

## Fonction

### CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 (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 III.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, le CRB 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.

Il contribue à la protection de la banque et de ses clients contre la fraude.

## Missions

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

Réceptionne la demande quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service • Instruit, de par son expertise, des cas particuliers et / ou des dossiers complexes et/ou présentant un engagement important pour La Banque Postale

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

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

Est le relais de partenaires internes pour les demandes nécessitant l'expertise métier requise ou dans le cas de situations difficiles

### **Participer à l'amélioration des processus**

Synthétise et qualifie les nouveaux schémas de fraude

Participe au perfectionnement des méthodes et outils, en proposant tout aménagement des circuits ou des traitements, ou encore toute adaptation aux méthodes et outils

Assure le suivi des incidents (produits, outils, moyens de paiement...)

### **Participer à la professionnalisation des collaborateurs, en appui de la ligne managériale**

Apporte conseil et appui aux CRB en s'appuyant sur son savoir-faire et son expertise, en appui du Manager de proximité et des ADC

Contribue à assurer l'appropriation, la montée en autonomie et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils et procédures à disposition des collaborateurs

Contribue aux réunions d'équipe et brief

Accompagne les immersions

### **Contrôler et maîtriser les risques**

Veille à l'application des réglementations en vigueur et des règles de déontologie professionnelle et signale à sa hiérarchie tout manquement à ces règles

Garantit le respect des procédures dans le cadre du contrôle interne de son service et fait des propositions à sa hiérarchie des actions correctrices à mettre en place

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

Veille à la bonne diffusion de l'ensemble des outils vers les personnels concernés

## **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. 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.

## **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.

### **Synthèse**

Savoir trier, analyser et isoler les informations essentielles des informations accessoires. Consolider des informations pour réaliser une synthèse.

### **Réseaux et environnements (internes et/ou externes)**

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

### **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.

## **Pilotage et gestion de l'activité**

### **Analyse et résolution de problèmes**

Identifier et analyser les causes et conséquences d'un problème, coconstruire un/des scénario(s) de résolution avec les opérationnels en apportant son expertise, sélectionner le(s) plus adapté(s) et mesurer l'efficacité de la solution retenue et sa mise en oeuvre dans la durée.

## **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.

### **Fraude et lutte contre blanchiment et financement du terrorisme**

Déetecter les fraudes et remonter les alertes. Appliquer le dispositif LCB FT sur son domaine d'activité et connaître l'organisation et les moyens mis en place au sein du Groupe.

## **Environnement de travail**

Rattachement hiérarchique : Manager de proximité

## **Relations internes/externes**

- CREC 3639
- DCONF - Direction Pilotage de la Fraude
- Client
- Interlocuteurs internes dans le traitement et la sécurisation de la fraude
- Prestataires externes

## **Famille**

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

## **Effectif de la fonction**

De 1 à 9