



LE GROUPE LA POSTE

RESPONSABLE TRAITEMENT MÉDIATIONS BANCAIRES H/F

ILE-DE-FRANCE • RÉFÉRENCE COR19303

19/09/2021

Contrat

Alternance

Niveau d'études

Bac + 4

Département

Paris (75)

Ville

PARIS



LE GROUPE LA POSTE change, nos métiers évoluent, votre avenir s'accélère. Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Geopost, Réseau et Numérique : dans chacune des activités du Groupe, nos 253 000 collaborateurs imaginent ensemble les services de demain. Et si votre avenir était ici ?

FILIÈRE MÉTIER

Juridique

MISSION

conduire le traitement intégral d'un nombre défini de dossiers de saisine jusqu'à la rédaction d'une proposition de solution

- recueillir l'ensemble des informations nécessaires permettant d'identifier exactement le litige, les actions déjà menées par les consommateurs et les services concernés du professionnel (La Banque Postale et ses filiales) et concevoir des solutions en droit et en équité, acceptables par les deux parties
- proposer des voies de résolution des litiges à la signature du Médiateur.

- rechercher des précisions sur les dossiers, enquêter le cas échéant par téléphone auprès des différents acteurs de la chaîne commerciale sur le déroulé des opérations litigieuses, de façon à formuler une proposition équitable pour les deux parties.

- relèver les dysfonctionnements récurrents, causes des principaux différends avec les clients et participer à l'élaboration du rapport annuel d'activité du Médiateur par le choix d'exemples significatifs de litiges traités au cours de l'année écoulée

- apporter à la Médiation de la consommation pour le Groupe les connaissances qui peuvent lui être utiles, qu'il s'agisse d'évolutions législatives et réglementaires dans les domaines banque-assurance et consommérisme, ou d'évolutions

jurisprudentielles et doctrinales.

Il sera tenu au strict respect de la confidentialité des informations qu'il recueille lors de l'instruction des saisines (déontologie et RGPD), et de manière générale au secret professionnel

PROFIL

Expérience du traitement de dossiers variés de gestion de litiges, sur pièces, présentant un certain degré de complexité où le candidat a dû procéder par lui-même à des recherches juridiques, techniques, pour parvenir à une solution ou pour concilier des parties.

- Expérience auprès d'un service juridique de banque, d'un cabinet d'avocat d'affaires, d'un tribunal
- Rédaction de propositions, comptes rendus, notes de synthèse, mémoires.

FORMATION ET EXPÉRIENCE

Master 2 droit bancaire et financier préférentiellement
Master 1 puis Master 2 droit bancaire et financier

- Université parisienne (Sorbonne, Assas, Dauphine)
- Université de province

Connaissance des principes et valeurs de la médiation de la consommation

Source : <https://www.laposterecrite.fr/offre/19303>