

## Fonction

### CHARGE RELATION BANCAIRE CLIENTELE FRAGILE III.1 (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

Par sa connaissance des situations réglementaires et/ou de l'environnement social et partenarial, par sa posture relationnelle reflétant les valeurs de la Banque Postale, le CRB Clientèle Fragile, assure, en synergie avec les acteurs de l'entreprise, l'écosystème partenarial et La Banque de France, l'accompagnement dans les dispositifs Appui, Droit au compte ou encore Surendettement, des clients en situation de fragilité financière ou en passe de le devenir.

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 et dans les délais réglementaires contribuant à la satisfaction client

## Missions

### 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 client en assistant les clients pris en charge dans la réalisation d'actes de gestion bancaire quotidiens, formulés explicitement ou détectés par le CRB

Réalise un diagnostic budgétaire pour permettre au client de prendre conscience d'un déséquilibre financier.

Prend en charge depuis l'entrée jusqu'à la sortie du dispositif les clients droit au compte et surendettés en réalisant toutes les opérations nécessaires.

Propose des solutions La Banque Postale mieux adaptées à la situation du client

Orienté vers des aides sociales méconnues du client ou vers des partenaires bancaires spécialisés susceptibles d'offrir des solutions adaptées

Effectue de la pédagogie bancaire et budgétaire

### Analyser, traiter et suivre les dossiers et les demandes des clients en toute autonomie

Réceptionne la demande relevant de la clientèle fragile quel que soit le canal d'arrivée et selon les modalités de répartition des flux du service

Analyse le dossier en vérifiant les éléments permettant de traiter le dossier ou la demande conformément aux procédures métier

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 en utilisant tous les moyens à sa disposition

Prend en charge, évalue les risques et prend la décision adaptée à l'analyse des dossiers complexes, à forte technicité, à forte teneur émotionnelle et à forts enjeux de risques financiers ou d'image, dans le cadre et le respect des schémas délégués

Prend en charge le traitement du montage des dossiers micro crédits

## **Veiller au respect des règles en matière de Conformité, et de maîtrise des risques**

Applique les réglementations en vigueur et les règles de déontologie professionnelle

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

## **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 et la maîtrise de l'utilisation de l'ensemble des outils et procédures à disposition des collaborateurs

Appuie le manager dans le développement des synergies et de la vie collective de l'équipe

## **Compétences**

### **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.

### 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.

## 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.

### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client (interne ou externe) / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## Risques et Conformité

### Cadre législatif et réglementaire

Savoir traiter les connaissances relatives aux réglementations, 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.

## Environnement de travail

Manager de proximité

CREC

## Relations internes/externes

CREC

Bureau et LBPCS

Autres services des CREC

Institutions à caractère social

Banque de France

**Famille**

---

**Filière**

---

**Métier**

---

**Répartition des effectifs**

- ☐ Banque postale

**Effectif de la fonction**

De 10 à 49