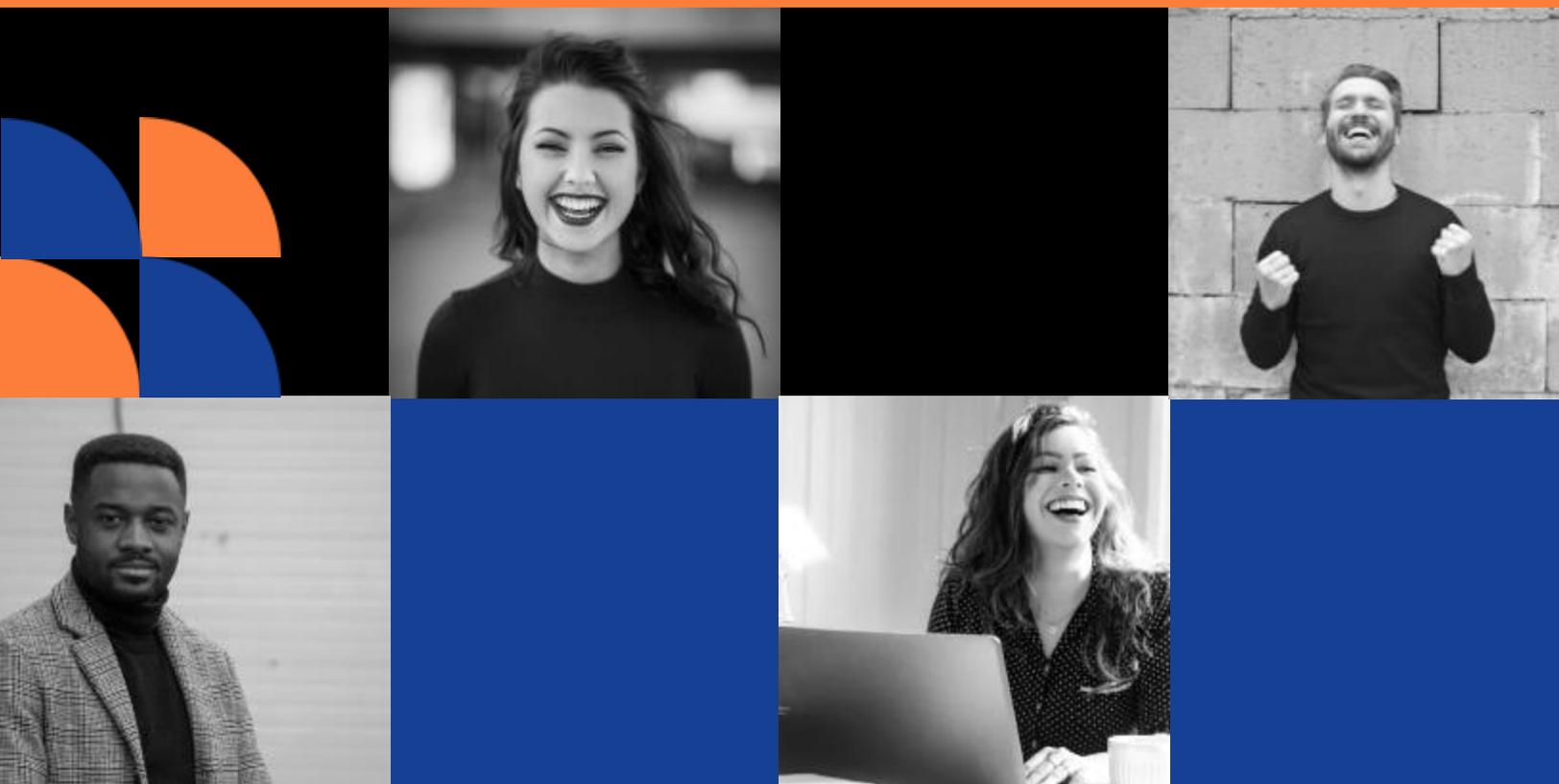


Mon Métier de

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous accompagnez les caisses/agences dans la préservation de leurs intérêts. Vous assurez le recouvrement des créances litigieuses ou compromises au mieux des intérêts de l'entreprise dans une démarche constructive avec les clients et les parties prenantes. Vous identifiez les stratégies de recouvrement appropriées en fonction des situations. Vous engagez les procédures judiciaires en étroite relation avec les auxiliaires de justice, suivez l'évolution des procédures collectives directement avec les administrateurs et mandataires judiciaires, et veillez à l'image de l'entreprise et au respect des délais légaux tout au long de la procédure. En fonction du contexte, vous gérez également les dossiers d'atteinte à la responsabilité de l'entreprise et garantissez la qualité de la position «défendeur» en interface avec les parties concernées. Partenaire des caisses/agences, vous êtes par ailleurs conseil des équipes commerciales dans l'anticipation et la sécurisation de leurs risques. Vous représentez la raison d'être du Groupe, son image et ses valeurs auprès d'un réseau interne que vous développez par la confiance.

VOS RESPONSABILITÉS

- Vérifier, rechercher et analyser la cohérence des informations transmises pour permettre une analyse exhaustive des dossiers confiés.
 - Définir, mener les actions adaptées pour optimiser le recouvrement des créances en tenant compte de la situation et des échéances légales
 - Négocier des opportunités de règlement à l'amiable en veillant à garantir les intérêts de l'entreprise.
 - Mobiliser les avocats référents, engager les procédures judiciaires et respecter le formalisme requis
