

## Fonction

### CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.1 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [GESTIONNAIRE APPUI PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.1 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.2 \(H/F\)](#)
- [ANIMATEUR EXPERT PRODUCTION III.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT I.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTAIRE BANCAIRE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'OPERATIONS DE PAIEMENT II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.1 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.2 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE DOCUMENTS-CHEQUE II.3 \(H/F\)](#)
- [GESTIONNAIRE FABRICATION DOCUMENTS II.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le respect des enjeux de la Banque, le Chargé d'opérations de paiement contribue à la satisfaction, à la fidélisation des clients ainsi qu'à la maîtrise des risques par la qualité de traitement des dossiers, en synergie avec les différents services de l'entreprise et les tiers.

## Missions

A ce titre, le Chargé d'opérations de paiement :

- Assure le traitement des opérations de la Banque Postale, dans le respect de la confidentialité bancaire
- Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques, des procédures et de la réglementation bancaire, en garantissant la confidentialité des informations qu'il détient
- Veille à mettre en oeuvre les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre la fraude, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Contribuer à la qualité du service rendu dans son domaine d'activité

- Vérifie la présence de tous les éléments permettant de traiter les opérations conformément à la réglementation et aux procédures métiers,
- Analyse la demande et réalise les investigations nécessaires au bon traitement des opérations de son périmètre d'activité,
- Contribue à la qualité du service rendu en partageant les réponses techniques ou les informations dont il dispose,
- Participe au traitement de l'ensemble des activités du domaine pour optimiser la prise en charge des flux,
- Participe à l'amélioration des processus dans son domaine d'activité,
- Réalise le suivi de son activité.

Participer au contrôle et à la maîtrise des risques

- Assure la bonne exécution des opérations, dans le respect de la réglementation et des procédures,
- Évalue les risques et prend les décisions dans le respect de sa délégation,
- Remonte les alertes à son responsable.

Participer à l'entraide au sein sa filière

- Renforce en cas de besoin une position de travail,

- Contribue à la montée en compétence sur son domaine d'activité

#### Traiter les opérations de paiement

- Traite les opérations de paiement (virements, prélèvements, Lettres de Change avec Relevés, mandats domestiques) jusqu'à l'exécution complète de l'opération et à sa vérification,
- Suit les échanges inter et intra bancaires et vérifie leur bonne prise en compte,
- Traite les litiges interbancaires,
- Contacte les autres banques et/ou services de la Banque Postale pour s'assurer de la bonne exécution des opérations

#### Assurer la régularisation bancaire

- Assure le traitement comptable et technique des opérations et des flux,
- Gère les comptes d'ordres,
- Traite les anomalies liées aux moyens de paiement,
- Contribue à la comptabilité divisionnaire (supervise le bouclage et gère les anomalies complexes),
- Assure la caisse et contrôle la pré-Balance

#### Assurer le traitement des opérations Titres Optiques

- Assure l'enrichissement et la rectification des Titres Optiques
- Assure le traitement des Titres irréguliers

## Compétences

### COMPORTEMENTALES

#### 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.

### 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.

#### 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.

#### Culture RSE

Acquérir et/ou développer des connaissances sur la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et connaître les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

## Digital et Data

#### Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

#### Qualité des données

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

#### 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.

#### Services en ligne et offre digitale

Connaître la gamme de produits et services en ligne. Maîtriser les applicatifs et outils utilisés dans la relation à distance avec la clientèle. Pour les fonctions commerciales, être en mesure de commercialiser la gamme de produits et services digitaux.

## Risques et Conformité

#### 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

Détecter 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.

#### Éthique et déontologie

Connaître et appliquer les règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique (orientée client).

## Environnement de travail

Lieu et conditions d'exercice de la fonction : Centre Financier  
Relations internes : L'ensemble des services des Centres Financiers  
Relations externes : Les tiers avec lesquels il traite les opérations clients

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □ Banque postale
- □ Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

