

Fonction

CHARGE DE DEVELOPPEMENT CREDIT IMMOBILIER III.1 (H/F)

Évolutions possibles

Au sein du métier

- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)
- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE EN PATRIMOINE A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE DEVELOPPEMENT CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SPECIALISE IMMOBILIER A DISTANCE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DEVELOPPEMENT CLIENTELE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE A DISTANCE III.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT III.2 \(H/F\)](#)
- [DIRECTEUR SERVICE RELATION CLIENT IV.B \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D'AFFAIRES SUCCESSION IV.A \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER EN SERVICE RELATION CLIENT VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE III.1 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER SERVICE RELATION CLIENT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE IV.A \(H/F\)](#)
- [ALTERNANT CONSEILLER BANCAIRE DE PROXIMITE II.2 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [APPRENANT CONSEILLER BANCAIRE 3.2 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 politiques commerciale et risque et de la stratégie de fidélisation des clients de La Banque Postale, le chargé de développement en crédit immobilier :

Pour le Centre National de Mise en Relation – Crédit Immobilier :

Assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients, quel que soit le canal de contact du (téléphone, Internet...),

Commercialise et instruit des prêts immobiliers dits simples (travaux,...) de La Banque Postale. Contribue à la fidélisation de la clientèle ,

Contribue au développement des encours crédits immobiliers et des parts de marché du crédit immobilier , Réceptionne, prépare et analyse à la demande, en amont du Conseiller Spécialisé en Immobilier à distance, des dossiers de prêt immobilier.

Pour la Direction Activité Crédit Spécialisée d'Orléans:

Assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients,

Commercialise et instruit les Eco prêts à taux zéro de La Banque Postale,

Le chargé de développement en crédit immobilier exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles déontologiques de La Banque Postale et de la réglementation bancaire et financière. Il applique les règles de vigilance et les procédures de détection définies dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et de la lutte contre la fraude.

Missions

SPECIFIQUE AU CNMR-CI

- Commercialise et instruit des prêts travaux du type Pactys Simplicité :
- Organise des plages de rendez-vous sur son agenda pour contacter les clients ,
- Analyse les données financières et patrimoniales du client et de son projet afin d'optimiser les entretiens et le montage du dossier,
- Détermine une stratégie dans le respect de la méthode de vente et en adéquation avec les conditions d'octroi de La Banque Postale,
- Réalise un accueil de qualité des clients ,
- Mène tous les types d'entretiens à distance (conseil, relance et relance qualifiée, suivi, sollicitation,...) leviers de la relation client,
- Apprécie la fiabilité financière du client et la viabilité du projet,
- Établit un diagnostic client en identifiant le profil, les besoins et projets des clients,
- Fournit au client un conseil adapté à son besoin et profil,
- Propose un plan de financement optimisé dans le respect des conditions d'octroi et au regard du potentiel du client ,
- Vérifie la conformité des documents transmis par le client,
- Propose et vend une solution complète après étude des besoins clients et évaluation du risque de crédit:
- Produits liés au financement immobilier : garanties, assurance,
- Voire d'autres produits suivant l'évolution de la politique commerciale de la banque sur le canal à distance,
- Constitue un dossier de demande de prêt complet et conforme dans le respect des conditions d'octroi de La Banque Postale,
- Prépare le développement de la relation future et prend rendez-vous avec le conseiller adapté ,
- Instruit et argumente les dossiers de crédit immobilier,
- Transmet les dossiers complets et conformes au Centre financier pour instruction et décision.

- Instruit des dossiers Eco Prêt à taux zéro :

- Organise des plages de RDV sur son agenda,
- Mène les entretiens seuls avec le client, et avec la participation éventuelle du conseiller du client
- Reprend l'ensemble des pièces à fournir par le client,
- Réceptionne les dossiers envoyés et constitués par les clients,
- Apprécie la fiabilité financière du client et la viabilité du projet,
- Propose un plan de financement dans le respect des conditions d'octroi de La Banque Postale,
- Constitue un dossier conforme et le transmet au pôle montage du service Eco prêt à taux zéro de la DACs d'Orléans,
- Formalise les actions réalisées et rend compte de son activité.

- Accueille les clients / familles d'apporteurs et qualifie leur projet :

Clients :

- Accueille client / prospect au téléphone ou autre canal à distance (pour préparer l'avenir), selon la méthode à laquelle il a été formé, et qualifie le projet immobilier de celui-ci ,
- Réalise la découverte du projet,
- Saisit toutes les informations du dossier client crédit qui lui sont communiquées lors de l'entretien avec le client,
- Analyse, à l'aide de l'outil dédié, la faisabilité du projet conformément aux conditions d'octroi ,
- Communique la capacité d'emprunt au contact,
- Fixe un rendez-vous avec le contact sur l'agenda du Conseiller Spécialisé Immobilier à distance ou en face à face si le projet est qualifié de mature,
- Transmet le dossier client crédit au Conseiller Spécialisé Immobilier à distance ou en face à face,
- Communique, dans un mail ou tout autre canal écrit approprié (pour préparer l'avenir), la liste des pièces à fournir au contact,
- Applique le plan de relance pour les projets immobiliers actifs, avec saisie des informations qui lui sont communiquées par le contact,

