

Fonction

CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CONSEILLER FINANCIER III.1 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE III.2 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE PATRIMOINE CONFIRM III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTELE III.2 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN IMMOBILIER III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN IMMOBILIER III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CLIENTELE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER FINANCIER III.2 \(H/F\) V](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)

Raisons d'être

Le chargé d'affaires succession contribue, dans le cadre du traitement des dossiers succession de la Banque Postale, au développement du PNB et à la préservation des encours.

Le chargé d'affaires succession est l'interlocuteur unique des ayants droit, de la présentation des condoléances jusqu'au réemploi des fonds.

Le chargé d'affaires succession prend en charge les successions à très fort enjeu (en termes d'encours). Il intervient également en appui des autres conseillers sur les dossiers nécessitant une expertise forte.

Missions

Prendre en charge les dossiers succession à enjeu et accompagner les héritiers (ayants droit, bénéficiaires)

- Réalise les appels condoléances,

- Donne aux ayants droit les explications nécessaires sur les démarches, les accompagne dans les formalités administratives et leur apporte une aide à la rédaction de documents
- Assure le suivi et communique les informations sur l'avancement du dossier succession
- Sensibilise les ayants droit sur les produits transmissibles et facilite les opérations de reprise de ces produits (transfert de PEL au profit d'un héritier par exemple)
- Répond à leurs sollicitations et demandes d'information
- Assure un rôle de relais auprès des conseillers du réseau, des autres services (crédit, vie du compte...), filiales (Prévoyance, Santé, IARD...) et partenaires (CNP..)

Apporter un conseil patrimonial et participe aux résultats de LBP au travers du réinvestissement des encours succession et de l'apport de clients aux conseillers

- Prépare et réalise les RDV avec les ayants droit ou les bénéficiaires
- Apporte un conseil patrimonial
- Réalise les opérations de réinvestissement en adéquation avec le profil et les besoins de l'ayant droit et suit administrativement ces opérations
- Transmet après réinvestissement les informations sur le client et les opérations de réinvestissement au service commercial Réseau ou LBPCS
- Accompagne le transfert de l'ayant droit auprès de son conseiller

Réaliser le reporting de son activité

- Alimente le tableau de suivi
- Réalise le suivi des dossiers et des ayants droit pris en charge du premier contact jusqu'au réinvestissement

Participer à la montée en compétences et intervient en appui sur les dossiers complexes

- Vient en appui sur des dossiers nécessitant un conseil patrimonial avec une forte expertise

Compétences

Banque de détail

Marché Patrimonial

Connaître les spécificités de la clientèle Patrimonial. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

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.

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).

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.

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.

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

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.

Vente

Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Ventes à distance

Adapter les techniques de vente et les postures à une relation commerciale à distance et faire des propositions commerciales adaptées aux besoins et aux projets du client. Prendre des décisions au cas par cas et savoir refuser en expliquant pourquoi. Savoir identifier l'expert adapté au besoin du client et l'intégrer dans le processus de conseil ou de vente.

Environnement de travail

Rattachement hiérarchique : DREC/ Direction des activités successions

Lien fonctionnel : DCP

Relations internes/externes

-Interne CF : chargés de relation bancaire, services CF (vie du compte,)

-Interne Réseau : conseillers

-Interne partenaires : filiales, CNP

-Externe : ayants droit, notaires

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49