

## 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