

Opportunité d'emploi à la banque panafricaine ECOBANK 19 août 2026



Opportunité d'emploi à la banque panafricaine ECOBANK !
Le titulaire du poste aura la responsabilité de :Faire le suivi
des activités.....

Opportunité d'emploi à la banque panafricaine ECOBANK !

CHEF DIVISION OPÉRATIONS (H/F)

Bénin

Soyez le premier à postuler

Description de l'emploi

Société : ECOBANK BENIN

Poste : Chef Division Opérations

Direction : Direction des Opérations & de la Technologie

Lieu de Travail : Cotonou – BENIN

Date de Lancement : 19 aout 2026
Date de clôture : 13 septembre 2026

OBJECTIF DU POSTE

Le titulaire du poste aura la responsabilité de :

- Faire le suivi des activités de la division composée des services Trade, Trops, Cash Management, Monétique, domiciliation et Retails OPS par l'application d'un service d'excellence, d'un sens managérial développé, d'un esprit d'équipe, et de la gestion de celle-ci afin de parvenir à des résultats excellents.
- Superviser toutes les opérations et prises de décisions en termes de prévisions, d'objectifs et de cibles imposés à son Département.

Galvaniser l'efficacité et la productivité des collaborateurs, par des formations de qualité, d'échange et de sensibilisation en continu.

PRINCIPALES MISSIONS & RESPONSABILITÉS

Performance opérationnelle et financière

- Suivre les charges opérationnelles et maintenir en réduction par rapport à l'année N-1
- S'assurer de la transparence et éviter les négligences pouvant conduire à une perte opérationnelle
- Suivre les transactions, définir et respecter la limite de perte opérationnelles
- S'assurer de l'atteinte des objectifs de performance fixés
- Assurer que tous les collaborateurs ont participé ou dispensé des formations requises
- Suivre et autoriser les transactions quotidiennes dans la limite fixée
- Faire suivre et respecter le Cut of Time par les équipes

Gestion de la Relation et Service à la Clientèle

- S'assurer du suivi des requêtes, plaintes et réclamations de la clientèle. S'assurer du respect des SLA.
- S'assurer de la prise en compte des plaintes et réclamations clientèle ainsi que du bon suivi pour éviter les récidives et les pertes opérationnelles.
- Réactualiser tous les moyens de paiements et s'assurer de la mise à disposition des outils de travail adéquats

- Mettre en place un dispositif de suivi des agents clientèles en vue d'améliorer leur performance et la qualité de service.

Gestion des équipes

- Veiller à l'atteinte des objectifs de performance des Services sous sa supervision
- Maintenir et développer une culture de performances de haut niveau, de respect mutuel et des valeurs de la banque
- Veiller au bon déroulement du processus de gestion des performances des collaborateurs (Définitions des KPI, Evaluation à mi-parcours et évaluation annuelle).
- Comprendre et communiquer clairement sur la stratégie de la banque
- Motiver et encourager l'équipe à atteindre les objectifs fixés.
- Bâtir et promouvoir un environnement de travail épanouissant et productif
- Gérer la performance des collaborateurs directs et s'assurer que tous les KPIs sont en place et que les objectifs sont atteints.
- Veiller au bon déroulement du processus de gestion des performances au sein de la Division (Définitions des KPI, Evaluation à mi-parcours et évaluation annuelle) et la Gestion des Talents.
- S'assurer que la relève est assurée en cas d'absence tout en respectant le calendrier des congés annuels
- Organiser des dialogues de performances avec les collaborateurs.
- Partager des connaissances et les meilleures pratiques avec les membres de l'équipe
- Assurer au minimum une formation par trimestre pour tout le personnel du service
- Maintenir et développer une culture de haute performance, de respect mutuel, de valeurs et de bonne réputation au sein du Service.
- Exécuter Toute autre responsabilité pouvant être assignée

Initiative stratégique

- S'assurer du respect des procédures de prévention des risques en matière, de lutte contre le blanchiment des capitaux et toutes autres procédures du Groupe.
- Auditer et conduire des contrôles ponctuels réguliers de toutes les procédures incluant les transactions présentant un risque financier élevé, un système de gestion des biens des agences, les proofs mensuels et les réconciliations, etc.
- Veiller à toute prévention de risque et au respect des procédures conformément aux règles en vue d'atteindre les objectifs dévolus

- Faciliter les investigations et les rapports des cas de fraude et de perte en collaboration avec le contrôle interne
- Atteindre la note 'Acceptable' lors des contrôles du groupe
- S'assurer du respect de nos standards en matière de visibilité de l'agence, de publicité, de CAP Manuel, de KYC et toutes les procédures en matière de prévention des risques.

PROFIL REQUIS

Expérience et qualifications

- Bac+4/5 en Banque, Finance, comptabilité, Gestion
- 7 ans d'expérience professionnelle dans les opérations et dans plusieurs fonctions.
- Connaissance approfondie des théories et pratiques bancaires ainsi que les règles, politiques et les règlements locaux.

Aptitudes – Capacités – Qualités

- Aptitude éprouvée à travailler en équipe et avec d'autres Départements, par exemple le FrontOffice pour atteindre des objectifs communs.
- Capacité à travailler sur plusieurs tâches en même temps et dans un environnement à haute pression.
- Aptitude à assurer les responsabilités liées au poste avec très peu de directives (autonomie).
- Capacité à diriger par initiative personnelle.
- Doit posséder des compétences excellentes en matière de communication écrite et orale en anglais, en français et toutes autres langues.
- Fortes qualifications organisationnelles.
- Bonne base en comptabilité Générale
- Maîtrise de l'outil informatique (tableur Excel, Word)
- Expérience de préférence à un poste similaire
- Bonne connaissance technique des opérations

Seul(e)s les candidats(es) présélectionné(es) seront contacté(es).

[Postuler](#)