

**CAO van 21/03/2016  
tot vaststelling van de  
functieclassificatie van het  
uitvoerend personeel**

**CCT du 21/03/2016  
fixant la classification des  
fonctions du personnel  
d'exécution**

**HOOFDSTUK I - Toepassingsgebied**

Artikel 1 - Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en het uitvoerend personeel van de ondernemingen die tot de bevoegdheid van het paritair comité voor de banken behoren.

**HOOFDSTUK II – De classificatie van het uitvoerend personeel**

Art. 2 - Het uitvoerend personeel van de banken wordt in vier categorieën ingedeeld volgens een matrix die volgende criteria voorziet:

- Inhoud: breedte en diepte van opdrachten die al dan niet uiteenlopend zijn;
- Inzicht : Vereist denkkader van de functie: problemen herkennen, analyseren en/of oplossen;
- Moeilijkheidsgraad: hoe vrij is men in het uitdenken van oplossingen of vrijheid van handelen?
- Inwerking: functiegerichte ervaring;
- Omkadering en ondersteuning: vrijheid van werken en rapportagelijijn;
- Communiceren: wat is aard van de contacten en welke graad van communicatievermogen is vereist? Talenkennis;
- Verantwoordelijkheid: Wat is de bijdrage tot de organisatiedoelstelling?

Art. 3 - De functies vermeld in de artikelen 6 tot 9 gelden slechts als voorbeeld. De functie welke in hoofdorde wordt uitgeoefend bepaalt tot welke categorie de bediende behoort.

Art. 4 - De niet vermelde functies worden, bij analogie, ingedeeld bij de bepaalde functies. Deze clausule is in het bijzonder van toepassing op de inrichtingen en exploitatiezetels welke minder dan vijftig bedienden tewerkstellen.

Art. 5 - De bedrijven die eigen bepalingen hebben in verband met de functieclassificaties, zullen ervoor zorgen dat die bepalingen blijven stroken met de sectorbepalingen, en dat elke categorie binnen hun eigen classificatie kan gelinkt worden aan een categorie van de hier beschreven sectorclassificatie.

**CHAPITRE I - Champ d'application**

Article 1er - La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et au personnel d'exécution des entreprises relevant de la compétence de la commission paritaire pour les banques.

**CHAPITRE II - La classification du personnel d'exécution**

Art. 2 - Le personnel d'exécution des banques est classé en quatre catégories selon une matrice prévoyant les critères suivants :

- Contenu : étendue et profondeur des missions, répétitives ou non ;
- Perception : cadre de réflexion exigé pour la fonction : reconnaître, analyser et/ou résoudre les problèmes ;
- Degré de difficulté : quel est le degré de liberté dans la recherche de solutions ou liberté de traitement?
- Entrée dans la fonction: expérience utile à la fonction ;
- Encadrement et soutien: liberté de travail et ligne de rapportage ;
- Communication: quelle est la nature des contacts et quelle capacité à communiquer est exigée ? Connaissance des langues ;
- Responsabilité: quelle est la contribution vers l'objectif de l'organisation ?

Art. 3 - Les fonctions énumérées dans les articles 6 à 9 ne le sont qu'à titre exemplatif. C'est la fonction exercée en ordre principal qui détermine l'appartenance à une catégorie.

Art. 4 - Les fonctions non citées sont classées, par analogie, avec les fonctions indiquées. Cette clause s'applique particulièrement aux établissements ou sièges d'exploitation occupant moins de cinquante employés.

Art. 5 - Les entreprises qui disposent de leurs propres dispositions en matière de classification feront en sorte que ces dernières continuent à satisfaire aux dispositions sectorielles et veilleront à ce que chaque catégorie de leur classification propre soit reliée à une catégorie de la présente classification sectorielle.

