

## Fonction

### GESTIONNAIRE ASSURANCE II.3 (H/F)

#### Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie de développement de La Banque Postale, et des objectifs fixés par son responsable, le Gestionnaire Assurance assure l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes des clients et de la force de vente de La Banque Postale, quel que soit le canal de contact (téléphone, courrier, mail,...). Il veille à la qualité et à la fiabilisation des systèmes d'information de La Banque Postale, dans le respect des règles déontologiques et de la charte du contrôle interne de La Banque Postale ainsi que de la réglementation bancaire, financière et assurance.

Le Gestionnaire Assurance 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

Assiste Le Réseau :

- Traite l'ensemble des demandes de renseignements concernant les produits, les procédures et les outils de son périmètre :
  - Sur les aspects techniques et réglementaires de la gamme de produits d'assurances de personnes (caractéristiques, régime fiscal, procédures, ...),
  - Lors des campagnes commerciales,
  - Sur l'utilisation des outils d'assurance (manipulation des outils, résolution des anomalies).

Veille à la qualité de la relation client et des dossiers :

- Veille à la qualité des données saisies dans les outils Assurance et gère les anomalies sur contrat,
- Assure le traitement des réclamations clients de son périmètre, quel que soit le canal d'arrivée (mail, courriers,...), en veillant au respect des contraintes réglementaires (délai réponse, AR,...) et enregistre les réclamations clients dans les outils dédiés, à des fins de suivi et de Reporting.
- Est l'interface entre le Réseau et CNP Assurances dans le process des dossiers sensibles en vue d'une régularisation des dossiers.

Assure la mise en oeuvre des délégations de gestion qui lui sont confiées :

- Assure l'accueil téléphonique (renseignements, déclaration sinistre,...)
- Prend en charge les déclarations de sinistres et informe le client/bénéficiaire sur les démarches à engager,
- Traite les dossiers sinistre selon le niveau de délégation qui lui est confiée (réception et contrôle des pièces, éligibilité, décision de prise en charge).
- Gère les contrats pour les délégations qui lui sont confiées (envoi des documents contractuels, prise en compte des demandes clients, gestion des impayés,...) et veille à l'information du client et à la réalisation de ses demandes.
- Réalise les contrôles qualité des dossiers Satinium et remonte les non conformités aux conseillers, saisit les contrats dans les outils à disposition et gère les instances.
- Assure la gestion opérationnelle des habilitations réglementaires (délivrance des habilitations, gestion des dossiers, gestion des anomalies...),
- Assiste l'ensemble des interlocuteurs (LBP, DEDT, Réseau, LBPCS...) pour la mise en conformité sur ce processus.

Participe à l'entraide :

- Pratique l'entraide avec ses collègues,
- Peut être amené à renforcer un autre Service sur des activités relevant de sa compétence.

#### Compétences

##### Banque de détail

##### Réclamations (SAV)

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de Réclamations (SAV). Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la

concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### Assurance vie

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits ou services d'assurance vie et prévoyance. 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.

## COMPORTEMENTALES

#### Maitrise de soi

Identifier et comprendre ses émotions ainsi que leur influence. Savoir les contrôler et les gérer de façon réfléchie et appropriée dans différentes circonstances (y compris en situation de tension, d'urgence ponctuelle ou conflictuelle), pour maintenir son efficacité au service des objectifs de l'entreprise. Décoder les signaux sociaux (verbaux et non verbaux) et comprendre les émotions des autres pour communiquer et nouer des relations durables.

#### 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. Être 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.

#### 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.

## 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. Être 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.).

#### 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.

### 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.

### 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.

### 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.

## Relation 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.

## Risques et Conformité

### Éthique et déontologie

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

### Cadre législatif et réglementaire

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

## Environnement de travail

Centre National de l'Assurance et de l'Habilitation

Responsable de service, Manager de proximité,  
Expert, Gestionnaire d'appui et soutien, Client, Conseiller bancaire.

### Famille

---

### Filière

---

### Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Banque postale

## Effectif de la fonction

De 1 à 9