



Descriptif du Poste :

Intitulé du poste	Chef de Service Traitement des réclamations
Rattachement hiérarchique	Chef de Division Conciliation
Missions	Garantir le traitement à l'amiable des réclamations des investisseurs relatives à leur relation avec les administrations.
Activités principales	<p>Gestion des réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la réception et l'instruction des réclamations des investisseurs ; Assurer la gestion à l'amiable des réclamations des investisseurs ; Coordonner avec les différentes entités du CRI afin de répondre aux réclamations des investisseurs ; Conseiller les investisseurs sur les recours possibles en concertation avec les affaires juridiques. <p>Suivi et reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> Établir un suivi des réclamations et leur statut de traitement et le communiquer aux parties prenantes ; Assurer la validation et la communication des reportings, études et alertes émanant des entités de recueil des réclamations ou de la conciliation et rédiger des rapports à cet effet. <p>Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Définir les objectifs de l'entité et gérer son équipe ; Participer aux instances de direction et/ou de coordination ; Fournir à la hiérarchie des indicateurs périodiques de l'état d'avancement de l'activité de son entité ; Veiller à l'amélioration continue de la qualité des prestations de l'entité ; Développer l'expertise métier de l'entité en se tenant informé de toute nouveauté technique ou réglementaire.
Compétences clés et savoir	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> Droit commercial et des sociétés ; Droit fiscal ; Régime douanier. Droit public ; Législation et réglementation ; Maîtrise des textes de loi et capacité à les interpréter ; Foncier et urbanisme. <p>Savoir-faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> Application des techniques de veille relatives à son domaine ; Conseil dans le cadre législatif ;





- Rédaction des consultations et avis juridiques ;
- Elaboration de reporting d'activité ;
- Traitement des actes de procédures ;
- Traitement des réclamations ;
- Gestion de conflit ;
- Traitement des dossiers de contentieux.

Savoir-être :

- Aisance en communication ;
- Diplomatie ;
- Esprit d'analyse et de synthèse ;
- Orientation client ;
- Sens de la rigueur et de l'organisation.

