# Fonction
# CONSEILLER EXPERT CREDIT IMMOBILIER 3.3 III.3 (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)

### 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, CNRM-CI, Prescription) et participe au développement de la filière prescription.

De par son expertise, il accompagne les Conseillers Bancaires sur les dossiers ou questions nécessitant ses compétences.

## Missions

**Commercialiser les prêts immobiliers de La Banque Postale, en face à face ou à distance, et équiper les clients, en générant du PNB**

•Instruit les dossiers qui lui sont transmis par les différents canaux d’apports, et également ceux issus du

Réseau dits « complexes » :

•Prépare les entretiens •

•Accueille et conduit les entretiens clients : vérifie la Conformité des documents, établit un diagnostic client selon le profil, les besoins et projets des clients, conseille et

•propose une solution complète adaptée en tenant compte de son risque de crédit

• Réalise des activités post-entretien : instruit et argumente les dossiers de crédit immobilier, décide de l'octroi pour les dossiers entrant dans sa délégation ;

• Transmet les dossiers complets et conformes au Centre financier.

• Prépare le développement de la relation future et prend rendez-vous avec le conseiller adapté et veille au respect de la réalisation des engagements

• Peut réaliser lui-même la souscription des produits de bancarisation, MRH et **l'Entrée en Relation.**

• 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

**Contribuer au développement de la filière prescription**

•Assure l'instruction des dossiers adressés par les partenaires en proposant un plan de financement

•Négocie des conditions commerciales proposées au client avec le partenaire, en respectant les contraintes de rentabilité de La Banque Postale et peut être amené à refuser des dossiers.

•Instruit les dossiers issus des partenaires prescription.

• Développe une relation de proximité régulière et durable avec les partenaires

•Assure le suivi de relation commerciale avec les nouveaux clients

**Accompagne la professionnalisation des conseillers bancaires sur le crédit immobilier**

• Intervient dans le cadre de la vente à 3, dans l'instruction des dossiers et y apporte son expertise.

• Vient en appui des conseillers 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 RDCI

• Travaille en synergie avec les conseillers bancaires de sa zone de référence définie par le DMH dans la prise en charge des clients et le suivi de la relation

**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, 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

•Garantit la complétude, la mise à jour et l'exactitude des données client et des pièces justificatives

•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.

**Maintient son niveau d'expertise**

•Maintient son niveau de connaissance et d'expertise en matière de réglementation, de concurrence, des marchés, des produits et services proposés par La Banque Postale en matière de crédits et de prêts immobiliers, ainsi que des produits d'assurance liés pour garantir la fiabilité du conseil (réglementation,…)

• Réalise l’ensemble des formations réglementaires qui sont programmées

# Compétences

## Banque de détail

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.

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.

Marché Professionnels
: Connaître les spécificités de la clientèle Professionnels. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client sur les produits dédiés.

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 évènements 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 connaitre 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.

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.

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.

## Digital et Data

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

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

Analyse financière
: Disposer des connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des méthodes d'analyse financière afin d'évaluer la santé financière de comptes internes / client.

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. Maitriser l'argumentation afin de conclure la vente.

### Risques et Conformité

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.

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

### 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.

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

Maîtrise du crédit immobilier

## Environnement de travail

Branche Réseau

DR

Maison de l'Habitat

## Relations internes/externes

Clients

Prescripteurs et partenaires

Réseau / secteurs

DS / Conseillers bancaires

Equipe de la Maison de l'Habitat

### Famille

### Filière

### Métier

### Répartition des effectifs

- Bgpn reseau

### Effectif de la fonction

De 250 à 499