

Poste : **Agent Clientèle et Onboarding Client**

Employeur : **Orbit Investment Bank**

Lieu : **Bujumbura**

Termes de Référence

Orbit Investment Bank (OIB) est une banque d'investissement burundaise spécialisée dans le développement du marché des capitaux, la structuration financière et la mise en place de solutions d'investissement innovantes.

➤ Description du projet et contexte

Dans le cadre de sa mission de mobilisation de l'épargne nationale et de démocratisation de l'investissement, Orbit Investment Bank se prépare à lancer un fonds commun de placement (FCP) grand public visant à offrir aux particuliers, entreprises et institutions un accès simple, sécurisé et accessible aux marchés financiers.

Le FCP reposera sur une approche fortement digitalisée, permettant aux investisseurs de souscrire et de gérer leurs investissements via des solutions de Mobile Money et des plateformes digitales, tout en bénéficiant d'un accompagnement client structuré.

Dans cette dynamique de croissance et de structuration, Orbit Investment Bank renforce ses équipes afin de soutenir :

- Le développement de la base d'investisseurs ;
- L'efficacité des opérations financières et des contrôles ;
- La qualité de l'expérience client ;
- La fiabilité des systèmes et des flux financiers.

➤ Description de la mission

L'**agent de clientèle et Onboarding Client** sera chargé d'assurer l'acquisition et l'accompagnement opérationnel des épargnants – investisseurs particuliers pour les produits FCP et trading, en garantissant une expérience client fluide via les canaux digitaux (Mobile Money, plateformes en ligne) et le service physique.

➤ Principales responsabilités :

Onboarding & souscriptions

- Assister les clients dans la souscription aux FCP (notamment via Mobile Money) ;
- Accompagner l'ouverture de comptes titres / trading ;
- Collecter, vérifier et valider les dossiers KYC en coordination avec la conformité ;
- Assurer la mise à jour des données clients.



Support client & accompagnement digital

- Fournir un support client de niveau 1 (téléphone, digital, physique) ;
- Accompagner les clients dans l'utilisation des solutions digitales d'investissement ;
- Expliquer le fonctionnement des transactions (souscriptions, rachats, trading) ;
- Gérer les demandes, plaintes simples et assurer leur suivi.

Développement Commercial

- Participer aux actions de prospection et d'acquisition des épargnants-investisseurs ;
- Contribuer aux campagnes marketing et à la promotion du FCP ;
- Participer aux sessions d'éducation financière.

Reporting & coordination

- Remonter les informations clients et incidents au management ;
- Collaborer avec les équipes conformité, IT, trading et marketing ;
- Contribuer à l'amélioration continue du parcours client.

➤ Profil recherché

- Licence ou Bachelor en Gestion, Administration, Economie, Droit ou IT ;
- Expérience en vente de produits financiers ou relation client en banque, assurance ou fintech souhaitée ;
- Familiarité avec Mobile Money et outils digitaux ;
- Une parfaite maîtrise du Kirundi et du Français ;
- La connaissance de l'Anglais et du Swahili serait un atout.

Compétences transverses :

- Excellent sens du service client ;
- Aisance relationnelle et communication ;
- Rigueur administrative et organisation ;
- Capacité pédagogique (expliquer des concepts simples aux clients).

Le dossier de candidature doit être constitué d'un CV, d'une copie du diplôme et de 2 personnes de référence ; et envoyé par mail à info@orbit.bi.

La date limite de dépôt est fixée au **Mercredi, le 08 Avril 2026 à 23h59 (GMT+2)**.