 - Suivre, formaliser l'avancement des procédures avec les outils dédiés et intervenir si besoin.
 - Evaluer l'intérêt de recours suite à décision de justice
- Proposer, ajuster les provisionnements en conformité avec les procédures internes et réglementations en vigueur
 - Piloter les dossiers défendeurs en intégrant les impacts liés aux risques opérationnels.
 - Entretenir un réseau de qualité auprès des services internes et partenaires externes dans un objectif d'efficacité et de performance du service contentieux
 - Entretenir une veille permanente de l'actualité juridique du contentieux bancaire au profit de l'efficacité et du conseil apporté.
 - Se former et développer ses compétences pour consolider sa légitimité et son rôle au service des activités de gestion du contentieux.

Exemples de parcours pour y parvenir : Coursus juridique et/ou expérience dans un ou plusieurs métiers juridiques, supports du contrôle permanent ou de la Direction des risques

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Management, Audit, Conseil/Pilotage



Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



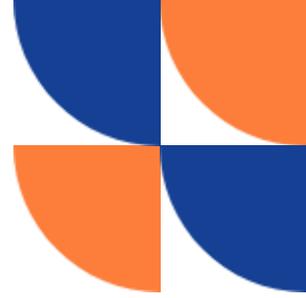
LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Analyse financière	Droit	Assertivité
Gestion de risque	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion des recours, sinistres et litiges	Econometrie	Être centré client
Négociation	Finance	Être proactif
Qualité	Langues	Être responsable
Travail en équipe	Middle & Back Office	Faire preuve de courage
	Offre	Faire preuve de flexibilité
	Projet & Innovation	Faire preuve d'esprit critique
	Stratégie	Porter nos valeurs
	Sécurité	Savoir communiquer

