

Fonction

CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.2 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CHARGE D'ADMINISTRATION DES COMPTES CLIENTS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.2 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et dans le cadre des objectifs de satisfaction du client et de maîtrise du risque, assure le traitement des demandes des clients en synergie avec les acteurs de l'entreprise dans le domaine des successions.

Il exerce ses missions dans le cadre des procédures définies par La Banque Postale, garantissant la conformité aux réglementations et à la maîtrise des risques, dans le respect du code de déontologie et du règlement intérieur de son établissement.

Il s'attache à délivrer une prestation de service de qualité contribuant à la satisfaction client.

Missions

Contribuer à la qualité de l'expérience client

- Prend en charge les appels entrants et sortants avec les ayants droits/bénéficiaires et les tiers
- Elabore la réponse et informe son interlocuteur de l'avancement de sa demande sur le canal adapté
- Apporte un appui et soutien aux conseillers dans le cadre d'une activité relationnée
- Assure la mise en relation des ayants droit et des bénéficiaires avec les chargés d'affaires successions et les conseillers en bureau de Poste

Analyser, traiter et suivre les dossiers à très fort enjeu et les demandes complexes

- Traite les opérations qui lui sont confiées à toutes les étapes d'avancement d'une demande ou d'un dossier
- Analyse les dossiers à très fort enjeu et traite prioritairement les hyper patrimoniaux
- Prend en charge le traitement de demandes spécifiques et complexes
- Participe au traitement des litiges
- Contribue à la qualité du service rendu en partageant les réponses techniques ou les informations dont il dispose
- Traite les opérations qui n'entrent pas dans les procédures et schémas délégataires
- Améliore la connaissance client par la collecte d'informations en utilisant tous les moyens à sa disposition

Participer au développement des compétences de ses pairs et des synergies au sein de l'équipe

- Accompagne ses collègues sur les cas de gestion les plus spécifiques / complexes rencontrés
- Partage en mode individuel des expertises métiers, savoir faire et savoir être en terme de relation client
- Contribue à assurer l'appropriation et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils et procédures à disposition des collaborateurs
- Appuie le manager dans le développement des synergies et de la vie collective de l'équipe
- Contribue à des projets nationaux
- Peut contribuer avec l'ADC à la rédaction de livrables de professionnalisation

Veiller au respect des règles en matière de Conformité et de la maîtrise des risques

- Assure la bonne exécution des opérations, dans le respect des procédures, des schémas délégataires et des objectifs qualité
- Évalue et identifie un risque économique, commercial, financier ou d'image et alerte son manager
- Contrôle systématiquement, avant toute communication d'information à un tiers, que celui-ci est habilité à les recevoir

Contribuer à des travaux pour répondre à des impératifs réglementaires

- Traite des travaux liés aux audits internes ou externes

Compétences

Banque de détail

Succession

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de succession. 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

Culture digitale

Connaître l'environnement et les enjeux du digital pour un usage personnel ou professionnel, par une veille régulière. Être conscient(e) de l'impact du numérique sur les méthodes de travail et les relations avec la clientèle. Faire preuve de curiosité et d'adaptabilité face aux évolutions digitales (nouveaux outils et usages).

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 processus 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.

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.

Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

Transfert de compétences

Maîtriser l'ensemble des techniques et outils et les leviers d'action permettant de faire preuve de pédagogie. Savoir transmettre des connaissances.

Projet

Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en œuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

Relation Client

Recherche de solution

Mettre en œuvre 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

Analyse, management et pilotage des risques

Déetecter, analyser et remonter les risques en lien avec son activité et proposer ou challenger des actions de couverture. Contrôler et évaluer la maîtrise de l'ensemble des risques sur son domaine d'intervention. Être en capacité de dresser une cartographie des risques impactant son périmètre d'activité.

Environnement de travail

CREC

Relations internes/externes

-CREC

-Chargés d'Affaires Successions

-ADC

-Siège

-Bureaux

-Partenaires, notaires, mairie, pompes funèbres, filiales

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

Effectif de la fonction

De 1 à 9