

## Fonction

### CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.2 III.2 (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 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [APPRENTANT CONSEILLER BANCAIRE 3.1 III.1 \(H/F\)](#)
- [APPRENTANT CONSEILLER BANCAIRE 3.2 III.2 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CREDIT IMMOBILIER 3.1 III.1 \(H/F\)](#)

### A compétences proches

- [CORRESPONDANT FINANCEMENT DE L'ACCESSION SOCIALE III.3 \(H/F\)](#)

### Vers une nouvelle orientation

- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS III.3 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Le Conseiller Expert Crédit Immobilier contribue à l'atteinte des objectifs commerciaux et à l'accroissement du PNB de La Banque Postale, en prenant en charge les dossiers de crédit apportés par les différents canaux (Réseau, CIAD, Prescription) ou en pro activité et participe au développement de la filière prescription.

Grâce à son expertise, il accompagne la ligne conseil bancaire sur les dossiers ou questions nécessitant ses compétences.

## Missions

**1. Commercialise les prêts immobiliers de La Banque Postale, en face à face ou à distance, et contribue à l'équipement des clients sur l'ensemble des gammes de solutions de LBP**

- Instruit les dossiers qui lui sont transmis par les différents canaux d'apports.
- Prépare et conduit les entretiens clients : vérifie la conformité des documents, établit un diagnostic selon le profil, les besoins et projets des clients, conseille et propose une solution complète adaptée en tenant compte du risque de crédit.
- Post-entretien, il instruit et argumente les dossiers de crédit immobilier et soumet la décision à la personne habilitée.
- Transmet les dossiers complets et conformes au Centre Relation Expérience Client.
- Prépare le développement de la relation future et prend rendez-vous avec le chargé d'affaires ou le chargé d'affaires expert en patrimoine qui assurera la relation dans la durée et veille au respect de la réalisation des engagements pré-négociés afin d'optimiser la créance relationnelle.
- Suit et analyse régulièrement ses résultats commerciaux avec son manager, afin d'identifier les actions correctrices nécessaires.
- Participe aux actions de communication internes ou externes destinées à promouvoir le développement du crédit immobilier à La Banque Postale.

## **2. Contribue au développement de la filière prescription**

- Assure l'instruction des dossiers adressés par les partenaires en proposant un/des plan(s) de financement.
- Négocie des conditions commerciales proposées au client avec le partenaire, en respectant les contraintes de rentabilité de La Banque Postale.
- Développe une relation de proximité régulière et durable avec les partenaires.

## **3. Accompagne la professionnalisation des conseillers bancaires sur le crédit immobilier**

- Intervient auprès des conseillers, dans le cadre de sa mission d'«appui expert» et les accompagne dans l'instruction des dossiers.
- Participe à la professionnalisation des conseillers en les accompagnant dans la détection des projets et en apportant des réponses individuelles techniques, commerciales, méthodologiques sur les dossiers du Réseau.
- Contribue aux réunions collectives de montée en compétence, soit dans la préparation, soit dans la participation en appui du Responsable Développement Crédit Immobilier.
- Travaille en synergie avec les conseillers bancaires de sa zone de référence dans la prise en charge des clients et le suivi de la relation.

## **4. Exerce l'ensemble de ses activités dans le respect des règles d'octroi Crédit Immobilier, des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale, de la réglementation bancaire et financière, ainsi que de la réglementation applicable au domaine de l'assurance liée au crédit et aux lois Informatiques et Libertés**

- 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.
- Connaît et applique les procédures relevant de son activité, notamment les règles d'octroi Crédit Immobilier.
- Garantit la complétude, la mise à jour et l'exactitude des données client et des pièces justificatives, dans le cadre de la connaissance client réglementaire (KYC).
- Saisit toutes les informations nécessaires (client et/ou activité) dans les systèmes d'information (cap client, logic ...).
- Assure un devoir d'alerte lors du constat d'opérations irrégulières.

## **5. Maintient son niveau d'expertise**

- Maintient son niveau de connaissance en termes de réglementation, de concurrence et de marchés et son niveau d'expertise des produits et services proposés par La Banque Postale en matière de crédits immobiliers et de produits d'assurance liés, afin de garantir la fiabilité du conseil.

- Réalise, dans les délais impartis, l'ensemble des formations réglementaires qui sont programmées.

## 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.

#### Assurance individuelle de biens et de personnes

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance individuelle de biens et de personnes, leurs caractéristiques et leur processus de gestion. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Argent au quotidien

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ouverture de compte et les moyens de paiement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## COMPORTEMENTALES

#### Adaptabilité

S'adapter aux évolutions et aux aléas des situations et de son environnement de travail dans les délais adéquats en faisant preuve de souplesse. Savoir gérer ses priorités en intégrant les événements imprévus, et adapter son comportement à la situation.

#### 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

#### 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)

#### 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.

## Digital et Data

#### 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.

#### 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).

## Efficacité professionnelle

### 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.

### Communication à distance

Savoir dialoguer en multicanal avec un ou plusieurs interlocuteurs en adaptant la posture, le contenu du message, le ton et le niveau de réactivité au canal d'échange. Être en capacité de choisir le bon canal de communication en fonction du message à faire passer ou de l'usage associé.

### 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

### 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).

## Relation Client

### Traitement de la connaissance client

Savoir exploiter les données issues des SI de connaissance client afin d'optimiser l'activité commerciale en développant les portefeuilles clients, en améliorant les taux d'équipement et en limitant l'attrition.

### 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. Maîtriser l'argumentation afin de conclure la vente.

### 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.

## Risques et Conformité

### Éthique et déontologie

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

### 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.

### Cadre législatif et réglementaire

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

### 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.

## Vente

### 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.

### 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.

### Négociation

Utiliser ses connaissances des méthodes et techniques de négociation pour rechercher un accord entre

des interlocuteurs. Poursuivre ses objectifs et demeurer ferme et constant dans ses efforts indépendamment des difficultés rencontrées ou des échecs subis. Trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

## Prérequis

Disposer d'un premier niveau de maîtrise du crédit immobilier

## Environnement de travail

### Environnement de Travail

Lieu de travail : Maison de l'Habitat

Rattachement hiérarchique au Directeur maison de l'habitat.

## Relations internes/externes

### Environnement interne :

- Equipes en DEX
- Equipes en Maison de l'Habitat
- Ligne conseil bancaire en secteur
- Directeur régional risques crédit aux particuliers
- Responsable analyse crédits

### Environnement externe :

Partenaires prescripteurs

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Bgpn réseau

## Effectif de la fonction

De 10 à 49