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Detecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Analyse financière	<ul style="list-style-type: none">• Etudier l'environnement concurrentiel, juridique et fiscal sur son périmètre d'activité• Analyser les comptes et les principaux ratios financiers et aider à la prise de décision d'octroi de crédit• Synthétiser les conclusions de l'analyse, émettre un avis motivé et argumenter pour faciliter la prise de décision
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none">• Déceler les différentes natures de risques en lien avec l'environnement, étudier la structure des risques et évaluer leurs enjeux et conséquences dans une approche court et long terme• Définir les arbitrages et prendre les décisions adaptées et s'assurer de leur mise en œuvre et du respect des échéances• Entretenir un lien étroit de proximité et accompagner le client dans son approche de la prévention de dégradations des risques
Gestion des recours, sinistres et litiges	<ul style="list-style-type: none">• Collecter les données du sinistre ou du litige, identifier le contexte, les parties prenantes, l'environnement et les enjeux, confirmer la qualité des données recueillies• Evaluer l'éventualité du recours ou du contentieux, définir la procédure optimale, instruire le dossier et accompagner l'assuré dans les différentes étapes de traitement de son dossier et de ses difficultés• Mobiliser l'ensemble des parties prenantes en fonction des orientations prises et conduire l'instruction jusqu'à l'indemnisation dans un objectif de satisfaction et de fidélisation de l'assuré
Négociation	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les objectifs des différentes parties prenantes, anticiper les objections et préparer les solutions alternatives• Donner envie d'avancer ensemble dans la négociation, créer un climat de confiance favorable à la discussion• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté à l'oral comme à l'écrit• Proposer les solutions adéquates, viser le compromis et aboutir à une conclusion satisfaisante aux parties

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• Structurer des propositions adaptées et performantes, garantir la qualité des livrables dans le respect de la conformité et des normes en vigueur• S'appuyer sur des indicateurs fiables, veiller au respect de la méthodologie et des procédures de contrôle pour garantir la pertinence des contrôles• Respecter et mettre en pratique la démarche qualité tout au long des étapes du projet ou de l'action menée• Intégrer les évolutions réglementaires des activités de son périmètre et les mettre en application en quotidien
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

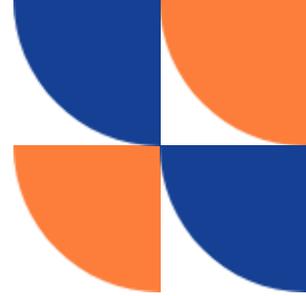
Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> Conformité LCB-FT 	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	<ul style="list-style-type: none"> Conformité Déontologie 	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> Conformité Ethique 	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> Conformité Réglementaire 	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> Dispositifs tutélaires et de contrôle 	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
	<ul style="list-style-type: none"> Risques 	Cartographie des risques Risques de marchés Risques de taux Risques opérationnels
Droit	<ul style="list-style-type: none"> Droit civil 	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
	<ul style="list-style-type: none"> Droit des affaires 	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés
	<ul style="list-style-type: none"> Droit des assurances 	Des biens Des personnes et des professionnels

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Droit	• Droit fiscal	Contrôle fiscal et contentieux fiscal Fiscalité corporate Fiscalité internationale Fiscalité patrimoniale
	• Droit immobilier	Assurance Baux commerciaux Construction... Copropriétés Location Transaction Urbanisme
	• Droit international des affaires	
	• Droit international privé	Droit international privé
	• Droit pénal	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
	• Droit public	Administratif Comptable De l'environnement De l'urbanisme Des collectivités territoriales Des marchés publics Finances publiques
	• Droit social	Droit social
Durabilité	• Critères ESG	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	Culture Diversité Égalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Evaluation engagements ESG	Indicateurs d'évaluation des pratiques responsables Management environnemental Outils et méthodologies d'évaluation des politiques et actions

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
Econométrie	• Econométrie	Macro économétrie Méthode d'économétrie Micro économétrie Modèles économétriques
Finance	• Comptabilité analytique	Comptabilité extra-financière liasse fiscale Outil CALIFE Ratios de liquidité Ratios de rentabilité Ratios de solvabilité Soldes intermédiaire de gestion Structure financière Tableau de financement Tableau des flux
	• Comptabilité générale	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
Finance	• Consolidation	Etats financiers consolidés Intégration fiscale Obligations légales et réglementaires Techniques de consolidation
	• Ingénierie financière	Due Dilligence Montages de financement Structuration de la dette Structuration de la marge Structuration des performances financières
	• Investissements ESG	
	• ISR	Indicateurs ISR

