



3410000 Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement.

Convention collective de travail du 9 juillet 2015 (129.680), modifiée par la convention collective de travail du 25 février 2016 (132.998)

Classification Générale et politique de rémunération

CHAPITRE Ier.

Champ d'application et portée de la convention

La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et aux travailleurs des entreprises relevant de la compétence de la Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement.

Elle a pour objet de définir les conditions de travail et de rémunération minimum pour tous les employés qui travaillent dans les services intermédiaires bancaires concernés et notamment celles liées à la classification applicable et aux salaires minimaux correspondants.

CHAPITRE II. Classification générale

2.1. Niveaux de fonctions

Toutes les fonctions sont sous-divisées en 7 catégories.

2.2. Critères de classification des fonctions

Toutes les fonctions sont décrites et classées en fonction des critères suivants :

- Connaissance;
- Autonomie;
- Communication;
- Responsabilité;
- Direction.

Tous ces critères sont décrits dans l'annexe 1 "Matrice des niveaux de fonctions pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement".

2.3. Descriptions de fonction



Au sein du secteur des services intermédiaires, 6 fonctions génériques sont décrites, à savoir :

- Collaborateur Front Office (h/f) (annexe 2.1);
- Conseiller commercial (h/f) (annexe 2.2);
- Spécialiste des produits (h/f) (annexe 2.3);
- Manager d'établissement (h/f) (annexe 2.4);
- Collaborateur entretien (h/f) (annexe 2.5);
- Collaborateur administratif (h/f) (annexe 2.6).

2.4. Procédures de mise en œuvre

Au sein du secteur, des procédures ont été fixées pour :

- Assurer la gestion de la classification (commission d'experts sectorielle);
- Insérer les fonctions concrètes d'entreprise;
- Résoudre les conflits de classification;
- Traiter les procédures professionnelles (commission sectorielle).

Toutes ces procédures sont définies dans l'annexe 3. (pas compris dans ce texte.)
(Introduction des procédures de classification dans la Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement).

Chacune de ces procédures peut être modifiée uniquement sur décision de la Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement.

CHAPITRE III. Barème sectoriel minimum

3.0. Principe concernant les barèmes sectoriels minimums

Les barèmes sectoriels minimums de référence appliqués à partir du 1er janvier 2016 sont les barèmes sectoriels minimums de la Commission paritaire pour les banques au 1er mai 2015.

Dans ces barèmes sectoriels minimums de référence de la Commission paritaire pour les banques, une augmentation bisannuelle de 0,5 p.c. a été appliquée pour les catégories 5, 6 et 7 ayant 20 ans d'ancienneté.

Ensuite, le principe suivant est appliqué comme prévu à l'annexe 4 (pas compris) de la convention collective de travail : le salaire annuel est composé de 12 salaires mensuels. Le salaire mensuel minimum qui doit être respecté est égal à 12 salaires mensuels divisés par 13.

(L'article est 3.0 est inséré par la CCT 132.998 à partir du 1^{er} janvier 2016.)

3.1. Mesure transitoire

Pour la période allant du 9 juillet 2015 au 31 décembre 2015, les conventions collectives suivantes conclues au sein de la Commission paritaire n° 200 sont



intégralement d'application aux employeurs et aux travailleurs qui ressortissent à la Commission paritaire n° 341 :

- Convention collective de travail du 29 mai 1989 concernant les conditions de travail et de rémunération (n° enregistrement 23.740/CO/218) reprise par la convention collective de travail du 1er avril 2015 relative à la continuité des conventions collectives de travail et accords conclus au niveau de la Commission paritaire n° 218, et conclue au niveau de la Commission paritaire n° 200 (n° enregistrement : 126.638/CO/200) ;

- Convention collective de travail du 28 septembre 2009 fixant les barèmes minimums sectoriels sur la base de l'expérience professionnelle (n° enregistrement : 94.721/CO/218) reprise par la convention collective de travail du 1er avril 2015 relative à la continuité des conventions collectives de travail et accords conclus au niveau de la Commission paritaire n° 218, et conclue au niveau de la Commission paritaire n° 200 (n° enregistrement : 126.638/CO/200).

