

## Fonction

### GESTIONNAIRE VALEURS MOBILIERES/ALLO BOURSE II.3 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ASSISTANT CREDIT II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT CREDIT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE D'APPUI ET DE SOUTIEN III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE SUPPORT AU RESEAU ET D APPUI III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT CREDIT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CONTRAT CLIENTELE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRES CONTENTIEUX II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT GESTION II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT INSTRUCTION II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE VALEURS MOBILIERES/ALLO POSTE BOURSE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CONTENTIEUX II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CONTRAT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT GESTION II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT INSTRUCTION II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SUCCESSION II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE VALEURS MOBILIERES/ALLO BOURSE II.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE VIREMENTS ET AUTRES MOYENS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SUPPORT AU RESEAU II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SUPPORT AU RESEAU II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SUPPORT AU RESEAU II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 \(H/F\)](#)

- CHARGE RELATION BANCAIRES CONNAISSANCE CLIENT II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 (H/F)
- RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 (H/F)
- CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 (H/F)
- CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.2 (H/F)

## Raisons d'être

Assure la gestion administrative des dossiers clients et la gestion des opérations financières sur les valeurs mobilières afin de garantir la qualité de service rendue à la clientèle et l'image de La Banque Postale.

## Missions

Activités principales / communes

- Suit l'ensemble des modifications administratives en relation avec les services compétents (intitulé, adresse, option fiscale, demandes de tutelle, décès, complément de gage...) et contrôle la propagation des mises à jour sur les différents outils informatiques ,
- Effectue les clôtures de comptes titres d'office ou à la demande du client.
- Effectue les opérations relatives à la collecte et au suivi des ordres de bourse et OPCVM :
  - Saisit des ordres manuels et des ordres qui ne peuvent être saisis en bureaux de poste
  - Effectue le suivi des souscriptions et rachats de titres OPCVM et le suivi de l'exécution des ordres de bourse ,
  - Traite les rejets éventuels ,
  - Saisit les régularisations pour les OPCVM
  - Transmet les demandes de régularisations au Centre National des Valeurs Mobilières (CNVM) pour les titres en direct ,
- Saisit les réponses de la clientèle aux opérations sur titres et en assure le suivi en concertation avec le CNVM, en veillant au respect des délais,

- Traite les réclamations des clients, en veillant au respect des délais,
- Assure le suivi des travaux de fin d'année (IFU, lettres de plus-values, relevés de portefeuille ...) et effectue les régularisations à la demande de la clientèle. Participe à la cellule fiscalité qui répond aux appels téléphoniques des clients à réception des IFU pendant la période de déclaration des impôts ,
- Dans le respect des règles bancaires, boursières et déontologiques, renseigne les vendeurs en relation avec la clientèle : sur les aspects techniques et réglementaires concernant la gestion des portefeuilles , sur la situation des opérations en cours (expertise, conseil réglementaire, informations conjoncturelles) :
  - Apporte un appui technique et une expertise fonctionnelle aux bureaux de poste ,
  - Peut assister les vendeurs pour le passage des ordres de la clientèle.
- En lien avec les services compétents, met à jour les référentiels clients, suit les positions espèces des CCP auxquels les comptes titres (ordinaires ou PEA) sont rattachés à la suite de tout événement valeurs mobilières impactant les CCP (passage d'ordres, prise de couverture, ...) :
  - Fournit au CNVM les éléments concernant les incidents à la demande de la cellule assistance :
    - Envoi de dossiers de réclamation clientèle au CNVM.
    - Envoi des demandes de régularisation pour les titres en direct. - Réceptionne les ordres OPCVM de trésorerie de la clientèle Entreprises
  - Traite les demandes d'informations, les réclamations de la clientèle ,
- Fait du tutorat en prenant en charge les nouveaux arrivants, en expliquant à ses collègues les procédures de traitement des opérations et assure le soutien technique de ses collègues en prenant en charge des formations techniques pour un petit groupe d'agents (monitorat) ,
- Participe aux évolutions du service ou évolutions techniques et participe ponctuellement à des groupes de travail, contribue à des tests informatiques, contribue à la mise à jour des modes opératoires

#### Activités spécifiques Allô Poste Bourse / Service Client Bourse / Service Client EasyBourse

Dans le cadre de la banque à distance, Allô Poste Bourse et le Service Client EasyBourse sont des plateformes d'appels clientèles spécifiques pour la gestion de la relation clientèle et la passation des ordres OPCVM et titres en direct :

- Gestion des relations avec la clientèle
  - Assure l'accueil téléphonique des clients abonnés à la banque en ligne, les renseigne : sur la situation de leur portefeuille et le suivi des ordres passés , sur la situation des marchés , sur les cours des valeurs demandées par la clientèle , sur le mode de fonctionnement des marchés, sur le traitement d'un événement portant sur la vie du compte-titres ou sur un titre...
- Passation des Ordres de la clientèle sur les Valeurs Mobilières : Dans le respect des règles bancaires, boursières et déontologiques, effectue toutes les opérations relatives à la prise des ordres des clients : titres en direct, OPCVM de La Banque Postale,
- En cas de dysfonctionnement de la banque en ligne, effectue les opérations relatives à la prise des ordres de bourse des clients : titres en direct, OPCVM de La Banque

## Compétences

### Banque de détail

#### Opérations juridiques et activités fiscales

Disposer de connaissances et compétences techniques en matière de procédures civiles d'exécution (opposition administrative, avis à tiers détenteur, . . .), droit de communication (demandes d'informations sur les clients, délais réglementaires, facturation) et réquisition (vision des mouvements monétaires). Disposer de connaissances et compétences techniques pour assurer le traitement des activités fiscales pouvant impacter La Banque Postale (Gestion des rejets FICOBA, Loi Eckert, FATCA) et les clients (traitement de la mise en place et des modifications d'options fiscales).

#### Fiscalité produit financier

Disposer de connaissances et compétences techniques nécessaires pour traiter toutes les informations économiques et financières afin de satisfaire aux obligations fiscales. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

### 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

#### Qualité des données

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

## 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.

#### Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

## Relation Client

#### Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

#### Entrée en relation

Accueillir et prendre en charge les clients dès la phase d'attente dans l'espace de vente ou à distance. Porter une attention au client, l'accueillir de manière personnalisée, l'écouter et prendre en charge son besoin.

#### 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.

#### Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme

Détecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

#### Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

#### Conformité

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa

maintenance, dans une logique de sécurisation.

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 1 à 9