Fonction
CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE 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

- CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE IV.A (H/F)

Vers une nouvelle orientation

- RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS III.3 (H/F)
- RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A (H/F)

Raisons d'être

La Banque Postale a l’ambition de devenir la banque préférée des Français, ce qui implique de garantir une expérience client remarquable constituant une référence dans le secteur bancaire français, pour un développement rentable. Dans ce cadre et pour répondre aux enjeux de nos clients bancaires patrimoniaux, le Chargé d’Affaires Expert en Patrimoine III.3:

- Apporte un conseil personnalisé et de qualité aux clients et prospects patrimoniaux en physique et à distance,

- Gère de manière pro-active un portefeuille de clients patrimoniaux pour augmenter la proximité relationnelle et la fidélisation des clients et in fine le développement commercial

- Intervient sur un ou plusieurs secteurs pour gérer le fonds de commerce patrimonial et le cas échéant à la demande ou suite à revue de portefeuille, sur les clients à potentiel de sa zone

- Assure la synergie avec Louvre Banque Privée pour le haut de portefeuille

Missions

MISSION 1 : Met en place une relation client durable et personnalisée pour fidéliser les clients patrimoniaux et développer le fonds de commerce patrimonial

- Prépare et réalise les entretiens avec les clients en utilisant les leviers de la relation client, à la demande de ces derniers, à son initiative ou sur apport en face à face et à distance (en particulier grâce à la visio)

- Conseille les clients en matière de gestion patrimoniale (bilan fiscal, épargne, successoral, retraite) et vend les produits et services liés

- Commercialise l'ensemble des produits et services bancaires de la gamme de la Banque Postale et apporte des clients à la banque Privée, à la filière professionnelle et à l'ensemble des filiales

- Instruit les dossiers de crédit immobilier de son périmètre et prend les décisions tarifaires dans le respect du schéma délégataire

- Instruit les demandes de découvert et de délivrance des moyens de paiement, ainsi que les opérations en dépassement et les situations à risque sur les comptes des clients, et prend les décisions risque dans le respect du dispositif délégataire en vigueur à La Banque Postale.

- Exerce son devoir de conseil en matière de vente en s'appuyant sur la méthode de La Banque Postale

- Assure la négociation commerciale avec les clients et prospects

- Prend directement en charge le traitement des réclamations de ses clients, ou assure le suivi du traitement des réclamations selon les cas

- Assure la Synergie avec les Conseillers Succession du CREC pour les dossiers à enjeux.

- Accompagne les clients dans la maîtrise des usages en digital (Bel, App, signature électronique, visio, …)

MISSION 2 : Développe et gère en propre un portefeuille de clients patrimoniaux :

- Analyse les caractéristiques de son portefeuille client et son évolution (composition, équipement, ressources, emplois, services, risques, rentabilité) et identifie les clients à fort potentiel de son portefeuille

- Réalise des revues de portefeuille au moins une fois par an sur le ou les secteurs où il exerce son activité de façon à faire remonter des clients patrimoniaux dans son portefeuille et à réorienter vers d'autres portefeuilles les clients qui auraient perdu le statut de client patrimonial

- Assure une connaissance exhaustive des clients du portefeuille (y compris sphère familiale, activité professionnelle…)

- Génère de l'activité par de la pro-activité commerciale et un plan de contact adapté à la situation de son client

- Réalise et/ou actualise la synthèse patrimoniale ou les bilans patrimoniaux des clients de son portefeuille à l'aide du logiciel d'analyse patrimoniale

- Réalise des apports aux Chargés d'Affaires Expert en Immobilier pour les dossiers de crédit immobilier hors périmètre

- Réalise des apports à Louvre Banque Privée sur les Clients éligibles

MISSION 3 : Apporte assistance et conseil aux autres conseillers, prend en charge certaines demandes clients et garantit la qualité et la traçabilité des opérations :

- Répond aux sollicitations des autres conseillers de sa zone d'intervention en apportant un appui technique et les conseils nécessaires en particulier lors de revues de portefeuille