Aucune nouvelle classification sur la base des années d'expérience, comme décrite à l'article 3.4 de la convention collective de travail du 8 juillet 2015 relative à la classification générale et à la politique de rémunération (enregistrée sous le n° 129.680/CO/341), ne sera appliquée pour les travailleurs qui, au 31 décembre 2015, étaient au service d'un employeur ressortissant à la Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement. Pour ces travailleurs, la classification s'effectuera sur la base des années d'expérience présentes au 31 décembre 2015, telles que fixées sur la base des conventions collectives de travail de la Commission paritaire auxiliaire pour employés citées dans le présent article 3.1.

(Dernière alinéa est ajouté par la CCT 132.998 à partir du 1^{er} janvier 2016.)

3.2. Répartition du barème

Le barème sectoriel minimum des intermédiaires des classes bancaires est divisé en 7 catégories salariales.(cfr. annexe 4). (pas compris dans ce texte.)

Chaque classe salariale compte 46 années d'expérience.

Les salaires minimaux applicables pour les travailleurs mentionnés au chapitre 1er sont fixés au 1er janvier 2016 selon les barèmes d'expérience considérés par cette convention collective de travail et repris dans l'annexe 4 de la présente convention. Ce barème d'expérience définit les salaires minimaux dans toutes les catégories en fonction de l'expérience du travailleur.

3.3. Rémunération de départ

§ 1er. Les salaires de départ sont les salaires prévus pour les travailleurs ayant 0 année d'expérience.



§ 2. Pour les catégories 1 à 4, la rémunération de départ est fixée au niveau 3 du barème d'expérience, tenant compte d'une formation réussie de niveau "bachelor". Si le travailleur n'atteint pas un tel niveau de formation, le niveau d'expérience 0 est d'application.

§ 3. Pour les catégories 5 à 7, le salaire de départ est fixé au moins au niveau 4 du barème d'expérience, compte tenu d'une formation réussie de niveau "master". Si le travailleur ne dispose pas d'un tel niveau de formation mais d'une formation de niveau "bachelor" alors le niveau 3 est éventuellement appliqué. Sinon, le niveau d'expérience 0 est d'application.

Lorsque le diplôme obtenu de niveau "master" requiert une durée normale d'étude supérieure à 4 ans, il est alors tenu compte de cette durée normale d'étude, chaque année de formation complémentaire achevée donnant droit à une année d'expérience supplémentaire avec un maximum de 7 années.

§ 4. Pour les travailleurs qui ne sont pas détenteurs d'un diplôme/certificat de Bachelier ou de Master, la formation professionnelle qui est sanctionnée par un diplôme ou certificat est prise en considération dans les années d'expérience et ceci avec un maximum de 3 années.

§ 5. Pour l'acquisition des années d'expérience, aucun cumul n'est possible entre les périodes d'étude et d'autres périodes d'expérience.

§ 6. Si le travailleur a déjà acquis de l'expérience au moment de son recrutement, celle-ci peut être prise en considération selon les dispositions visées à l'article 3.3.

3.4. Evolution des salaires en fonction de l'expérience

§ 1er. Partant de la rémunération de départ, les rémunérations mensuelles minimales augmentent dans la mesure où l'expérience du travailleur s'accroît selon le schéma précisé dans le barème d'expérience.

§ 2. Par expérience, on entend l'exercice de l'activité professionnelle chez l'employeur chez qui le travailleur a été engagé.

Aucune distinction n'est établie entre les prestations à temps plein ou à temps partiel pour l'octroi des années d'expérience.

Est assimilée à l'expérience telle que visée à l'§ 2 :

a) l'expérience professionnelle acquise dans d'autres entreprises ressortissant à la Commission paritaire n° 310 (banques), 308 (banques d'épargne), 309 (sociétés de bourse), 325 (institutions publiques de crédit), 306 (assurances) ou 307 (courtiers d'assurances), de même que dans les entreprises ressortissant à d'autres commissions paritaires qui effectuent des activités bancaires.

b) l'expérience professionnelle acquise en dehors des entreprises visées sous a), comme salarié, indépendant ou fonctionnaire sous statut, avec un maximum de 20 années.



c) toute expérience liée au secteur dans un milieu professionnel (tels que stages, volontariat) d'une durée de 5 ans maximum.

Pour l'application du présent paragraphe, l'expérience professionnelle acquise dans une entreprise similaire établie dans un autre Etat est prise en considération au même titre que l'expérience professionnelle acquise en Belgique.

