

## Fonction

### CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION 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 maîtrise du risque, assure le traitement des réclamations 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 et dans les délais réglementaires contribuant à la satisfaction client.

## Missions

### Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients de la réception à la résolution

Réceptionne les réclamations 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 les réclamations conformément aux procédures métier

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

délégataires

Effectue le traitement de l'opération en assurant le traitement des réclamations jusqu'à la clôture comprenant la mise en œuvre de la solution ou sa vérification et informe de la bonne fin du traitement

Est garant de la transmission des informations pertinentes suite à une demande du médiateur

### **Contribuer à la qualité de l'expérience client**

Est garant de la fluidité du parcours client quel que soit le canal de réception des réclamations pour assurer l'accessibilité

Prend en charge la communication entrante et sortante avec les clients relative à l'avancement du traitement des réclamations avec le langage approprié selon les contextes, et veille à l'empreinte relationnelle laissée au client

Vérifie la compréhension de la réponse par le client à l'écrit et à l'oral

Identifie les besoins potentiels en produits et services sur la base de la réclamation du client et transfère au service adéquat

### **Contribuer à la maîtrise du risque**

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

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

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

Remonte les dysfonctionnements à son hiérarchique en contribution des procédures de contrôle interne de son service

## **Compétences**

### **Banque de détail**

#### Réclamations (SAV)

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Réclamations (SAV). 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).

### Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maîtriser les applicatifs et logiciels de son domaine d'activités, y compris les processus dématérialisés et les modes de fonctionnement afférents (workflows de validation, outils collaboratifs, etc.). Respecter ou garantir les règles de confidentialité selon son niveau de responsabilité.

## 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.

### Expression orale et écrite

Savoir s'exprimer aussi bien à l'écrit qu'à l'oral de manière claire et compréhensible, avec un vocabulaire adapté à l'interlocuteur et au contexte professionnel, et selon le canal de communication.

## 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

### Analyse, management et pilotage des risques

Détecter, 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

Rattachement hiérarchique au Manager de Proximité Middle Office.

## Relations internes/externes

En relation avec les services leur permettant de résoudre les réclamations complexes

### Famille

---

### Filière

---

## Métier

---

### Répartition des effectifs

- □

Banque postale

### Effectif de la fonction

De 1 à 9