

Fonction

GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE APPUI PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT I.3 \(H/F\)](#)
- [AGENT DE FILIERE II.1 \(H/F\)](#)
- [AGENT DE LA RESERVE EN CENTRE FINANCIER II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE FABRICATION DOCUMENTS II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE FABRICATION DOCUMENTS II.3 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans le respect des enjeux de la Banque, le Gestionnaire Documents-Chèque contribue à la satisfaction, à la fidélisation des clients ainsi qu'à la maîtrise des risques par la qualité de traitement des dossiers, en synergie avec les différents services de l'entreprise et les tiers.

Missions

Contribuer à la qualité du service rendu dans son domaine d'activité :

- Vérifie la présence de tous les éléments permettant de traiter les opérations conformément à la réglementation et aux procédures métiers,
- Analyse la demande et réalise les investigations nécessaires au bon traitement des opérations de son périmètre d'activité,
- Contribue à la qualité du service rendu en partageant les réponses techniques ou les informations dont il dispose,
- Participe au traitement de l'ensemble des activités du domaine pour optimiser la prise en charge des flux,
- Participe à l'amélioration des processus dans son domaine d'activité,
- Réalise le suivi de son activité.

Participer au contrôle et à la maîtrise des risques :

- Assure la bonne exécution des opérations, dans le respect de la réglementation et des procédures,
- Evalue les risques et prend les décisions dans le respect de sa délégation,
- Remonte les alertes à son responsable.

Participer à l'entraide au sein de sa filière :

- Renforce en cas de besoin une position de travail,
- Contribue à la montée en compétence sur son domaine d'activité

Assurer la qualité du traitement des chèques et des documents :

- Assure le traitement du courrier entrant et sortant,
- Réalise la collecte et la livraison du courrier dans les services,
- Assure la numérisation des documents et chèques,
- Archive les documents physiques,

- Assure l'entretien au quotidien des machines.

Réaliser le traitement post-numérisation des chèques et documents :

- Vérifie la qualité des documents et chèques numérisés
- Complète les informations manquantes dans les applicatifs dédiés,
- Traite les opérations liées aux chèques irréguliers et impayés.

Compétences

Comportementales Socles

Orientation client

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

Culture du changement et de l'innovation

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

Coopération et ouverture

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

Orientation résultats

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

Digital et Data

Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

Qualité des données

Mettre à jour les données client et les fiabiliser. Détenir une connaissance de la gestion des données.

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

Efficacité professionnelle

Processus métier

Savoir traiter les opérations en s'assurant de leur bonne exécution, selon les procédures et modes opératoires en vigueur, ainsi que l'ensemble des processus en lien avec son périmètre d'activité.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

Précision et rigueur

Etre précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

Relation Client

Recherche de solution

Mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour apporter une solution au client. Accompagner le client de manière individualisée. Assurer une traçabilité et un suivi des demandes.

Risques et réglementation

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Environnement de travail

Lieu et conditions d'exercice de la fonction : Centre Financier

Rattachement : Chef d'équipe production

Relations internes : L'ensemble des services des Centres Financiers

Relations externes : Les tiers avec lesquels il traite les opérations clients

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49