

- Code : 240012
- Date de publication : 12/07/2024
- Intitulé du poste : Guichetière
- Lieu d'affectation : Bafoussam
- Délais de recevabilité : 21 juillet 2024

1- Contexte et justification

L'UNION DES MUTUELLES FINANCIERES DE DEVELOPPEMENT (MUFID UNION COOP CA) est l'Organe Faitier d'un réseau de 120 MUFID et points de services présents dans les dix régions du Cameroun. Créée le 30 Octobre 2019 lors de l'Assemblée Générale Constitutive tenue au Palais des Congrès de Yaoundé et agréé par l'Autorité Monétaire du Cameroun le 22 avril 2020, après Avis Conforme de la Commission Bancaire de l'Afrique Centrale (COBAC), MUFID UNION, conformément à la réglementation COBAC, apporte son assistance technique et financier aux MUFID affiliées qui sont agréées par l'Autorité Monétaire, après Avis Conforme de la COBAC et dont la première a ouvert ses portes en 1992.

Ambitions

Acteur majeur de la Microfinance au Cameroun, le réseau MUFID ambitionne de devenir :

- Leader dans le financement agricole et rural au Cameroun ;
- Acteur majeur dans l'inclusion financière des populations, le financement des micros, petites et moyennes entreprises, et dans le développement.

Pour réaliser ces ambitions, et dans le cadre de l'ouverture imminente d'une Agence à Bafoussam, MUFID UNION recherche une Guichetière compétente et expérimentée.

Missions

La mission d'une Guichetière est d'offrir un service de qualité aux membres et clients en assurant la gestion des transaction financières au guichet, en répondant aux besoins financiers et en veillant à leur satisfaction globale conformément aux normes règlementaires, politiques et procédures existantes au sein de l'Agence.

Description du poste :

Accueil et gestion des opérations et produits au guichet

- Accueillir les membres de la MUFID avec courtoisie et professionnalisme au sein de l'Agence ;
- Répondre à leurs questions, les conseiller sur les produits et services offerts, et les orienter vers les services appropriés si nécessaire ;
- Garantir la qualité de service au sein de la MUFID, avec focalisation au Guichet ;
- Effectuer les opérations courantes au guichet, telles que les dépôts, les retraits, les virements, l'encaissement de chèques, le paiement de factures, etc., en respectant les procédures et les normes de sécurité de la MUFID ;

- Informer et promouvoir auprès des membres les produits et services financiers offerts par la MUFID, et les encourager à souscrire à de nouveaux produits ou à mettre à jour leurs services existants si cela correspond à leurs besoins.

Traitement des demandes de prêts

- Recueillir les informations nécessaires et aider les membres à remplir les formulaires de demande de prêts, en expliquant les conditions et les modalités de remboursement ;
- Accueillir et fournir les informations nécessaires aux membres demandeur de crédits et collecter les documents requis pour cette demande de crédit, tels que les pièces d'identité, les preuves de revenu, les relevés bancaires... ;
- Effectuer une préqualification initiale en vérifiant les critères de base de la demande de crédit, tels que la capacité de remboursement et la conformité aux politiques de prêt de la MUFID ;
- Préparer la documentation initiale pour la demande de crédit, y compris les formulaires de demande de prêt, etc.
- Soumettre les demandes de prêts au DG ou au gestionnaire des crédits pour examen et décision.
- Suivre l'avancement de la demande de crédit et communiquer régulièrement avec le membre pour fournir des mises à jour sur le statut de la demande, demander des informations supplémentaires si nécessaire et répondre à toutes les questions du membre ;
- Aider le membre à finaliser la documentation, une fois la demande de crédit approuvée et à conclure le prêt, en s'assurant que toutes les étapes nécessaires sont respectées.

Gestion des plaintes ou réclamations

- Traiter les plaintes des membres de manière efficace et professionnelle, en trouvant des solutions satisfaisantes et en les orientant vers les ressources appropriées si nécessaire ;
- Accueillir les plaintes des membres avec professionnalisme et empathie, en écoutant attentivement les préoccupations exposées;
- Enregistrer et documenter soigneusement les détails de la plainte ou de la réclamation, y compris les informations sur le membre, la nature de la plainte, les circonstances et toute autre information pertinente ;
- Résoudre la plainte ou la réclamation au niveau initial en offrant des solutions simples ou en répondant aux questions du membre dans la mesure de vos compétences et autorisations ;
- Escalader la plainte au niveau approprié de gestion ou au service compétent au sein de MUFID si la plainte ne peut être résolue à son niveau ;
- Suivre l'avancement de la plainte ou de la réclamation et communiquer régulièrement avec le membre pour fournir des mises à jour sur son traitement, en s'assurant que le membre est informé de l'état d'avancement et des délais ;
- Compiler les cas échoués des rapports périodiques sur les plaintes ou réclamations reçues, en identifiant les tendances, les causes sous-jacentes et les opportunités d'amélioration du service ;
- Suivre avec le membre pour s'assurer de sa satisfaction et de la résolution complète du problème, une fois que la plainte ou la réclamation a été résolue.

Qualifications et Formations:

- **Niveau académique :** Bac + 2, une BTS en Gestion clientèle, action commerciale et Marketing, comptabilité, Banque et finance, communication d'entreprise, économie ;
- **Expérience professionnelle :** 02 ans minimum en comptabilité, Banque et finance ou à un poste similaire dans une microfinance ou dans une institution bancaire
- **Age minimum :** 25 ans

Expérience et Compétences:

- Excellentes compétences en communication écrite et orale;
- Maîtrise des transactions financières (les dépôts, les retraits, les virements, les encaissements de chèques, les paiements de factures, etc.)
- Connaissance des produits et services financiers ;
- Connaissance des normes de sécurité et de confidentialité applicables aux opérations au guichet
- Bonne connaissance du secteur de la Microfinance et parfaite maîtrise des règlements et normes prudentielles, en particulier sur le secteur de la Microfinance en Zone CEMAC ;
- Bonne connaissance de l'activité d'épargne, du crédit et de l'analyse des risques ;
- Capacité d'utilisation de logiciels bancaires (ALTmicrofi, CloudBANK) recommandée
- Maîtrise de l'outil informatique (Word, Excel, PowerPoint et Publisher) et des logiciels de gestion commerciale

Qualités humaines :

- Être accueillante, souriante et presentable;
- Être orientée client et résultat et capable de travailler en d'équipe
- Faire preuve d'empathie (capacité à comprendre les préoccupations des membres)
- Être capable de communiquer de manière claire, concise et efficace ;
- Faire preuve d'intégrité, de confidentialité et de professionnalisme ;
- Faire preuve d'honnêteté, sens de l'éthique et de la transparence.

Conditions de soumission

Tous les candidats doivent envoyer leurs CV et Lettre de motivation adressée au Directeur Général de MUFID UNION (indiquant vos attentes salariales) à l'adresse suivante :

recrutement@mufidunion.cm

Délai de rigueur pour la recevabilité des candidatures : **21 juillet 2024 à 17 h.**

Pour plus d'informations, visitez notre site internet

www.mufidunion.com