



DAVID MATEOS

SECRÉTAIRE DE MARIE
(CONTRACTUEL)

COORDONNÉES

06 16 28 18 79

david.mateos70@outlook.fr

11 rue des Hautes Bornes, 94310 Orly

OBJECTIFS PROFESSIONNEL

Fort d'une solide expérience de plus de 29 ans dans le secteur bancaire, notamment en gestion des réclamations et supervision d'équipes d'accueil, je souhaite aujourd'hui mettre mes compétences en polyvalence, rigueur et sens de la conformité au service d'une collectivité territoriale en tant que Secrétaire de Mairie contractuel.

DOMAINES D'EXPERTISE

- Gestion des Opérations Bancaires
- Service Clientèle et Réclamations
- Leadership et Gestion d'Équipe
- Compétences Linguistiques
- Connaissances Juridiques

LANGUES

1. Français
2. Espagnol (bilingue)
3. Anglais Niveau B1 du CECR

DIVERS

Permis B (1998)

Médaille de bronze de la Défense Nationale (Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, 1994)

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

RÉDACTEUR AU SEIN DU DÉPARTEMENT EXPÉRIENCE CLIENT PUIS ADJOINT DU RESPONSABLE DU SERVICE RÉCLAMATION

BANQUE HSBC PUIS CCF | 2015 – AUJOURD'HUI

- Gestion des réclamations et demandes de recherche selon processus et réglementation.
- Réponses écrites et orales aux clients, interface avec les services internes.
- Contribution à la satisfaction client, efficacité, qualité de service et maîtrise des risques.
- Rôle d'adjoint à la Direction : affectation des dossiers, contrôle (relecture, correction, pertinence) et validation (visa) des réponses de l'équipe (18 collaborateurs)
- Rédaction de comptes-rendus de réunions de service.

SUPERVISEUR DES LIGNES D'ACCUEIL

BANQUE HSBC NEUILLY-SUR-SEINE | 2009-2015

- Coordination et animation des activités de la ligne d'accueil et de l'arrière-guichet.
- Responsabilité de la qualité des services commerciaux et administratifs, suivi des procédures et atteinte des objectifs.
- Management de 2 chargés d'accueil : organisation, suivi, formation et participation à leur évaluation.
- Accueil et assistance de la clientèle, traitement des opérations bancaires courantes et résolution des problèmes complexes.

SUPERVISEUR ACCUEIL

BANQUE HSBC PARIS SÈVRES LECOURBE | 2006-2009

- Mêmes missions que ci-dessus, avec la responsabilité d'un chargé d'accueil.

CHARGÉ D'ACCUEIL

BANQUE CCF PUIS HSBC PARIS FÉLIX FAURE | 2002-2006

- Accueil physique et téléphonique de la clientèle.
- Réponse aux demandes d'information, orientation si besoin.
- Traitement des opérations au guichet, assistance aux clients pour les automates.
- Gestion des opérations de service après-vente (recherches, premières réclamations).

EMPLOYÉ ADMINISTRATIF

BUREAU DE REPRÉSENTATION D'UNE BANQUE ESPAGNOLE, BANESTO, PARIS VIII° | 1996-2002

- Accueil de la clientèle espagnole.
- Tâches administratives : transmission de documents, transferts d'argent.
- Gestion et mise à jour des dossiers administratifs et bases de données clients.
- Préparation de rapports pour la direction et assistance aux opérations de bureau.

FORMATIONS

FACULTÉ RENÉ DESCARTES

Licence en Droit | 1995

- Études approfondies des principes juridiques fondamentaux, y compris le droit civil et administratif.
- Développement de compétences en analyse critique et en argumentation légale.