§ 3. Sont assimilées à l'expérience professionnelle telle que visée au § 1er, les suspensions suivantes du contrat de travail assorties d'un revenu de remplacement octroyé par un régime de sécurité sociale belge ou d'un autre Etat :

a) Les périodes de suspension partielle pour crédit-temps, les congés thématiques et incapacité de travail telles que visées dans la réglementation en la matière;

b) les périodes de suspension complète pour maladie, accident de travail et maladie professionnelle, telles que visées dans la réglementation en la matière;

c) les périodes de suspension complète pour congés thématiques, y inclus les crédits-temps pour des raisons thématiques telles que visées dans la réglementation en la matière avec un maximum de 3 ans;

d) les autres périodes de suspension complète pour crédit-temps avec un maximum d'un an.

§ 4. Les périodes de chômage complet indemnisées par un régime de sécurité sociale belge ou d'un autre Etat sont assimilées à l'expérience professionnelle avec un maximum de 3 ans.

§ 5. Pour l'acquisition de l'expérience professionnelle, aucune période d'assimilation ne peut être cumulée avec une période d'activité professionnelle ou une autre période d'assimilation.

§ 6. L'octroi d'augmentations salariales en application du barème d'expérience dépend de l'accroissement de l'expérience professionnelle de douze mois depuis le recrutement ou, le cas échéant, depuis la dernière augmentation salariale résultant d'un accroissement de l'expérience.

Lorsque le travailleur se situe dans une phase du barème d'expérience dans laquelle une augmentation salariale n'est octroyée qu'après l'accroissement de deux années d'expérience, ce délai est de vingt-quatre mois au lieu de douze mois.

CHAPITRE IV. Durée de validité

Cette convention collective de travail est conclue pour une durée indéterminée et entre en vigueur à partir du 1er janvier 2016 à l'exception du chapitre 3.1 Mesure transitoire.



Annexe 1er de la convention collective de travail du 9 juillet 2015, conclue au Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement, relative à la Classification Générale et politique de rémunération

	Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 3	Catégorie 4
Fonctions types	Collaborateur entretien (m/f)	Collaborateur administration (m/f)	Collaborateur front office (m/f)	Conseiller commercial (m/f)
Connaissances	- connaissances générales de base	- connaissances pratiques	- connaissances pratiques et théoriques	- connaissances pratiques et théoriques approfondies
Autonomie : quelle est la marge de liberté dans la conception de solutions ou la liberté d'action ?	- agir selon des instructions claires - pas de choix propres - fort contrôlé	- agir selon des standards/des procédures et des règles d'usage - choix propres limités - supervision et contrôle étroits, travailler selon des directives claires	- travailler selon des méthodes qui sont en grande partie standardisées - choix entre des alternatives sur base de données disponibles - organisation de son travail - supervision proche, indépendance limitée quant aux objectifs à atteindre	- propose des solutions au départ de son expérience propre limitée au cadre existant - les missions exigent une certaine recherche; capacité d'analyse ou jugement permettant sous différents angles d'arriver à une solution - objectifs imposés, certains autonomie pour leur réalisation
Communiquer : quelle est la nature des contacts et quel est le degré de	- parfois des contacts avec certains collaborateurs internes - capacité d'expression	- capacité e contact de base - pouvoir orienter de manière professionnelle	- capacité d'expression aisée - échange d'information et concertation dans son	- capacité d'expression très aisée - traitement de questions, pouvoir argumenter



capacité de communication requis ?	élémentaire		domaine professionnel - pouvoir orienter de manière professionnelle	
Responsabilité : quelle est la contribution à l'objectif de l'organisation ?	- sous supervision stricte, simple exécution de tâches imposées	- sous supervision, exécution de tâches imposées	- sous supervision générale, exécution correcte et prompte des tâches imposées	- une certaine autonomie dans l'exécution des tâches - gestion des dossiers confiés
Conduite de personnel ?	- n'est pas d'application	- n'est pas d'application	- n'est pas d'application	- n'est pas d'application



