

Chef de Division Segment des clients à forte valeur ajoutée et Gestion de Patrimoine

Grade: 4B, allant de Manager 1 à Manager 3

Objectif du poste

Diriger et développer les segments clients à forte valeur ajoutée et la gestion de patrimoine, en offrant des solutions financières personnalisées, un service supérieur et des rendements ajustés au risque aux clients aisés et fortunés. Le poste est responsable de l'élaboration des stratégies segment, des offres produits, des cadres de conseil et des modèles de distribution visant à générer une croissance rentable et à positionner la filiale comme le partenaire privilégié des clients fortunés.

Contexte

La Division des Segments à Forte Valeur et de la Gestion de Patrimoine s'adresse aux clients aisés, fortunés et émergents de la banque privée, qui exigent des services sophistiqués en matière d'investissement, de crédit et de conseil. Évoluant dans un paysage concurrentiel et en constante évolution, le responsable de cette division doit naviguer entre les exigences réglementaires, la volatilité des marchés et les attentes des clients, tout en coordonnant ses actions avec les équipes produit, risques et digital. Ce poste requiert une connaissance approfondie des marchés financiers, des normes fiduciaires et un réseau solide pour proposer des offres différenciées et accroître la part de portefeuille.

Principales Responsabilités

Performance Commerciale et Financière

- Définir et exécuter la stratégie de la filiale pour les segments de grande fortune et de banque privée émergente, en l'alignant sur la stratégie de gestion de patrimoine du Groupe.
- Développer des propositions de valeur différenciées, des gammes de produits et des modèles de service pour les clients à forte valeur ajoutée couvrant les dépôts, les prêts, les investissements, l'assurance et le conseil.
- Diriger l'acquisition et la croissance du portefeuille de clients à forte valeur ajoutée, en assurant une croissance durable des actifs sous gestion, des dépôts, des prêts et des revenus de commissions.
- Stimuler la productivité des ventes grâce à des processus structurés de gestion des ventes, du coaching commercial et des cadres de gestion de la performance robustes.
- Gérer et développer la bancassurance.
- Constituer et gérer une équipe de gestionnaires de Comptes, de conseillers en patrimoine et de spécialistes en investissement pour offrir un service et des conseils supérieurs.

Expérience Client

- Superviser l'ensemble du parcours client pour les clients fortunés, y compris l'intégration, le Know Your Customer (KYC), la souscription de crédit, les revues de portefeuille et la gestion continue de la relation.

- Collaborer avec les équipes produit, investissement et trésorerie pour développer des produits sur mesure et des solutions groupées pour les clients fortunés.
- Gérer la tarification, la rentabilité et le risque des produits de patrimoine, en assurant la diversification du portefeuille, des rendements ajustés au risque et le respect de l'appétence au risque.
- Promouvoir une culture centrée sur le client avec des services personnalisés de planification financière, de conseil en investissement et de planification successorale.
- Exploiter les canaux numériques, la banque mobile et les outils de conseil à distance pour renforcer l'engagement des clients et favoriser l'adoption numérique parmi les clients patrimoniaux.

Leadership et Gestion des Equipes

- Développer et mettre en œuvre des stratégies et des campagnes marketing ciblant les segments de grande fortune, y compris des événements, des séminaires et du leadership éclairé.
- Surveiller les tendances du marché, les évolutions réglementaires, les offres des concurrents et les insights clients afin d'affiner la stratégie du segment et le développement de produits.
- Cultiver des relations avec des partenaires externes tels que les gestionnaires d'actifs, les dépositaires, les assureurs et les fintechs afin d'élargir l'écosystème de richesse.
- Veiller à la conformité aux exigences réglementaires pertinentes, aux politiques internes et aux normes fiduciaires pour tous les produits de patrimoine et d'investissement.
- Travailler en étroite collaboration avec les services risques, conformité et juridique pour gérer la pertinence des investissements, les limites de crédit, le KYC/AML et les rapports réglementaires.

