



Wie zijn wij?

Fiducure werd opgericht in 1965 en is sinds 1977 deel van de ING GROUP en is gespecialiseerd in het beheer van klanten met financiële moeilijkheden.

We behandelen betalingsachterstanden, recupereren kredietvorderingen en hebben een eigen incasso-activiteit.

Wij doen dit voor schulden van particulieren, zelfstandigen en kleine bedrijven.

Fiducure heeft 2 hoofdactiviteiten:

- ✓ Wij zijn gemandateerd voor het beheer van klanten met financiële moeilijkheden van ING België en van Record Credits. Deze activiteit wordt beheerd in ons Collections Center.
- ✓ Daarnaast koopt Fiducure schuldvorderingen van andere financiële instellingen en Banken die zij in eigen naam en voor eigen rekening invordert. Deze activiteit wordt beheerd in onze afdeling Fiducure Operations.

Fiducure telt ongeveer **170 medewerkers** waarvan er ruim 170 tewerkgesteld zijn in Brussel, en ongeveer 35 in Gent.

Wij hebben een **hybride manier** van werken waarbij je **50% van je tijd op kantoor werkt en 50% van thuis** en flexibele werkuren.

Collections Officer :

Als Collections Officer werk je binnen het Collections Center, het onderdeel van Fiducure dat exclusief werkt in mandaat voor ING België en voor Record Credits.

Je draagt bij tot het vinden van een duurzame oplossing voor klanten met tijdelijke betalingsachterstanden op hun kredieten of financiële moeilijkheden. Je streeft naar een uitstekende "klant-ervaring", waarbij je ook de risico's voor ING en voor Record Credits zoveel mogelijk beperkt.

Verantwoordelijkheden

- Je bent verantwoordelijk voor het eerste deel van het invorderingstraject, dat aanvangt bij de eerste betalingsachterstand van de klant op zijn krediet. Bij niet terugbetaling van de achterstand draag je het dossier over aan de afdeling Recovery voor de uitwinning van de zekerheden.
- Je beheert geen eigen portefeuille maar werkt hoofdzakelijk op de aan jou toegewezen dossiers, wat niet wegneemt dat je ook regelmatig tussenkomt in andere dossiers van het Collections Center.
- Je staat in voor de interactie met de klanten met focus op een oplossing (punctueel/structureel/terugbetalingscapaciteit).
- Je analyseert het dossier vanuit een risico-oogpunt en vanuit een juridische invalshoek met als doel een oplossing uit te werken die tegemoetkomt aan de belangen van de klant en de bank.
- Je staat ook in voor de administratieve opvolging van het dossier.

Profiel en vaardigheden

- Je hebt minstens een bachelor diploma.
- Ervaring binnen kredieten en of beheer van schuldinvorderingen is een pluspunt.
- Je bent klantgericht en een uitstekende onderhandelaar met focus op het behalen van resultaten.
- Je bent empathisch en luistervaardig.
- Je gaat op zoek naar duurzame oplossingen voor de klant.
- Je bent in staat om zelfstandig te werken en zelf knopen door te hakken.
- Je bent leergierig en hebt een groot aanpassingsvermogen.
- Je bent een vlotte communicator (zowel schriftelijk als aan de telefoon) en bent tweetalig Nederlands/Frans (Duits en Engels zijn een plus).
- Je bent dynamisch en enthousiast en je gaat geen uitdaging uit de weg.
- Je bent een goede teamplayer en je hebt een constructieve houding.

Wat hebben wij te bieden ?

Als je bij ons komt werken, kom je terecht in een dynamisch team.

Je kan genieten van een aantrekkelijk salaris, aangevuld met heel wat extra-legale voordelen zoals:

- 13de maand (eindejaarspremie),
- dubbel vakantiegeld,
- maaltijdcheques van 8 euro per gewerkte dag,
- abonnement openbaar vervoer volledig ten laste van de werkgever,
- een mobiliteitsplan dat o.m. de mogelijkheid van fietsleasing voorziet,
- laptop en internetvergoeding van 20 euro netto per maand,
- thuiswerkvergoeding van 100 euro netto per maand,
- eco-cheques van 250 euro netto per jaar,
- sport- en cultuurcheques van 100 euro netto per jaar,
- gratis hospitalisatieverzekering DKV + gratis verzekering voor ambulante kosten en tandzorg,
- groepsverzekering (waaronder een mooi pensioenplan, volledig betaald door Fiducre),
- bovenop de 20 wettelijke vakantiedagen krijg je 11 extra vakantiedagen (ADV dagen) en 4 bankholidays,
- enz.