

Fonction

GESTIONNAIRE MOYENS DE PAIEMENT II.2 (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 la ligne du plan stratégique de La Banque Postale, « L'intérêt du client d'abord, prouvons la différence », de ses objectifs de Production, et dans un souci de qualité et le respect des procédures de La Banque Postale : S'assure du traitement adéquat des opérations de virements et autres moyens de paiement nationaux et internationaux, prend en charge l'analyse et la résolution d'incidents complexes relatifs à ces opérations ainsi que la gestion de la relation clientèle. Gère les cas complexes relatifs à la Saisie des Opérations par Filière, aux Echanges Images Chèques, aux chèques divers et traite les anomalies en comptabilité de Production. 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 du financement du terrorisme.

Missions

Assure le traitement des opérations complexes :

- Contrôle et valide le traitement des opérations complexes et régularise les mouvements en cas d'anomalies (recherche des causes d'anomalies, proposition de correction, rectification) ,
- Contrôle les formulaires et aide au choix du circuit d'échange pour les cas complexes.

Contrôle la conformité des opérations :

- Contrôle la conformité des ordres et exerce une vigilance en matière de fraude, de blanchiment et de lutte anti-terrorisme.

Apporte un conseil technique à la clientèle et prend en charge les relations clientèles et internes complexes :

- Gère la relation clientèle, en relation avec les services clientèles du Centre, pour son domaine d'activité, oriente et conseille le client à l'occasion des traitements d'ordres compliqués ,
- Contacte les clients si besoin ,
- Assure la gestion des litiges complexes et les relations avec la clientèle et les autres entités de La Banque Postale associées à ses incidents.

Gère les dysfonctionnements graves :

- Gère les incidents graves en assurant le suivi des incidents jusqu'au rétablissement effectif ,
- Informe sa hiérarchie d'éventuelles difficultés dans la régularisation de ces incidents.

Assure l'interface comptable :

- Analyse les opérations financières en anomalie et les anomalies de bouclage et propose des corrections ,
- Participe à la fiabilisation des traitements afin de prévenir les conséquences en matière comptable et contribue à la justification des comptes de passage et des comptes d'instance.
- Prend en charge les relations entre la Filière et le service Comptable.

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 ,
- Participe à l'entraide avec ses collègues au sein du domaine production ,
- Peut être amené à renforcer une autre équipe de la Production sur des activités relevant de sa compétence.

Réalise des actions de tutorat :

- Exerce un rôle de tutorat auprès de ses collègues afin de leur expliquer les procédures de traitement des opérations ,
- Prend en charge les nouveaux arrivants dans le cadre du développement des compétences et exerce un rôle de tutorat auprès de ses collègues afin de leur expliquer les procédures de traitement des opérations ,
- Met à jour les supports de formation et les fiches techniques.

Gestion des virements et des prélèvements (litiges complexes) :

- Prend en charge les litiges complexes et gère les relations clientèle associées ,
- Valide les rejets de prélèvements et les modifications éventuelles de données dans les fichiers à émettre.

Gestion des LCR à l'émission et à la réception (litiges complexes) :

- Prend en charge les litiges complexes et gère les relations clientèle associées ,
- Procède aux mises à jour nécessaires à l'enregistrement de nouveaux clients dans la base.

Gestion des mandats domestiques (incidents graves) :

- Gère les incidents graves, les cas de litiges complexes et gère les relations clients associées ,
- Assure le suivi des incidents et rejets ,
- Assure l'interface avec les services clientèles et les bureaux de poste.

Gestion de la cellule de suivi des échanges :

- Gère les incidents graves et assure le suivi de ces derniers jusqu'au rétablissement effectif. Est l'interlocuteur des acteurs techniques et financiers concernés ,
- Intervient dans la mise en place de plans de secours.

