Fonction
CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS 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 VALEURS MOBILIERES/ALLO POSTE BOURSE II.2 (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.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)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.2 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.3 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.1 (H/F)
- CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.2 (H/F)

Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », et dans
le cadre des objectifs de satisfaction du client et de gestion du risque, assure un traitement de qualité des réclamations des
clients de La Banque Postale dans le respect des normes de qualité et de délais de traitement.
Il contribue à la maîtrise du risque et à la fidélisation des clients en réalisant la gestion du risque de 1er niveau et en
prenant des décisions d'engagement dans le cadre de ses délégations de responsabilités.
Veille à la fiabilisation des systèmes d'information de La Banque Postale.
Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale, de la charte du contrôle
interne de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière.
Applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des
capitaux et le financement du terrorisme et de la lutte contre la fraude.

Missions

Traite les réclamations simples des clients quel que soit le canal concerné :

Assure le traitement des réclamations simples des clients par le canal le plus adapté : réclamations dont le délai de traitement est court et

dont l’objet de la question génère une réponse type (ex. : erreur commise par La Banque Postale sur une opération portée au crédit d’un
compte, etc….) ,
Effectue la régularisation nécessaire ,
Renseigne le système d’information de La Banque Postale ,
Informe par courrier le client de la décision prise ,
Suit le traitement de l’opération et s’assure de son bon dénouement.

Traite des réclamations complexes depuis l’accueil de la réclamation jusqu’à la réponse adaptée :

Réceptionne la réclamation quel que soit le canal d’arrivée : courrier, téléphone, mail, etc.
Analyse la réclamation du client et constitue le dossier réclamations en rassemblant l’ensemble des pièces afférentes (copies des
documents, dossier Centre National de la Monétique en cas de fraudes….) ,
Instruit la réclamation : recherche la documentation nécessaire, recherche les renseignements auprès des interlocuteurs habilités au
sein de La Banque Postale, de l’Enseigne, etc.
Procède à l’envoi d’un accusé de réception certifiant la prise en charge de la réclamation au client ,
Traite le dossier : analyse les risques et prend une décision en relation avec sa ligne hiérarchique ,
Effectue les régularisations et modifications nécessaires au bon aboutissement des réclamations ,
Élabore la réponse, dans le respect des standards de qualité de La Banque Postale, et formalise le support de la réponse : courriers,
argumentaires, etc….
Choisit le canal de réponse, du/des destinataire(s) de la réponse (client, tiers, intermédiaires, etc….) ,
Rédige une synthèse de l’affaire destinée à sa hiérarchie ,
Suit le traitement de l’opération et s’assure de son bon dénouement ,
Si le cas le justifie, téléphone au client.

Participe à la veille qualité pour La Banque Postale :

Joue un rôle de détection et de traitement des dysfonctionnements ,
Fait remonter des propositions d’évolution de l’offre produits-services,
de la commercialisation, des procédures, du traitement des réclamations, etc.
Identifie et transfère des potentiels clients
Identifie les besoins potentiels en produits et services sur la base du courrier de réclamation du client, après avoir analysé sa situation
financière, en consultant les informations sur les applicatifs informatiques ,
Transmet ces potentiels clients au service concerné.

Participe 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 ,
Apporte son concours, à la demande de sa ligne hiérarchique, en cas de crise sur un produit, un dossier ou un type d’affaires, dans le
domaine de la réclamation ou dans un autre domaine où la relation clients est en risque ,
Peut être amené à renforcer un autre Service clientèle sur des activités relevant de sa compétence.
Participe au renouvellement des connaissances sur son domaine d’activités
Effectue une veille dans son domaine d’activité : évolutions des produits, de la réglementation, évolutions des outils…

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.

Analyse et discernement

Pouvoir apprécier, décomposer avec justesse et clairvoyance, une situation observée ou des faits vérifiés et distinguer les éléments marquants à partir du réel pour faciliter la prise de décision. Savoir faire preuve de remise en question, de sens critique, de mise en perspective et de jugement.

Autonomie

Savoir s'organiser dans son travail individuel et au sein d'un collectif, agir en toute responsabilité et

faire preuve d'initiative sur son périmètre d'activités et sur les outils collaboratifs. Réagir rapidement à des situations en cherchant des solutions et savoir remonter les alertes si besoin. Assumer ses décisions et ses actions tout en tenant compte de son environnement.

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 connaitre les enjeux et les actions du groupe La Poste en la matière (sujets environnementaux, sociaux, sociétaux, et/ou de gouvernance)

Digital et Data

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

Analyse et traitement de l'information

Recueillir / synthétiser de l'information, savoir mettre en place, cadrer et piloter / réaliser des études qualitatives et/ou quantitatives en tirant des enseignements des résultats obtenus.

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.

Synthèse

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

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Relation partenaires / fournisseurs

Sélectionner un partenaire/fournisseur en respectant la politique définie (sourcing, orientation make or buy, . . .). Piloter la relation (modes de fonctionnement, communication, gouvernance de pilotage. . .), anticiper les litiges, gérer les crises et alerter en cas de nécessité. Assurer le suivi contractuel de la relation avec les fournisseurs (contrats de projet, contrat de service, contrats fournisseurs internes, fournisseurs externes,. . .) et réaliser et analyser un bilan QCD (Qualité, Coûts, Délais).

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Banque postale

Effectif de la fonction

De 10 à 49