assurer le suivi ;

Préparer des notes et études périodiques sur les typologies des réclamations et faire ressortir les alertes ;

Contribuer à s'assurer du respect, par les établissements de crédit, des dispositions légales et réglementaires en matière de protection de la clientèle.

Proposer des mesures pour le renforcement de la protection de la clientèle et contribuer à l'élaboration des textes réglementaires y afférents ;

Etablir des fiches de contrôle périodique des sites internet et les publicités des établissements de crédit ;

Assurer une veille sur les pratiques anti-concurrentielles.

Qualifications :

Titulaire d'un bac+5 en droit des affaires, vous justifiez d'une expérience de 1 à 3 ans dans le secteur financier.

Compétences :

Connaissance de l'environnement bancaire et des établissements de crédit ;

Maîtrise du fonctionnement des opérations bancaires ;

Sens de l'écoute et du dialogue ;

Sens du service ;

Très bon relationnel ;

Esprit d'analyse et de synthèse ;

Excellentes capacités rédactionnelles.

- **Les candidats intéressés, doivent obligatoirement remplir le formulaire de recrutement ouvert pour ce poste et disponible sur notre site web www.bkam.ma dans la rubrique « offres de recrutement », et ce, avant la date limite de dépôt de candidature mentionnée ci-dessus.**
- **Les candidats, dont les dossiers seront retenus lors de la phase de présélection, seront informés de la date et du lieu de l'entretien par mail.**
- **Les candidats doivent être de nationalité marocaine et âgés de moins de 40 ans.**