



## Record Credits : Join a winning team!

Record Credits est leader sur le marché belge du courtage de crédit et s'adresse aux particuliers.

Record Credits est actif en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg et, en tant que filiale d'ING Belgique, Record Credits peut s'appuyer sur des bases financières solides.

Record Credits propose à ses clients une gamme diversifiée de crédits habitation et à la consommation. Les clients bénéficient d'un service personnalisé soutenu par un réseau de courtiers expérimentés et de garages. Chaque jour, ils s'emploient à offrir la solution qui convient le mieux au client.

Nous proposons non seulement des crédits sur mesure mais aussi des emplois sur mesure. A votre mesure? Qui sait!

Des formations spécialisées, ce ne sont pas des promesses en l'air et nous respectons le développement personnel de chacun.

**Chez nous, vous travaillez dans une ambiance ouverte et informelle.**

**Envie de contribuer au développement d'une société ambitieuse? Cette fonction est peut-être la vôtre ...**

### *Inlife Management Business Manager*

#### *- Job description -*

#### **Notre offre : une équipe solide au sein de laquelle vous pourrez évoluer**

Vous travaillez dans le département Operations & IT et vous faites partie de la team "Inlife Management & Stater Ecosystem", une petite équipe soudée qui maintient des liens de communications étroits et qui peut agir et décider rapidement.

Vous collaborez étroitement avec des collègues junior et senior dans des groupes de travail multidisciplinaires en fonction des compétences requises pour chaque projet ou process.

#### **Mission**

Les activités opérationnelles de gestion administrative des crédits sont externalisées auprès d'un prestataire externe. Pour exécuter ces activités, ce prestataire a des relations non seulement avec Record Credits, mais également avec d'autres entités du groupe ING (prenant en charge, entre autres, la gestion financière et la gestion des risques) et d'autres prestataires externes (prenant en charge, entre autres, le recouvrement et le contentieux).

L'ensemble de ces partenaires – internes et externes au Groupe ING - forment un écosystème devant être géré et coordonné pour offrir la qualité de service attendue par Record Credits et par ses clients.

La mission de l'équipe "Inlife Management & Stater Ecosystem" est « Aider Record Credits à piloter les interactions avec ses partenaires opérationnels constituant l'écosystème, en vue de maîtriser et améliorer de bout en bout la chaîne de valeur formée par leurs activités ».

#### **Responsabilités**

- En collaboration avec votre Manager, vous êtes responsable de la relation avec Stater – notre partenaire qui gère l'Inlife Management (ILM) de notre portefeuille de crédits.
  - o Vous monitoriez la performance et le 'service delivery' journalier de Stater (Service Level Agreements Opérationnel, Incident Management).
  - o Vous êtes le premier point de contact en cas de remontée de problèmes d'ordre opérationnel avec Stater.
  - o Vous identifiez les tendances dans les incidents, vous détectez les problèmes structurels et ensemble avec les parties concernées, vous cherchez des solutions et vous faites remonter vers les bons stakeholders.
- Vous détectez les opportunités pour améliorer nos processus E2E et la qualité du service envers nos Vendeurs, nos Courtiers et nos clients finaux.
  - o Vous initiez des changements et/ou des projets et vous faites le suivi des livrables (coûts & timing) de ces projets et changements qui ont été introduits chez Stater.
  - o Vous prenez le lead ou vous participez aux projets qui ont un lien avec l'ILM des crédits.

- Vous vous assurez qu'il y ait une bonne communication entre le Business et l'IT et/ou les partenaires externes.

### Profil et Compétences

- Vous avez au moins un bachelor professionnel dans une orientation économique ou financière.
- Vous avez de l'expérience et de la connaissance en matière de crédits.
- Vous avez une expérience prouvée dans les projets et processus (en collaboration avec IT ou pas)
- Langues : vous maîtrisez le néerlandais, le français et l'anglais.
- Vous avez le sens de l'analyse et vous êtes méticuleux. Vous avez le sens des responsabilités.
- Vous ne fuyez pas les problèmes et adoptez une approche créative pour les résoudre.
- Le fonctionnement de projet est votre passion et vous aimez réaliser un projet de A à Z de manière indépendante.
- Par votre impact et votre leadership, vous pouvez motiver et faire avancer les autres pour atteindre de meilleurs résultats (aussi bien les collègues internes que les partenaires externes).
- Vous évaluez constamment la façon de travailler et les processus, avec respect pour les collègues. Rester immobile n'est pas une option.
- Vous avez l'ambition de faire avancer les choses et les défis ne vous effraient pas.

### Qu'avons-nous à offrir ?

Si vous décidez de venir travailler pour nous, vous rejoindrez une équipe dynamique.

Vous pourrez bénéficier d'un salaire attractif, complété de plusieurs avantages extra-légaux comme:

- 13ième mois (prime de fin d'année),
- Double pécule de vacances,
- Chèques repas de 8 euros par jour de travail,
- Abonnement aux transports publics à charge de l'employeur, complété par un autre avantage à choisir dans le mobility plan (comme un abonnement première classe, parking gratuit, bikeleasing, ...etc.)
- Laptop et indemnité internet de 20 euros nets par mois,
- Indemnité de travail à domicile de 7,50 euros nets par jour de travail à domicile,
- Eco-chèques de 200 euros nets par an,
- Chèques sport- et culture de 100 euros nets par an,
- Assurance hospitalisation DKV gratuite + assurance pour frais ambulatoires et soins dentaires gratuite,
- Assurance groupe (dont un plan pension, à charge de l'employeur),
- Au-delà des 20 jours de congés légaux, vous recevrez 11 jours de RTT et 4 bankholidays,
- etc.

### Intéressé(e) par cette fonction?

Envoyez-nous votre CV et votre lettre de motivation à [ann.vandeghejuchte@fiducre.be](mailto:ann.vandeghejuchte@fiducre.be)