CP 341 – Commission paritaire pour l'intermédiation en services bancaires et d'investissement : matrice de niveaux de fonction	Catégorie 5	Catégorie 6 en Catégorie 7	Modalités barémiques Critères catégories 6-7
Fonctions types	Spécialiste produit (m/f)	Manager d'établissement (m/f)	
Connaissances	- experts en connaissances pratiques et théoriques	- experts en connaissances pratiques et théoriques	
Autonomie : quelle est la marge de liberté dans la conception de solutions ou la liberté d'action ?	<ul style="list-style-type: none">- propose des solutions au départ de son expérience propre limitée au cadre existant- les missions exigent une certaine recherche; capacité d'analyse ou jugement permettant sous différents angles d'arriver à une solution- objectifs imposés : autonomie dans leur réalisation- il se peut qu'une solution sur mesure soit exigée	<ul style="list-style-type: none">- fait des choix stratégiques en matière de politique (commerciale)- les missions exigent une recherche; capacité d'analyse ou jugement permettant sous différents angles d'arriver à une solution/conclusion- détermine les objectifs en concertation avec le gérant d'agence indépendant	
Communiquer : quelle est la	- capacité d'expression très	- capacité d'expression très	- responsable d'agence sans



nature des contacts et que le degré de capacité de communication requis ?	aisée - traitement de questions; argumenter et expliquer les solutions	aisée - informe, se concerte et négocie avec les personnes de contact en vue de la modification d'opinions	personnel ou un responsable adjoint commence en catégorie 6, avec la possibilité d'évoluer vers une catégorie 7 après 5 ans et avec une évaluation positive basée sur un nombre de critères objectifs (croissance du portefeuille, spécialisation)
Responsabilité : quelle est la contribution à l'objectif de l'organisation ?	- autonomie dans l'exécution des tâches - gestion de dossiers commercialement importants	- réalisation des objectifs fixés, en concertation avec le gérant d'agence indépendant	- responsable d'agence avec minimum 2 collaborateurs pour lesquels lui/elle est responsable, relève de la catégorie 7
Conduite de personnel ?	- n'est pas d'application	- peut être d'application - fonctions qui sont responsables pour la coordination et la réalisation des objectifs d'une ou plusieurs agences - organisation de l'agence	



Annexe 2.1 de la CCT du 9 juillet 2015 relative à la Classification Générale et politique de rémunération

Collaborateur(trice) Front-Office (catégorie 3)

Titres de fonction alternatifs :

Guichetier, employé d'accueil, f

Mission (but de la fonction) :

Veiller à l'accueil correct et efficace des clients et faire office de premier point de contact de l'organisation en vue d'un accueil correct et orienté client.

Enregistrer des opérations financières, informer les clients et proposer des produits financiers. (entre autre, carte de crédit, bon de caisse, compte à terme, prêt ou paiement)

Vérifier et compléter des données et des documents.

Fournir des informations concernant des produits financiers standards.

Domaines de résultat (responsabilités) :

- Garantir un accueil professionnel en tant que premier point de contact pour les clients;
- Exécuter des opérations financières standards et répondre à des questions sur les produits standards;
- Vente de produits financiers standards suivant les procédures
- Comprendre les attentes des clients et - si nécessaire - orienter le client vers des collègues plus spécialisés;
- Être ouvert aux signaux des clients et y répondre afin que des opportunités commerciales soient exploitées de manière optimale en fonction de l'orientation vers un spécialiste;
- Exécuter diverses tâches administratives avec l'attention nécessaire aux risques;
- Informer le supérieur et/ou les collègues concernant des questions spécifiques et/ou les attentes des clients.

Exigences en matière de connaissances :

- Connaissances de base des produits financiers standards et la manière dont les diverses opérations doivent être enregistrées;
- Connaissance pratique des applications du front-office;
- En fonction des tâches qui lui sont confiées, satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;



- Connaître la stratégie de l'entreprise ainsi que les accents commerciaux qui sont mis par l'entreprise.

Exigences générales pour l'exercice de la fonction :

- Travailler en équipe;
- Satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Respecter les règles d'audit et de conformité;
- Travailler d'une manière administrativement minutieuse et consciente des risques;
- Agir de manière orientée clients et résultats;
- Être attentif au développement de produits et aux procédures administratives changeantes;
- S'adapter aux différents types de clients et réagir de manière appropriée à des situations très diverses (questions, problèmes, plaintes, signaux, ...).
- Personne en contact avec le public (PCP).