- Réalise et/ou actualise la synthèse patrimoniale ou les bilans patrimoniaux des clients identifiés hors de son portefeuille à l'aide du logiciel d'analyse patrimoniale

- Prend en charge les apports de clients à potentiel, du conseil à la vente et fait un retour aux apporteurs internes sur les actions menées

- Assure le suivi et la finalisation des dossiers confiés, en relation avec l'ensemble des conseillers spécialistes et généralistes de La Banque Postale, ainsi que de ses filiales

MISSION 4 : 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

- 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 et l'exactitude des données client et des pièces justificatives

- Saisit toutes les informations nécessaires (client et/ou production) dans les systèmes d'information pour garantir la fiabilité du conseil (réglementation, ...)

- Assure un devoir d'alerte lors du constat d'opérations irrégulières

MISSION 5 : Promeut en interne et auprès des clients l'activité patrimoniale omnicanale de la Banque Postale et contribue à faire de La Banque Postale un acteur majeur sur le marché patrimonial :

- Assure la synergie avec Louvre Banque Privée pour le haut de portefeuille

- Participe aux missions de représentation organisées par la filière patrimoniale

- Intègre les postures de l'empreinte relationnelle du groupe et de la BGPN dans la relation avec mes clients pour qu'ils se sentent bienvenus, considérés, entre de bonnes mains et sereins

- Est l'ambassadeur des missions citoyennes de la Banque et de la BGPN

- **Tous Ambassadeurs Numériques des services digitaux de La Banque Postale :** Savoir en faire la promotion et la démonstration face aux clients, s'assurer que les pré-requis pour accéder aux services en ligne sont activés par le client et l'accompagner pour faciliter la gestion de ses comptes et contrats en toute autonomie

Compétences

Banque de détail

Retraite
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble des produits ou services dédiés aux retraités ou futurs retraités. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Epargne
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits d'épargne. 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.

Valeurs mobilières
: Disposer de connaissances et compétences techniques sur l'ensemble de la gamme de produits de valeurs mobilières. 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 Patrimonial

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

Fiscalité produit financier

Disposer de connaissances et compétences techniques nécessaires pour traiter toutes les informations économiques et financières afin de satisfaire aux obligations fiscales. Maîtriser l'environnement juridique et l'état de la concurrence. Savoir conseiller le client en conséquence.

Succession

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

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

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 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.

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).

Outils, bureautique, applicatifs et logiciels

Maitriser 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.

Processus dématérialisés

Connaître les processus numériques et comprendre les enjeux en lien avec la dématérialisation (impacts juridiques, archivage à valeur probante, signature électronique, etc.).

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 role dans la chaine de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

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.

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.

Amélioration de la satisfaction du client

S'assurer en permanence de la satisfaction du client en prenant en compte son avis à chaque étape de la relation. Faire preuve d'agilité en adaptant en temps réel sa posture aux attentes et besoins du client. Faire preuve de proactivité et d'initiative pour renforcer le lien avec le client.

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).

Conformité

Disposer de l'ensemble des connaissances sur les règles et techniques permettant d'assurer la gestion du risque de non-conformité des processus, depuis sa conception, son lancement à son suivi et sa maintenance, dans une logique de sécurisation.

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.

Vente

Méthodes et techniques de vente

Maîtriser les méthodes et techniques de vente, de négociation, de communication sur les différents canaux de la relation client / prospect (dans une vision omnicanale) de la prospection à la conclusion de la vente.

Fidélisation

Construire une relation durable avec le client en accompagnant ses moments de vie. Développer l'équipement du client et de sa famille. Susciter la recommandation. Prendre en charge et se sentir concerné(e) par toutes les demandes client relevant de son domaine de responsabilité ou au-delà.

Prérequis

Formation prise de fonction

Environnement de travail

BGPN

Relations internes/externes

DEX

TERRITOIRE

LBP et filiales, Centre Financier, CNP

Clients externes

Famille

Filière

Métier

Répartition des effectifs

- Bgpn reseau
- Groupe - siege
- Banque postale
- Services-Courrier-Colis

Effectif de la fonction

De 1000 à 9999