

Poste : **Agent chargé du contrôle – SAV & Réconciliation**

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.

Dans le cadre de sa mission de mobilisation de l'épargne nationale et de démocratisation de l'investissement, OIB 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, OIB 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 chargé du contrôle – SAV & Réconciliation** aura pour mission de s'assurer le traitement et la résolution des incidents clients liés aux opérations financières (FCP, Mobile Money, trading), en garantissant la réconciliation des flux et la fiabilité des systèmes d'information.

### ➤ Principales responsabilités :

#### Réconciliation des flux & incidents

- Réaliser les rapprochements entre plateformes (Mobile Money, banques, systèmes internes) ;
- Identifier les écarts liés aux transactions clients (échecs, retards, doublons) ;
- Assurer le suivi et la résolution rapide des anomalies.

#### Support opérationnel & SAV

- Traiter les réclamations clients liées aux transactions financières ;
- Collaborer avec les équipes clientèle pour la résolution des cas complexes ;
- Assurer un suivi rigoureux des tickets et incidents.



### Coordination IT & systèmes

- Travailler avec l'équipe IT sur les anomalies techniques (API, plateformes, intégrations) ;
- Contribuer à l'amélioration des outils de réconciliation et de suivi ;
- Participer aux tests et améliorations des plateformes.

### Reporting & amélioration continue

- Produire des reportings sur les incidents, délais de résolution et volumes ;
- Identifier les causes récurrentes et proposer des améliorations ;
- Contribuer à la sécurisation des flux financiers digitaux.

### ➤ Profil recherché

- Bac +3/4 en Finance, Comptabilité, Systèmes d'information, IT ou domaine connexe ;
- Expérience en réconciliation financière, Mobile Money ou opérations bancaires ;
- Bonne compréhension des systèmes digitaux et flux financiers ;
- Une parfaite maîtrise du Français et Anglais est requis ;
- La connaissance du Kirundi et Swahili est un atout.

### Compétences :

- Forte capacité d'analyse et d'investigation ;
- Sens du détail et rigueur opérationnelle ;
- Bonne compréhension des systèmes IT / API (atout majeur) ;
- Capacité à gérer des incidents et priorités.

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](mailto:info@orbit.bi).

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