Annexe 2.2 de la CCT du 9 juillet 2015 relative à la Classification Générale et politique de rémunération

Conseiller commercial (catégorie 4)

Titres de fonction alternatifs :

Gestionnaire de client, assistant conseiller placements particuliers, Conseiller produits, conseiller prêts

Mission (but de la fonction) :

Rechercher et approcher des groupes de clients cibles
Vendre et enregistrer des produits financiers (entre autre, des produits structurés, fonds) et t en informer les clients;
Répondre aux questions spécifiques des clients, aussi bien d'ordre technique que spécifiques à des produits;
Mener des discussions commerciales concernant des produits financiers

Domaines de résultat (responsabilités) :

- Exécuter des opérations bancaires et répondre à des questions sur des produits financiers;
- Détecter des besoins commerciaux, les estimer et proposer spontanément aux clients divers produits bancaires , ;
- Fournir des conseils de support sur des produits de base;
- Evaluer correctement les attentes des clients et y répondre afin d'exploiter de manière optimale les opportunités commerciales;
- Vendre des produits financiers avec l'attention nécessaire aux risques et au rendement et exécuter les tâches administratives y afférentes;
- Transférer les demandes très spécifiques et/ou les attentes des clients à un expert en la matière;

Exigences en matière de connaissances :

- Connaissances approfondies des divers produits financiers et la manière dont ceux-ci doivent être enregistrés;
- Connaissance pratique des applications de front-office;
- En fonction des tâches qui lui sont confiées, il/elle doit satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Connaître la stratégie de l'entreprise ainsi que les accents commerciaux qui sont mis par l'entreprise.



Exigences générales pour l'exercice de la fonction :

- Travailler en équipe;
- Satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Respecter les règles d'audit et de conformité;
- S'adapter aux différents types de clients et réagir de manière appropriée à des situations très diverses (questions, problèmes, plaintes, signaux, ...) ;
- Travailler d'une manière administrativement minutieuse et consciente des risques;
- Agir activement orienté résultats;
- Suivre de près le développement de produits et les procédures administratives changeantes;
- Discerner les besoins des clients, comprendre ce que les clients veulent et pouvoir y répondre et les conseiller et, le cas échéant, les orienter vers un tiers.
- Personne en contact avec le public (PCP).



Annexe 2.3 de la CCT du 9 juillet 2015 relative à la Classification Générale et politique de rémunération

Spécialiste Produit (catégorie 5)

Titres de fonction alternatifs :

Conseiller B2B, Private Banker, Personal Financial Planneur, Spécialiste crédits, Spécialiste PME,

Mission (but de la fonction) :

Détecter et approcher les groupes-cible de clients ;
Proposer des solutions sur mesure suivant les besoins des clients;
Répondre aux questions spécifiques des clients, aussi bien d'ordre technique que spécifiques à des produits;
Mener des discussions commerciales concernant des produits sur mesure

Domaines de résultat (responsabilités) :

- Détecter des besoins commerciaux, les estimer et proposer des solutions sur mesure;
- Fournir des conseils de support à propos des produits sur mesure;
- Evaluer correctement les attentes des clients et proposer la bonne solution;
- Vendre des produits financiers sur mesure, avec l'attention nécessaire aux risques et au rendement et exécuter les tâches administratives y afférentes;
- Répondre aux questions spécifiques concernant des produits ou solutions spécialisés;
- Construire le réseau commercial.

Exigences en matière de connaissances

- Connaissances approfondies des produits sur mesure qui lui sont confiés;
- Connaissances pratiques du front-office et des applications spécialisées;
- Connaissance des techniques de Private Banking et/ou de Personal Financial Planning;
- Selon les tâches qui lui sont confiées, satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Connaître la stratégie de l'entreprise ainsi que les accents commerciaux qui sont définis par l'entreprise.



Exigences générales pour l'exercice de la fonction :

- Travailler en équipe;
- Satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Respecter les règles d'audit et de conformité;
- Construire et faire le suivi des relations commerciales;
- Travailler d'une manière administrativement minutieuse et consciente des risques;
- Agir activement orienté résultats;
- Suivre de près le développement de produits et les procédures administratives changeantes;
- Discerner les besoins des clients, comprendre ce que les clients veulent et pouvoir y répondre et les conseiller.
- Personne en contact avec le public (PCP)



Annexe 2.4 de la CCT du 9 juillet 2015 relative à la Classification Générale et politique de rémunération

Manager d'établissement (catégorie 6 et 7)

Titres de fonction alternatifs :

Responsable d'agence, responsable de filiale, responsable pour la distribution.

Mission (but de la fonction)

Le manager d'établissement d'une filiale dirige et coordonne les différentes activités des travailleurs et porte la responsabilité finale de son établissement.

Domaines de résultat (responsabilités) :

- Diriger le fonctionnement opérationnel de l'établissement;
- Diriger, stimuler et motiver une équipe de collaborateurs afin d'atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs sans perdre de vue la gestion des risques;
- Est le responsable d'un portfolio de business et de clients particuliers;
- Participer aux activités commerciales;
- Identifier les opportunités dans sa région et développer un plan commercial afin d'assurer une croissance optimale de l' (des) établissement(s) ;
- Participer activement à la vie socio-économique.

