

Fonction

CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE 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

Par sa connaissance des situations réglementaires et/ou de l'environnement social et partenarial, par sa posture relationnelle reflétant les valeurs de la Banque Postale, le CRB Clientèle Fragile, assure, en synergie avec les acteurs de l'entreprise, l'écosystème partenarial et La Banque de France, l'accompagnement dans les dispositifs Appui, Droit au Compte ou encore Surendettement, des clients en situation de fragilité financière ou en passe de le devenir.

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 et dans les délais réglementaires contribuant à la satisfaction client

Missions

Contribuer à la qualité de l'expérience client

Est garant de la fluidité du parcours client quel que soit le canal de réception de la demande client en assistant les clients pris en charge dans la réalisation d'actes de gestion bancaire quotidiens, formulés explicitement ou détectés par le CRB

Réalise un diagnostic budgétaire pour permettre au client de prendre conscience d'un déséquilibre financier.

Prend en charge depuis l'entrée jusqu'à la sortie du dispositif les clients droit au compte et surendettés en

réalisant toutes les opérations nécessaires.

Propose des solutions La Banque Postale mieux adaptées à la situation du client

Orienté vers des aides sociales méconnues du client ou vers des partenaires bancaires spécialisés susceptibles d'offrir des solutions adaptées

Effectue de la pédagogie bancaire et budgétaire

Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients en toute autonomie

Réceptionne la demande relevant de la clientèle fragile quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service

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

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 en utilisant tous les moyens à sa disposition

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

Applique les réglementations en vigueur et les règles de déontologie professionnelle

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

Évalue et identifie un risque économique, commercial, financier ou d'image et alerte son manager

Participer à l'entraide

Fournit 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

Compétences

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. Être 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. Être 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.

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process 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.

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.

Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

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.

Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

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

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

Manager de proximité

CREC

Relations internes/externes

CREC

Bureau et LBPCS

Autres services des CREC

Institutions à caractère social

Banque de France

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49