

Métier

CHARGE MIDDLE OFFICE SPECIALISE

Évolutions possibles

A compétences proches

- [CONSEILLER BANCAIRE ENTREPRISE ECONOMIE SOC](#)
- [CONSEILLER RELATION CLIENTS](#)
- [GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE SPECIALISE](#)

Vers une nouvelle orientation

- [CHARGE DE CLIENTELE](#)

Raisons d'être

Assurer la qualité de la relation client et d'exécution des différentes opérations bancaires, de manière à participer à la satisfaction et à la fidélisation clients sur son périmètre d'activité.

Missions

TRAITER LES RÉCLAMATIONS SIMPLES ET COMPLEXES:

- Réceptionner la réclamation selon le canal d'arrivée (courrier, téléphone, mail, etc.)
- Analyser la réclamation et, si besoin, lancer l'instruction (recherche documentaire, etc.)
- Effectuer les modifications et régularisations nécessaires au traitement de la réclamation
- Renseigner le système d'information de LBP, suivre le traitement de l'opération et s'assurer de la qualité de service
- Participer à la veille qualité (détection et traitement des dysfonctionnements, propositions d'évolution de l'offre, de la commercialisation, des procédures)

MAÎTRISER LES RISQUES BANCAIRES:

- Traiter les découverts complexes (analyse et suivi du dossier, mise en oeuvre des actions à mener, etc.)
- Assurer le recouvrement de la dette du client
- Effectuer le traitement des activités liées aux incidents sur les cartes bancaires (contestation, fraude, perte, vol, etc.)

GÉRER LES OPÉRATIONS JURIDIQUES COMPLEXES:

- Réaliser la gestion des contrats des clients sous protection juridique (attribution des moyens de paiement, etc.)
- Traiter les procédures civiles d'exécution (blocage des comptes, exécution des ordres à payer, etc.)
- Effectuer les recherches juridiques longues et complexes, fournir les réponses nécessaires et envoyer les pièces

PARTICIPER À L'OPTIMISATION DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE:

- Identifier les besoins potentiels en produits et services après analyse de la situation financière du client
- Transmettre les potentiels clients au service concerné
- Exercer une veille sur son domaine d'activité (évolution des produits, de la réglementation, etc.)
- Participer à l'entraide (assistance technique, renforcement d'un autre service clientèle, etc.)

Facteurs d'évolution du métier

Externes :

- Réglementation bancaire de plus en plus complexe et contraignante
- Evolution des attentes clients accélérée par la digitalisation (plus forte réactivité, plus grande personnalisation du service etc.)

Internes :

- Développement des outils de connaissance clients pour une vision 360 du client : accès à une vision globale et partagée des clients
- Spécialisation et professionnalisation par expertise technique et événement de vie

Famille

Filière

Répartition des effectifs

- ☐ Banque postale

Effectif du métier

De 1 à 9