

## Fonction

# CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [ASSISTANT CREDIT II.2 \(H/F\)](#)
- [ASSISTANT CREDIT II.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.1 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.2 \(H/F\)](#)
- [EXPERT EN METIERS SPECIALISES III.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE CLIENTELE RECLAMATIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE SUCCESSIONS III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE MAJEURS PROTEGES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE POLE ACTIVITES FISCALES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CONNAISSANCE CLIENT III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE SUPPORT RESEAU III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE RISQUES RECOUVREMENT ET CONTENTIEUX III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE BANQUE AU QUOTIDIEN II.2 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE GESTION DES FLUX CLIENTS MIDDLE OFFICE IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE VALEURS MOBILIERES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE RELATION BANCAIRE EPARGNE SPECIALISEE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE OPERATIONS JURIDIQUES III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE CREDIT IMMOBILIER III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE ASSURANCES III.2 \(H/F\)](#)

- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE LA RELATION BANCAIRE RECLAMATION II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE FRAUDE III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS RELATIONNEL III.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.2 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS II.3 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.1 \(H/F\)](#)
- [CHARGE DE RELATION BANCAIRE PAIEMENTS PRODUITS III.2 \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans la ligne du plan stratégique de La Banque Postale et dans le cadre des objectifs de satisfaction du client et de gestion du risque, traite et décide les demandes clients dérogatoires, accompagne le client dans les actions de recouvrement et assure les actions nécessaires à la maîtrise du risque de contrepartie dans le cadre des phases contentieuses, en synergie avec les acteurs de l'entreprise concernés

Il exerce ses missions dans le cadre des procédures définies par La Banque Postale, garantissant la conformité aux réglementations et à la maîtrise des risques, dans le respect du code de déontologie et du règlement intérieur de son établissement. Il s'attache à délivrer une prestation de service de qualité contribuant à la satisfaction client.

## Missions

### Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients

- Réceptionne les demandes dérogatoires ou les situations clients nécessitant une action de recouvrement (ou contentieuse), quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service
- Analyse la demande ou la situation du client en vérifiant les éléments permettant de traiter le dossier conformément aux procédures métier
- Evalue les risques et prend la décision adaptée à l'analyse du dossier le cas échéant dans le cadre et le respect des schémas délégataires
- Prend en charge le traitement de demandes spécifiques et complexes
- Traite les opérations qui n'entrent pas dans les procédures et schémas délégataires
- Effectue le traitement de l'opération relevant de sa responsabilité en assurant le suivi du dossier / de la demande
- Améliore la connaissance client par la collecte d'informations probantes en utilisant tous les moyens à sa disposition

### Contribuer à la qualité de l'expérience client

- Est garant de la fluidité du parcours client quel que soit le canal de réception de la demande pour assurer l'accessibilité et la résolution au premier contact
- Prend en charge la communication entrante et sortante avec les clients relative au du traitement du dossier avec la posture appropriée selon les contextes

### Contrôler et maîtriser les risques

- Applique les réglementations en vigueur et les règles de déontologie professionnelle
- Est amené à prendre des décisions clients engageantes dans le respect des pratiques du métier et des valeurs de La Banque Postale
- Garantit le respect des procédures dans le cadre de l'exercice de ses activités.
- Évalue et identifie un risque économique, commercial, financier ou d'image et alerte son manager

## **Contribuer à des travaux pour répondre à des impératifs réglementaires**

- Traite des travaux liés aux audits internes ou externes

## **Participer au développement des compétences de ses pairs et des synergies au sein de l'équipe**

- Accompagne ses collègues sur les cas de gestion les plus spécifiques / complexes rencontrés
- Partage en mode individuel des expertises métiers, savoir faire et savoir être en terme de relation client
- Contribue à assurer l'appropriation, la montée en autonomie et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils et procédures à disposition des collaborateurs
- Collabore ponctuellement à la réalisation de livrables de professionnalisation (modes opératoires, form'actions...) avec l'ADC, permettant à ce dernier de garder le niveau d'expertise attendu sur sa fonction.
- Aide le manager et l'équipe en contribuant activement aux dispositifs d'amélioration continue
- Contribue à des projets nationaux

## **Compétences**

### **Banque de détail**

#### **Recouvrement**

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers de recouvrement. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

#### **Contentieux**

Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de l'offre et des modalités de traitement des dossiers Contentieux et Pré-Contentieux. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

## **COMPORTEMENTALES**

#### **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.

#### **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.

#### **Conviction et influence**

Savoir structurer son argumentation et adapter sa posture à son interlocuteur afin qu'il comprenne et s'approprie les idées en utilisant toutes les techniques de communication (orale, écrites, non verbales, numériques). Savoir mettre en mouvement ses interlocuteurs internes et externes (collaborateurs, collègues, clients) en faisant évoluer son discours et sa posture en fonction de ses objectifs et des retours de son interlocuteur.

## **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

#### 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

#### 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.

#### 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.

#### Polyvalence multi métiers

Connaître et promouvoir les offres du groupe La Poste et de ses partenaires. Changer d'activité et adapter les modalités de service selon les besoins du client. Favoriser les apports d'affaires croisés.

## Pilotage et gestion de l'activité

#### Amélioration continue

Réaliser des diagnostics, et/ou définir et mettre en oeuvre des plans d'actions dans une optique d'optimisation des produits, des services ou des processus au service de la satisfaction client.

## Projet

#### Conduite du changement

Accompagner les transformations induites par la mise en oeuvre d'un projet / plan stratégique, en mettant en application des techniques de conduite du changement (mobilisation, communication, formation, etc.).

## 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.

## Environnement de travail

Au sein d'un CREC

Rattachement hiérarchique : Manager de proximité

## Relations internes/externes

- En relation avec les Clients
- En relation avec les autres services : Service Relation Client, Solutions Client, Pôle Gestion des Fraudes
- BGPN

## Famille

---

## **Filière**

---

## **Métier**

---

### **Répartition des effectifs**

- □

Banque postale

### **Effectif de la fonction**

De 10 à 49