

Join us.
Let's care
for tomorrow.



ALLIANZ LIFE LUXEMBOURG S.A.

Client Service Expert

Au sein du département Client Service, rattaché(e) à la Direction des Opérations, votre responsabilité principale est de guider et d'accompagner les gestionnaires, tant dans la gestion quotidienne des dossiers qu'au travers de formations. Cette guidance portera notamment sur la prise de décision pour les opérations complexes ou atypiques de manière à fluidifier davantage le traitement des demandes, et réduire le taux d'erreur avec pour objectif permanent la satisfaction du client. Ainsi, vous contribuerez à un meilleur pilotage des activités du département et par là à une meilleure efficacité. De plus, vous assurerez la bonne exécution des contrôles par les gestionnaires dans leurs activités quotidiennes.

Le département Client Service est le point d'entrée des clients et distributeurs pour toutes demandes et opérations relatives au portefeuille existant (contrats d'Assurance Vie en Libre Prestation de Service à destination de clients fortunés), depuis la souscription et tout au long de la vie du contrat, jusqu'au(x) rachat(s) ou décès.

Activités principales

- Validation des dossiers complexes, atypiques ou financièrement importants, et accompagnement des gestionnaires dans la prise de décision sur ceux-ci, réduisant ainsi les recours hiérarchiques vers le Manager et renforçant le niveau de responsabilisation des gestionnaires.

- Identification des besoins en formations pour les gestionnaires et organisation de celles-ci.
- Vérification de la bonne exécution des contrôles clés (complétude et exactitude) et reporting d'assurance qualité vers le Manager.
- Validation systématique de second niveau sur certains contrôles critiques.
- Support au pilotage de l'activité par le Manager.
- Prise en charge (animation) de la relation opérationnelle avec les apporteurs d'affaires clés.
- Participation active aux projets transverses pour la dimension opérationnelle.
- Contribution au processus continu d'amélioration de l'efficacité, des outils de gestion et de la maîtrise des risques.

Profil recherché

- Vous disposez d'une expérience d'au moins 7 années dans la gestion de contrats d'assurance vie pour clients fortunés.
- Vous avez de bonnes capacités d'encadrement et de motivation d'équipe.
- Vous êtes capable de gérer des situations compliquées et parfois stressantes avec suffisamment de recul pour en maîtriser les tenants et aboutissants.
- Vous appréhendez les risques inhérents aux contrats d'assurance vie, surtout au regard des enjeux financiers.

- Vous avez le souci du respect des contrôles et des procédures et le sens de la conformité, et la compréhension des exigences dans ce domaine.
- Vous disposez d'une aisance relationnelle vous permettant d'interagir efficacement avec de nombreux interlocuteurs, et vous êtes orienté(e) Client, dans un contexte de gestion patrimoniale exigeant.
- Bonne élocution et capacité rédactionnelle.
- Bonne capacité organisationnelle.
- Vous êtes autonome et avez le sens de l'engagement.
- Outre le français, vous maîtrisez l'anglais écrit et parlé. Des connaissances en italien et allemand sont un atout important.

Envie d'un défi motivant dans un environnement international en pleine évolution ? Vous avez la fibre de l'excellence dans le service au client ?

Vous êtes de nature curieuse et aimez prendre des initiatives ?

Alors contactez-nous vite !



Location
Luxembourg



Apply now

Ce poste vous intéresse ?

Veillez adresser votre candidature au département des Ressources Humaines: rh@allianz.lu