

Fonction

CHARGE D AFFAIRES EXPERT EN PATRIMOINE IV.A (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 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [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 \(H/F\)](#)
- [CONSEILLER CREDIT IMMOBILIER 3.1 III.1 \(H/F\)](#)

A compétences proches

- [RESPONSABLE CLIENTELE PARTICULIERS IV.A \(H/F\)](#)

Vers une nouvelle orientation

- [DIRECTEUR DE SECTEUR 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 groupe A :

- 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 « Haut de gamme » à fort potentiel 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

SUR SA ZONE D'INTERVENTION

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 « Haut de gamme » à fort potentiel :

- 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 à fort potentiel dans son portefeuille et à réorienter vers d'autres portefeuilles les clients à plus faible enjeu 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 et conseille ses clients patrimoniaux à fort potentiel en matière de gestion 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 et aux CSP débutants , prend en charge certaines demandes clients et garantit la qualité et la traçabilité des opérations :

- Vient en appui de la montée en compétence des CSP débutants en les tutorant et en apportant appui techniques et conseil
- Intervient sur une large zone de chalandise (nb de secteurs ≥ 5) pour les Chargés d’Affaires Expert en Patrimoine non sectorisé
- 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 fait 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 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 Postale et de la BGPN
- Participe de l’intégration des CSP recrutés pour favoriser l’expérience collaborateur remarquable
- **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.

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.

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.

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.

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.

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.

Engagement

Se sentir porteur(se) de l'image du Groupe et adopter une attitude active et positive envers l'entreprise dans la réalisation des missions confiées. Afficher la volonté d'atteindre des objectifs individuels et collectifs à travers une posture constructive.

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.

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.

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).

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.

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 rôle dans la chaîne de valeur et avoir une vision de bout en bout du processus.

Organisation du travail et planification

Anticiper et structurer ses actions pour une meilleure efficacité. Coordonner, planifier et prioriser ses activités afin d'atteindre l'objectif fixé.

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).

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.

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.

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.

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.

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

Effectif de la fonction

De 100 à 249