Familles d'apporteurs :

- Etudie la fiche découverte et contacte si nécessaire le client,
- Saisie les données clients dans l'outil dédié,
- Analyse la faisabilité du projet au regard des conditions d'octroi,
- Pour les bailleurs

- Gère son portefeuille de dossiers :

- Gère son portefeuille de dossiers en cours,
- Suit ses résultats commerciaux, et ceux de l'équipe, et met en place avec l'appui de sa hiérarchie les actions adaptées,
- Assure la mise en relation des clients avec le Conseiller adapté en fonction de leur potentiel et de leur

surface financière,
Effectue un retour d'information, transmet les éléments nécessaires à l'équipement du client aux Conseillers Bancaires,
Veille au respect de la réalisation des engagements commerciaux pris par les clients en synergie avec les Conseillers,
S'assure de la conformité et de la mise à jour de la connaissance client, notamment en l'actualisant régulièrement,
Renseigne le système d'information pour contribuer au pilotage de son activité.

- Participe à l'entraide :

Assure à la demande une préparation de dossiers des Conseillers Spécialisé Immobilier à distance :

- Apporte son appui au Conseiller Spécialisé Immobilier à distance dans le cadre de la prise en charge de la préparation de dossiers de prêt immobilier,
- Réceptionne et organise les dossiers de prêt immobilier envoyés par les contacts aux Conseillers Spécialisé Immobilier à distance afin d'optimiser l'apport,
- Pré-analyse les données financières et patrimoniales du client puis du projet afin d'optimiser l'instruction du dossier pour le Conseiller Spécialisé Immobilier à distance,

Prend des appels sortants « Web call back » (demande Internet / « Nursing »),
Traite les mails de la boîte fonctionnelle,

SPECIFIQUE DIRECTION ACTIVITE CREDIT SPECIALISE

- Commercialise et instruit des Eco prêts à taux zéro :

Organise des plages de rendez-vous sur son agenda pour contacter les clients,
Réalise un accueil de qualité des clients,
Mène les entretiens seul avec le client et avec la participation éventuelle du conseiller du client
Reprend l'ensemble des pièces à fournir par le client,
Réceptionne le dossier envoyé et constitué par les clients,
Apprécie la fiabilité financière du client et la viabilité du projet,
Propose un plan de financement dans le respect des conditions d'octroi de La Banque Postale
Propose et vend l'assurance liée à l'Eco prêt à taux zéro,
Constitue un dossier complet et conforme dans le respect des conditions d'octroi et le transmet au Pôle montage du service Eco Prêt à taux zéro de la DACs pour instruction et décision,
Gère ses instances,
Formalise les actions réalisées et rend compte de son activité ,

- Gère son portefeuille d'Eco prêts à taux zéro :

Gère son portefeuille de dossier en cours,
Suit ses résultats commerciaux et met en place, avec l'appui de sa hiérarchie, les actions adaptées,
S'assure de la conformité et de la mise à jour de la connaissance client notamment en l'actualisant régulièrement,
Renseigne le système d'information pour contribuer au pilotage de son activité.

Participe à l'entraide :

Participe à l'entraide à la demande de son responsable de service au sein du service Eco Prêt à taux zéro ou de la DACs.

Compétences

Banque de détail

Crédit immobilier

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme et des produits de l'offre Crédit immobilier. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

COMPORTEMENTALES

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.

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.

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.).

Efficacité professionnelle

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

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

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.

Traitement personnalisé des demandes

Construire une relation de service attentionnée et personnalisée avec son client dans la durée, quel que soit le canal. Aller chercher l'information au bon endroit et donner les explications et les solutions au client. Faire face aux situations exceptionnelles ou imprévues. Gérer la diversité des demandes et leur complexité.

Vente Conseil client

Etre capable de faire vivre une expérience client de qualité à travers une posture de service et de conseil. Respecter le devoir de conseil en coconstruisant la solution la plus adaptée aux besoins du client. Apporter un conseil de qualité au client dans une logique de satisfaction et de fidélisation. Maitriser l'argumentation afin de conclure la vente.

Risques et Conformité

Conformité

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.

Risques de crédit

Maîtriser les risques de crédit dans le cadre de sa fonction et conformément à son niveau de délégation. Utiliser les outils de scoring. Appliquer les règles de délégation. Savoir analyser le risque client.

Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, processus internes et législations en vigueur sur son domaine d'intervention.

Vente

Détection du potentiel commercial

Mener une découverte approfondie du client par un questionnement approprié et une écoute active. Identifier son potentiel commercial à partir des informations recueillies afin de développer son portefeuille client, dans une perspective de conquête et de fidélisation. Ajuster le temps passé au potentiel commercial du client.

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

En centre national de mise en relation - Credit immobilierAu centre financier d'Orléans pour la Direction de l'Activité Crédit Spécialisée

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9