Exigences en matière de connaissances :

- Connaissances approfondies des produits et services;
- Connaissances pratiques du front-office et des applications spécialisées;
- Connaissance des spécificités de sa (ses) région(s) ;
- Selon les tâches qui lui sont confiées, satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Connaître la stratégie de l'entreprise ainsi que les accents commerciaux qui sont mis par l'entreprise.

Exigences générales pour l'exercice de la fonction :

- Qualités de leadership;
- Esprit d'entreprise;
- Capacités de communication;
- Respecter les règles d'audit et de conformité;
- Construire et faire le suivi des relations commerciales;
- Satisfaire à la loi Willems et/ou la loi Cauwenberghs ;
- Travailler d'une manière administrativement minutieuse et consciente des risques;



- Agir activement orienté résultats;
- Suivre de près le développement des produits et les procédures administratives changeantes;
- Discerner les besoins des clients, comprendre ce que les clients veulent et pouvoir y répondre et les conseiller.

Ligne de rapportage :

- Rapporte au responsable de filiale indépendant.



Annexe 2.5 de la CCT du 9 juillet 2015 relative à la Classification Générale et politique de rémunération

Collaborateur entretien (catégorie 1)

Titres de fonction alternatifs :

Homme/femme de ménage

Mission (but de la fonction) :

Prendre en charge l'entretien des locaux et veiller à la propreté et l'hygiène de l'environnement de travail.

Domaines de résultat (responsabilités) :

- Nettoyer les locaux (par ex. les sols, portes, fenêtres, sanitaires, mobilier,) ;
- Veiller à l'entretien du matériel de nettoyage (torchons, seau, aspirateur,) ;
- Signaler les problèmes et les besoins en produits et matériel de nettoyage;

Exigences en matière de connaissances :

- Connaissance des méthodes et techniques de nettoyage;
- Connaissance du matériel et des produits de nettoyage;
- Connaissance de l'utilisation de l'outillage, du matériel et des produits.

Exigences générales pour l'exercice de la fonction :

- Sens de l'ordre, de la propreté et de l'hygiène;
- Etre soigneux avec le matériel mis à disposition.



Annexe 2.6 de la CCT du 9 juillet 2015 relative à la Classification Générale et politique de rémunération

Collaborateur(trice) administratif(ve) (catégorie 2)

Titres de fonction alternatifs :

Employé administratif

Mission (but de la fonction) :

Exécuter des tâches administratives et opérationnelles similaires en soutien du bureau en vue d'un fonctionnement commercial optimal du bureau. Proposer des produits financiers simples (entre-autre, compte à vue, compte d'épargne, carte de banque)- . Contrôler et compléter les données et documents.

Domaines de résultat (responsabilités) :

Exécuter diverses tâches similaires, par ex. :

- Encoder correctement et ponctuellement des données administratives dans des banques de données (par ex. des documents) et réceptionner, vérifier et enregistrer des données;
- Réaliser des opérations financières standard ;
- Exécuter des tâches d'archivage de routine; classer et archiver des documents et des dossiers;
- Préparer des documents simples sur base de formulations/formulaires standard ou de combinaisons de différentes sources de données;
- Exécuter du travail de secrétariat général comme préparer et expédier de la correspondance standard; scanner, copier et rédiger des documents et diffuser des documents;
- Donner du support opérationnel au bureau.
- Recueillir les signaux donnés par le client et en référer.

Exigences en matière de connaissances :

- Expérience limitée dans le domaine de l' (des) activité(s) concerné(e)s ;
- Connaissances pratiques des procédures concernant ses propres tâches;
- Connaissances pratiques des applications (informatiques) utilisées;
- Connaissances de base des produits financiers via des fiches produits. ,



Exigences générales pour l'exercice de la fonction :

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, dans le respect des règles et procédures opérationnelles et selon des instructions et directives claires;
 - Travailler sous supervision étroite et avec autonomie limitée afin d'atteindre des objectifs;
 - A occasionnellement des contacts avec des collègues, des clients et/ou des fournisseurs.
 - Satisfaire à la loi Willems et/ou Cauwenberghs
 - Suivre les règles d'audit et de compliance
- Personne en contact avec le public (PCP)