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Marchés Financiers 	Crypto monnaie Flux Taux & Changes Fonds à risque Fonds sécuritaires Marché Actions Marché Obligataire Marché Produits Dérivés Matières premières Places et cours Produits cash Produits complexes Produits structurés Réglementation AMF
	<ul style="list-style-type: none"> • Maths financières 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de capital 	Corporate Finance LBO M&A - techniques d'acquisition M&A - techniques de fusion Private Equity Valorisation d'entreprise
	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation d'entreprise 	Analyse financière boursière Financements spécialisés - syndication Financements spécialisés et produits structurés Valorisation d'entreprise
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Middle & Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique hors Pack Office 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique Pack Office 	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et procédures de gestion 	Outils de gestion Procédures de gestion
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la relation client 	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Assurance 	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Particulier 	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Professionnel 	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Banque Privée 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Entreprises 	Gestion de trésorerie Les financement internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Grandes Entreprises 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre immobilière 	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturation Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturation Professionnel & Entreprises 	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale

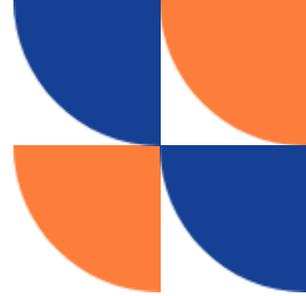
Gestionnaire de Portefeuille Contentieux

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.



SAVOIRS	Compétences	Détails
Offre	<ul style="list-style-type: none"> Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
Projet & Innovation	<ul style="list-style-type: none"> Innovation 	Techniques d'idéation
	<ul style="list-style-type: none"> Pilotage de la transformation 	Définition / structuration de projet de transformation Gestion des parties prenantes Planification de la transformation Reporting Transformation Techniques et processus de transformation
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie Commerciale 	Stratégie de développement de business Stratégie de distribution Stratégie de vente
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie d'entreprise 	Stratégie de croissance Stratégie de gouvernance Stratégie d'innovation
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie des systèmes d'information 	Stratégie Data Stratégie Digitale Stratégie IT
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie financière 	Politique de gestion Politique de valorisation d'actifs Politique d'investissement
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie industrielle 	Politique Engineering Stratégie de Production
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie juridique 	Stratégie juridique
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie Marketing 	Politique Produit Stratégie de Communication Stratégie de Marque
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie opérationnelle 	Politique de sécurité Stratégie Achats Stratégie immobilière Stratégie Qualité Stratégie Supply Chain
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie R&D 	Stratégie de Développement Stratégie de Recherche
	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie RH 	Politique Marque Employeur Stratégie de développement humain Stratégie de Learning & Development Stratégie sociale

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Stratégie	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie sociétale et environnementale 	Politique environnementale Politique sociétale
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Règlementation HSE 	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité des biens et des personnes 	Conditions d'accès dans les locaux Discrétion Dispositif d'urgence Dispositifs de protection Environnement de travail N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité Vigilance VIGIPIRATE
	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité Incendie 	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je mets en œuvre des attitudes d'expression et d'affirmation de soi sur un mode serein• J'adopte une communication non violente, un langage corporel, verbal et para verbal facilitant l'échange dans un esprit de coopération
<p>Être acteur du collectif</p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs• J'adhère à un projet de groupe
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<p>Être proactif</p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème. Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>	<ul style="list-style-type: none">• "Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant"• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices
<p>Être responsable</p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je tiens compte des conséquences de mes choix et les assume• Je sais me remettre en cause et accepter la critique

Gestionnaire de Portefeuille Contentieux



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "Je suis connu pour exprimer mes opinions de façon directe et respectueuse" • Je communique ce qui doit être dit • Je témoigne d'une maîtrise face aux désaccords ou aux défis • Je me montre prêt à apprendre et à résoudre les problèmes • Je sais dire "non" et l'assume
<p>Faire preuve de flexibilité</p> <p>Capacité de s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues. Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes • Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail • Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents • J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
<p>Faire preuve d'esprit critique</p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"> • "J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet " • Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective du sujet
<p>Porter nos valeurs</p> <p>Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur - et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs • Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
<p>Savoir communiquer</p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent