

Fonction

CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [ASSISTANT CREDIT II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT CREDIT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE D'APPUI ET DE SOUTIEN III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE SUPPORT AU RESEAU ET D APPUI III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MIDDLE OFFICE FINANCEMENT III.3 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT CREDIT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CONTRAT CLIENTELE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRES CONTENTIEUX II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT GESTION II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT INSTRUCTION II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE VALEURS MOBILIERES/ALLO POSTE BOURSE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CONTENTIEUX II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CONTRAT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT GESTION II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE CREDIT INSTRUCTION II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE SUCCESSION II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE VALEURS MOBILIERES/ALLO BOURSE II.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE SPECIALISE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE VIREMENTS ET AUTRES MOYENS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE OPERATIONS JURIDIQUES ET FISCALES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE VIE DU COMPTE II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SUPPORT AU RESEAU II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SUPPORT AU RESEAU II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DU SUPPORT AU RESEAU II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 \(H/F\)](#)

- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRES CONNAISSANCE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE 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 gestion du risque, assure le traitement des demandes des clients en synergie avec les acteurs de l'entreprise..

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

Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients

Réceptionne la demande du périmètre « Middle Banque Au Quotidien » quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service

Assure l'ouverture et la modification de contrats et de produits « Dépôt et Epargne »

Analyse le dossier en vérifiant les éléments permettant de traiter le dossier ou la demande conformément aux procédures métier

Evalue les risques et prend la décision adaptée à l'analyse du dossier, dans le respect des schémas

délégués

Effectue le traitement de l'opération relevant de sa responsabilité en assurant le suivi du dossier / de la demande

Améliore la connaissance client par la collecte d'informations probantes en utilisant tous les moyens à sa disposition

Participer à l'entraide

Peut être amené à fournir à ses collègues des réponses techniques ou des informations qu'il détient et dont ils ont besoin pour travailler

Participe à l'entraide avec ses collègues ou les autres MBAQ

Contribuer à la qualité de l'expérience client

Garant de la fluidité du parcours client quel que soit le canal de réception de la demande pour assurer l'accessibilité et la résolution au premier contact

Prend en charge la communication entrante et sortante avec les clients relative à l'avancement du traitement de la demande avec le langage approprié selon les contextes

Est le relais du front et de Solutions Clients pour les demandes nécessitant l'expertise métier requise ou dans le cas de situations difficiles (forte émotion client, situation critique...)

Contrôler et maîtriser les risques

Veille à l'application des réglementations en vigueur et des règles de déontologie professionnelle

Garantit le respect des procédures dans le cadre de l'exercice de ses activités.

Remonte les dysfonctionnements à son hiérarchie

Compétences

Banque de détail

Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. 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

Qualité des données

Mettre à jour les données client et les fiabiliser. Détenir une connaissance de la gestion des données.

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.

Précision et rigueur

Être précis(e) dans l'exécution de ses tâches pour ne pas faire d'erreur. Contrôler son propre travail pour réduire le risque d'erreur et fiabiliser les résultats.

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.

Relation Client

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.

Environnement de travail

Activité en CREC avec possibilité de travail à distance dans le cadre de l'accord de télétravail

Rattachement hiérarchique au manager de proximité

Relations internes/externes

En relation avec les Services Relations Clients

En relation avec la BGPN

En relation avec les autres middle office et filiales sur leur domaine d'activité

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