## Eerste categorie

Art. 6. Tot de eerste categorie behoren de werknemers waarvan de functie wordt gekenmerkt door:

Inhoud :

- eenvoudig, strikt afgelijnde taken
- sterk herhalend
- werkt uitvoerend

Inzicht :

- inzicht in de eigen taken

Moelijkheidsgraad

- handelen volgens duidelijke en gestandaardiseerde instructies
- geen eigen keuzes

Inwerking:

- beperkte inwerktijd

Omkadering en ondersteuning:

- sterk gecontroleerd

Communiceren:

- heeft soms mondeling contact met interne medewerkers
- elementaire uitdrukingsvaardigheid

Verantwoordelijkheid:

- Onder een strikte supervisie, louter uitvoeren van de opgelegde taken

### Voorbeelden :

#### I.1.-Administratief Ondersteunend Medewerk(st)er (Document- & Gegevensbewaring & -verwerking)

##### Alternatieve functietitel:

Administratief Support Bediende, Secretariaatsfunctie 1

##### Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van repetitieve taken inzake documentenverwerking, gegevensbewaring en klassenment, met het oog op een optimale werking van de dienst(verening).

##### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Uitvoeren van een beperkt aantal gelijkaardige taken, bvb.:

- Sorteren van materiaal/documenten;
- Verdelen van materiaal/documenten (bv. Postverdeling intern/extern);
- Coderen van materiaal/documenten/informatie;
- Registeren van eenvoudige gegevens (adres, rekeningnummer, ...);
- Klasseren van materiaal/courante documenten in een vooraf bepaalde volgorde;
- Uitvoeren van eenvoudig archiefwerk;
- Uitvoeren van eenvoudig bureauwerk met betrekking tot het updaten van archieven.

##### Kennisvervelsten

- Basiskennis van de procedures betreffende de eigen taken.
- Praktische kennis van de gebruikte toepassingen en van computertoepassingen.

##### Algemene vervelsten voor functie-uitvoering

- Uitvoeren van duidelijk omlijnde en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen.
- Werken onder zeer nauwe supervisie en controle.
- Onderhouden van basiscontacten met rechtstreekse collega's.

## Première catégorie

Art. 6 - A la première catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par:

Contenu :

- tâches simples, strictement définies
- tâches très répétitives
- travail d'exécution

Perception :

- perception de ses propres tâches

Degré de difficulté :

- action sur la base d'instructions claires et standardisées
- pas de choix propres

Entrée dans la fonction:

- période d'initiation limitée

Encadrement et soutien:

- contrôle étroit

Communication:

- parfois contact verbal avec collaborateurs Internes
- capacité d'expression élémentaire

Responsabilité:

- sous stricte supervision, exécution pure et simple de tâches imposées

### Exemples :

#### I.1- Collaborateur/Collaboratrice support administratif-ve (conservation et traitement de documents et de données)

##### Titre alternatif :

Employé(e) support administratif/ve, Fonction de secrétariat 1

##### Mission (objectif de la fonction)

Exécuter des tâches répétitives telles que le traitement de documents, la conservation des données et le classement afin de contribuer à un service optimal.

##### Tâches-clé (responsabilités)

Effectuer un nombre limité de tâches similaires, par exemple :

- Trier le matériel/documents;
- Distribuer le matériel/ documents (par exemple distribution du courrier en interne et/ou externe);
- Encoder le matériel/documents/informations;
- Enregistrer des données simples (adresse, n° de compte, ...);
- Classer le matériel/documents d'usage selon un ordre préétabli;
- Effectuer des tâches de classement simples;
- Effectuer des travaux de bureau simples liés à la mise à jour des archives.

##### Connaissances requises

- Connaissance de base des procédures relatives aux activités propres.
- Connaissance opérationnelle des applications utilisées et dans le domaine Informatique.

##### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, conformément aux règles et procédures opérationnelles et selon des instructions et directives claires.
- Travailler sous supervision très étroite.
- Entretenir des contacts de base avec les collègues directs.