Processus, Contrôle et Performance Opérationnelle

- Collaborer avec les responsables des segments détail, PME et autres pour identifier des opportunités de vente croisée et fournir des solutions holistiques pour les familles et les entreprises clientes.
- Développer et mettre en œuvre des cadres pour la segmentation des clients, l'analyse des portefeuilles et le suivi des performances.
- Promouvoir les initiatives ESG, l'investissement durable et l'inclusion financière au sein du segment de grande valeur.
- Coordonner avec le marketing et la communication pour positionner la filiale comme le partenaire de gestion de patrimoine de référence sur le marché.
- Stimuler l'amélioration continue et l'innovation dans les processus de conseil, en tirant parti de l'analyse, des insights comportementaux et des outils de conseil automatisés.

Initiatives Stratégiques

- Plaider pour la formation et la certification des gestionnaires de comptes, de l'équipe d'assurance et des conseillers en investissement, en planification patrimoniale et en exigences réglementaires.
- Gérer les budgets, les ressources et le compte de résultat pour l'activité à forte valeur ajoutée, de gestion de patrimoine et de la bancassurance en assurant l'efficacité des coûts.

- Représenter la banque lors de forums sectoriels, de réunions avec les régulateurs et d'événements communautaires liés à la gestion de patrimoine.
- Préparer des rapports et des présentations réguliers sur la performance du segment, le pipeline, le risque et les initiatives stratégiques à l'intention des directions sur le plan local et régional.
- Favoriser une culture de haute performance avec une forte éthique, une intégrité et une confidentialité des clients.

Facteurs Clés de Succès

- Croissance des actifs sous gestion, des dépôts, des prêts et des revenus de commissions liés au patrimoine dans le segment à forte valeur ajoutée et Bancassurance.
- Amélioration de la satisfaction, de la fidélisation et des scores Net Promoter parmi les clients à forte valeur ajoutée.
- Augmentation de la part de portefeuille et de la pénétration de la vente croisée des produits d'investissement, de prêt, d'assurance et de conseil.
- Qualité de portefeuille solide avec une allocation d'actifs diversifiée et le respect de l'appétence au risque.
- Adoption élevée des plateformes de gestion de patrimoine numériques et des canaux en libre-service parmi les clients fortunés.
- Équipe de gestion de relations bien formée et engagée offrant des expériences client cohérentes et personnalisées.

Profil (Expériences et Compétences Requises)

Expérience & Qualifications

- Diplôme de **Master II** en banque, finance, commerce, économie ou domaine connexe.
- Les certifications professionnelles telles que CFA, CFP ou les certifications de banque privée constituent un atout important.
- Au moins 10 ans d'expérience en gestion de patrimoine, en banque privée ou en gestion de relations avec des clients à forte valeur ajoutée et en Bancassurance.
- Expérience avérée dans la croissance de portefeuilles de patrimoine et la gestion d'équipes performantes.
- Solide connaissance des produits d'investissement, de la gestion de portefeuille, de la planification patrimoniale, des normes fiduciaires et de la Bancassurance.
- Expérience des plateformes de gestion de patrimoine numériques, des modèles de conseil à distance et de l'engagement client omnicanal.
- Compréhension approfondie du crédit, de la gestion du risque, des cadres réglementaires et de la conformité liés à la gestion de patrimoine.

Aptitudes, Capacités et Qualités Personnelles

- Orientation Client : compréhension approfondie des besoins, des objectifs financiers et des comportements des clients fortunés.
- Pensée stratégique et analytique : capacité à définir une orientation, une stratégie de segment et à prendre des décisions basées sur les données.

- Gestion des relations : établit des relations fondées sur la confiance avec les clients et les parties prenantes.
- Leadership : inspire, motive et encadre une équipe de banquiers seniors et de conseillers.
- Ventes et négociation : forte acuité commerciale et capacité à générer des revenus et de la rentabilité.
- Intégrité et conscience du risque : respecte les normes éthiques, la confidentialité des clients et la discipline de gestion des risques.
- Innovation et maîtrise du numérique : adopte les nouvelles technologies, les outils numériques et l'analyse de données pour améliorer les propositions de patrimoine.
- Collaboration et influence : mobilise les parties prenantes internes et externes pour fournir des solutions holistiques.