



Qui sommes nous?

Fiducré a été fondée en 1965 et fait partie du groupe ING depuis 1977. Fiducré est spécialisé dans l'accompagnement des clients avec des problèmes financiers. Elle traite les retards de paiement, récupère les créances et gère une propre activité d'encaissement. La société gère les dettes de particuliers, d'indépendants et de petites entreprises.

Fiducré a 2 activités principales :

- Elle est mandatée pour la gestion des clients d'ING Belgique et de Record Credits qui ont des retards de paiement temporaires ou des problèmes financiers. Fiducré a repris cette activité fin 2017 d'ING Belgique et de l'ancienne Record Bank.
- A côté de ça, Fiducré rachète des créances d'autres institutions financières et banques et les gère pour compte propre. Il s'agit de créances d'entre autres Axa Banque, KBC, Santander Consumer Finance, Cofidis.

Fiducré compte environ **170 employés**, dont plus de 140 travaillent à Bruxelles et 35 à Gand.

Nous travaillons en mode **hybride. 50% de votre temps de travail vous travaillez de la maison et 50% au bureau.**

Collections Officer :

Le Collections Center fait partie de Fiducré et travaille exclusivement en mandat pour ING Belgique et pour Record Credits.

En tant que 'Collections Officer', vous recherchez activement des solutions durables pour les clients qui ont des retards de paiement temporaires dans leurs crédits ou des problèmes financiers. Vous visez une expérience client excellente tout en limitant les risques pour ING et pour Record Credits.

Responsabilités

- Vous êtes responsable pour la première partie du trajet de récupération, qui démarre à partir du premier incident de paiement du client sur son crédit. Si le remboursement du retard de paiement (régularisation) n'est pas possible, vous transférez le dossier chez 'Recovery' pour démarrer la procédure de recouvrement et entamer la réalisation des garanties.
- Vous ne gérez pas de portefeuille propre. Cependant, vous travaillez quand même principalement sur les dossiers qui vous sont dédiés, mais ceci n'empêche pas que vous interveniez régulièrement dans d'autres dossiers du Collections Center.
- Vous êtes en charge de l'interaction avec le client avec pour objectif de trouver une solution (ponctuelle/structurelle/capacité de remboursement).
- Vous analysez les dossiers crédits concernés d'un point de vue risque et d'un point de vue juridique en vue de trouver une solution durable pour le client et pour la banque.
- Vous faites le suivi administratif du dossier.

Profil et compétences

- Vous avez au moins un diplôme de bachelier.
- Une expérience dans les crédits ou dans une fonction de gestion de créances est un atout.

- Vous êtes orienté client et avez d'excellentes capacités de négociation en vous concentrant principalement sur la réalisation des résultats.
- Vous avez de l'empathie et vous avez une grande capacité d'écoute.
- Vous êtes orienté solutions durables.
- Vous êtes autonome et vous êtes capable de prendre des décisions.
- Vous êtes curieux et vous avez une grande capacité d'adaptation.
- Vous êtes communicatif (tant à l'écrit qu'à l'oral) et vous êtes bilingue néerlandais/français (la connaissance de l'allemand et de l'anglais est un atout).
- Vous êtes dynamique et enthousiaste. Les défis ne vous effraient pas.
- Vous avez l'esprit d'équipe et vous avez une attitude constructive.

Qu'avons-nous à vous offrir ?

Si vous venez travailler chez nous, vous intégrez une équipe dynamique.

Nous vous offrons un salaire attractif complété par de nombreux avantages extralégaux :

- 13^{ième} mois (prime de fin d'année),
- Double pécule de vacances,
- Chèques Repas de 8€ par jour de travail,
- Abonnement transport en commun complètement à charge de l'employeur,
- Laptop et intervention internet de 20€ net par mois,
- Indemnité pour travail à domicile de 100€ net par mois,
- Chèques éco de 250€ net par an,
- Chèques sport- et culture de 100€ net par an,
- Assurance hospitalisation DKV gratuite + assurance pour frais ambulatoire et soins dentaires gratuite,
- Assurance groupe (plan de pension, invalidité, décès) au frais de l'employeur,
- Au-delà des 20 jours de congé légaux, 11 jours de RTT et 4 bankholidays,
- etc.