

SHUHVANAH MIRZA

Français et anglais
Saint-Hubert (Québec)

☎ 514 916-8245

✉ shuhmirza@outlook.com

OBJECTIF

Participer à la protection des intérêts et de la réputation d'une grande institution bancaire canadienne en soutenant le travail des analystes techniques RPCFAT

COMPÉTENCES

- Desservir efficacement les clients internes et les gestionnaires d'un service
- Analyser et traiter plusieurs dossiers administratifs complexes en simultané
- Utiliser les systèmes bancaires, incluant la saisie et la vérification des données
- Contribuer à la prévention et à l'atténuation des risques financiers pour les clients
- Participer à l'amélioration des procédures et à l'efficacité globale des opérations
- Veiller à l'application des standards, politiques et procédures de l'entreprise
- Coordonner des projets en assurant le respect des budgets et des échéanciers
- Rédiger et réviser de la documentation et des statistiques pour fins d'analyse

EXPÉRIENCE

Conseiller – Visa

2013 – aujourd'hui

Banque Laurentienne du Canada



- Détermination de la solvabilité et fixation des limites de crédit
- Administration de comptes Visa, incluant la réémission de NIP ou l'augmentation des limites d'emprunt
- Formulation de conseils personnalisés aux clients sur la gamme de produits de crédit et d'assurance-voyage
- Explication des promotions et accroissement des ventes
- Application des règlements, politiques et meilleures pratiques en service à la clientèle dans une optique de fidélisation
- Établissement de modalités de paiement, suivi des calendriers de versement et prise en charge du recouvrement de comptes
- Production de rapports statistiques sur la performance

Représentant – Services bancaires personnels

2010 – 2012

Banque Laurentienne du Canada



- Évaluation des besoins financiers des clients et recommandation des produits et services adaptés
- Ouverture/fermeture de comptes-clients et traitement de prêts
- Aide à la promotion et à la vente des différents produits, tout en assurant une satisfaction élevée chez la clientèle
- Atteinte des objectifs de vente individuels et collectifs
- Prospection et obtention de nouveaux clients et application de stratégies de rétention auprès des clients existants
- Réception, vérification et inscription des dépôts aux dossiers
- Soutien au recrutement et à la formation des employés

EXPÉRIENCE
(SUITE)

Conseiller financier

2008 – 2010

Banque Laurentienne du Canada



- Aide des clients avec l'atteinte de leurs objectifs d'investissement
- Hausse du chiffre d'affaires auprès de la clientèle commerciale
- Suivi régulier de la croissance et de la sécurité du patrimoine
- Réalisation d'études de marché approfondies : identification d'opportunités de développement d'affaires
- Maximisation des ventes et surpassement des objectifs (individuels, services auxiliaires, renouvellements, etc.)
- Conception et déploiement de plans de vente et de marketing
- Support technique pour les services par internet et la facturation

Agent administratif senior

2006 – 2007

Financière Banque Nationale



- Administration du bureau et coordination de projets spéciaux
- Préparation de documents, de rapports et de correspondances
- Aide à la gestion des stocks et à la saisie/vérification des données
- Traitement des appels entrants et sortants

Représentant – Visa et service à la clientèle

2004 – 2005

Banque Royale du Canada



- Complétion des demandes de cartes de crédit et vérification de l'admissibilité des clients
- Dispensation de conseils précis et personnalisés aux besoins
- Promotion des produits, plans et programmes de Visa
- Augmentation des ventes croisées et atteinte des objectifs de vente, de productivité, de service à la clientèle et de conformité

Conseiller financier

2002 – 2004

Banque Scotia



- Analyse des besoins financiers et du style de vie des clients afin de bâtir une relation basée sur l'écoute et la confiance
- Proposition de produits de financement et d'investissement
- Explication des avantages concurrentiels des produits et services

FORMATION

« Contrer le blanchiment d'argent et le financement des activités terroristes pour les professionnels du secteur bancaire »

2017 (en cours)

Canadian Securities Institute (CSI)

Initiation aux techniques de l'enquête et de l'investigation

2015

Collège de Maisonneuve

DEC en sciences sociales

2001

Cégep Vanier

**AFFILIATION ET
PERMIS**

Membre

*Association Professionnelle des Enquêteurs Privés
du Québec (APEPQ)*

2017 (obtention prévue)

Permis d'agent d'investigation

Bureau de la sécurité privée du Québec (BSP)

2015 – aujourd'hui