Traitement des anomalies des moyens de paiement (y compris chèques) :

- Analyse chaque type d'OFA (Opérations Financières en Anomalie), recherche les causes de l'anomalie, propose des rectifications ,
- Analyse chaque type d'anomalie de bouclage, contacte les interlocuteurs ad hoc, propose des corrections en fonction des pièces justificatives ,
- Participe à la fiabilisation des traitements afin de prévenir les conséquences en matière comptable ,
- Contribue à la justification des comptes de passage et des comptes d'instance ,
- Gère les relations et les échanges entre la Filière et le Service Comptable.

Pole gestion des comptes d'ordre et Opérations à Vue (PGCOO)

Gestion des comptes d'ordres (opérations complexes) :

- Prend en charge les litiges et les opérations complexes. Est l'interface avec les autres Centres Financiers et Nationaux pour la gestion de certains flux.

Comptabilité divisionnaire (bouclage, anomalies complexes) :

- Supervise le bouclage ,
- Gère les anomalies complexes.

Gestion des Opérations à Vue (litiges complexes) :

- Prend en charge les litiges complexes ,
- Procède à une analyse de premier niveau des irrégularités constatées.

Pole instances (PIR) Régularisation débit et ATD / SA (dossiers complexes) :

- Traite les dossiers complexes et gère les relations clientèle associées.

Régularisation crédit et ATD / SA (dossiers complexes) :

- Traite les dossiers complexes et gère les relations clientèle associées.

Caisse CCP et épargne (dossiers complexes) + contrôles pré-balance :

- Traite les dossiers complexes et gère les relations clientèle associées ,
- Contrôle la pré-balance avant transfert à la cellule comptable.

Pôle Chèques Contrôle et suivi des flux (retour) :

- Dans le cadre des Echanges Images Chèques, effectue le contrôle et le suivi des flux entrants et analyse les opérations soumises à validation.

Traitement des opérations connexes Echanges Images Chèques :

- Prend en charge la gestion des opérations connexes reçues ,
- Vérifie le bien fondé des demandes émises et effectue les saisies des données nécessaires à l'émission de ces opérations

Traitement des réclamations et dossiers litigieux :

- Prend en charge la gestion des dossiers litigieux et instruit les réclamations émises par les banques ,
- Après analyse des instructions données par la Cellule des Sécurisations des Opérations Financières, traite les titres litigieux relatifs aux Echanges Images Chèques ,
- Met en oeuvre les plans d'action correspondant aux types de litiges rencontrés.

Recherche et traitement des anomalies

- Effectue les recherches nécessaires au traitement des anomalies rencontrées lors des échanges de flux dans le cadre des Echanges Images Chèques et des chèques divers ,
- Analyse les opérations financières en anomalie et les anomalies de bouclage de la filière, propose des corrections ,
- Participe à la fiabilisation des traitements, à la justification des comptes de passage et d'instance.

Correspondant des entités extérieures à la filière Moyens de paiement pour le pôle chèque :

- Est le correspondant des entités externes à la filière ou des intervenants extérieurs au Centre Financier ,
- Assure l'interface entre les Bureaux de poste et les Services Clientèles en cas d'incidents ou de cas complexes.

Traitement des cas complexes Chèques Epargne et Sicav et comptes sous intervention

- Prend en charge les contrôles spécifiques aux comptes Sicav et sous convention ,
- Analyse les cas complexes relatifs à la gestion des chèques Epargne.

Compétences

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.

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

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.

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 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.

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.

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

Environnement et processus internes

Acquérir des connaissances de son environnement interne et externe, des process inter / intra branches de bout en bout, d'un secteur d'activité et d'un domaine fonctionnel pour apporter des préconisations. Adopter les nouveaux usages, y compris numériques, dès lors qu'ils sont préconisés. Respecter les règles et méthodologies liées aux processus internes dans le cadre de son activité. Comprendre son rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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.

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.

Pilotage et gestion de l'activité

Culture de gestion

Comprendre comment se constitue un résultat d'entreprise et les leviers pour améliorer la performance.

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

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.

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.

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- □

Banque postale

Effectif de la fonction

De 1 à 9