

Métier

GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE

Évolutions possibles

Vers une nouvelle orientation

- [RESPONSABLE MIDDLE OFFICE](#)

Raisons d'être

Assurer la gestion des comptes et contrats clients sur sa gamme de produits (assurances, crédit, etc.), de manière à garantir la satisfaction et la fidélisation clients et la maîtrise des risques sur son périmètre d'activité.

Missions

TRAITER LES DEMANDES CLIENTS:

- Réceptionner l'ensemble des demandes clients (téléphone, mail, courrier, fax)
- Renseigner les clients internes et externes sur les aspects relatifs à sa gamme de produits et de services
- Effectuer le traitement des réclamations clients

CONTRIBUER À LA GESTION DES DOSSIERS CLIENTS:

- Effectuer l'analyse de risque préalable au dossier d'ouverture (conformité et validité du dossier, recherches, etc.)
- Réaliser les ouvertures, modifications et clôtures de comptes et de contrats en effectuant les contrôles prévus
- Saisir les éléments constitutifs du dossier dans le SI et mettre à jour les outils de suivi des dossiers
- Gérer les relations avec les partenaires (mutuelles, assurances, etc.) et autres entités du Groupe (huissiers, etc.)

PARTICIPER AU DÉVELOPPEMENT ET À L'AMÉLIORATION DE L'ACTIVITÉ:

- Contribuer à l'identification des besoins potentiels du client (produits/services) après analyse de sa situation
- Transmettre les propositions d'évolution (offre de services, commercialisation, procédures, etc.)
- Faire remonter les incidents ou dysfonctionnements techniques intervenus
- Effectuer une veille sur son domaine d'activité (évolution des produits, de la réglementation, etc.)
- Participer aux évolutions du service ou évolutions techniques
- Participer à l'entraide avec ses collègues au sein du domaine clientèle
- Remplacer et soutenir le chef d'équipe (remplacement ponctuel, participation au pilotage de l'activité, etc.)

FOURNIR UNE EXPERTISE:

- Apporter un appui technique et une expertise fonctionnelle aux bureaux de Poste
- Assurer des missions de tutorat auprès des nouveaux arrivants

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

Effectif du métier

De 1 à 9