**I.2. Technisch Medewerk(st)er****Alternatieve functietitel:**

Technisch medewerker 1

**Missie (doel van de functie)**

Uitvoeren van technische (onderhouds)werken en oplossen van facilitaire problemen op basis van instructies en/of de werkplanning met het oog op het bijdragen aan een optimale technische werking binnen de bank.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Uitvoeren van eenvoudige technische onderhoudswerken op basis van duidelijke instructies en/of een werkplanning, bijvoorbeeld:
  - Aansluiten van elektrische apparaten;
  - Vervangen van lampen;
  - Uitvoeren van eenvoudige reparaties;
  - Oplossen van eenvoudige sanitaire problemen.
- Doorgeven van ernstige defecten en/of specifieke technische problemen aan de leidinggevende of een meer gespecialiseerd technisch profiel;
- Uitvoeren van logistieke ondersteuning, bijvoorbeeld bij een verhuus.

**Kennisvereisten**

- Praktische kennis van apparaten, sanitair en Infrastructuurwerken.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Uitvoeren van duidelijk omslnde en gestandaardiseerde taken, rekening houdend met veiligheidsprocedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen.
- Werken onder strikte supervisie en controle.

**I.3. Medewerk(st)er Cleaning & catering****Missie (doel van de functie)**

Uitvoeren van werkzaamheden voor de catering en de schoonmaak met het oog op het garanderen van de dagelijkse dienstverlening voor de klant.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Uitvoeren van de recurrente dagdagelijkse werkvoorbereidingen, klaarmaken van de voedingswaren, klaarzetten van de te gebruiken reinigingsproducten;
- Uitvoeren van cateringtaken: meewerken aan de bereiding van maaltijden, de bediening van maaltijden, de bediening van koffie en andere dranken;
- Uitvoeren van schoonmaaktaken (schoonmaken van de vooropgestelde ruimtes);
- Bedienen van maaltijden of koffie aan klanten;
- Uitvoeren van een visuele controle op de kwaliteit van gebruikte producten;
- Bijhouden en controleren van voorraden;
- Melden van tekortkomingen of problemen.

**Kennisvereisten**

- Basiskennis van veiligheids- en hygiëneregels.
- Praktische kennis van de kwaliteitsstandaarden.
- Praktische kennis van grondstoffen, schoonmaakproducten en hun gebruiksaanwijzingen.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Werken volgens duidelijke instructies.
- Werken onder strikte supervisie.
- Inplannen van de eigen dagtaken in functie van dagelijkse deadlines.

**I.2. Collaborateur/Collaboratrice technique****Titre alternatif de la fonction :**

collaborateur technique 1

**Mission (objet de la fonction)**

Effectuer des travaux (de maintenance) techniques et résoudre des problèmes d'équipements sur la base d'instructions et/ou de planning de travail afin de contribuer à un fonctionnement technique optimal au sein de la banque.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Effectuer des travaux simples de maintenance techniques sur la base d'instructions claires et/ou de planning de travail, par exemple :
  - Brancher des appareils électriques;
  - Remplacer des lampes;
  - Effectuer des réparations simples;
  - Résoudre des problèmes simples en matière de plomberie.
- Référer au supérieur ou à un spécialiste en cas de défauts graves et/ou de problèmes techniques spécifiques ;
- Assurer un support logistique notamment en cas de déménagement.

**Connaissances requises**

- Connaissance pratique des appareils, de la plomberie et des travaux d'infrastructure.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, dans le respect des procédures de sécurité et selon des instructions et des lignes directrices claires.
- Travailler sous stricte supervision et contrôle.

**I.3. Collaborateur/Collaboratrice Cleaning & catering****Mission (objet de la fonction)**

Exécuter des tâches dans le domaine du catering/cleaning afin d'assurer le service quotidien à la clientèle.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Effectuer les préparatifs récurrents du travail quotidien, préparer les aliments, préparer les produits de nettoyage à utiliser ;
- Effectuer des tâches dans le domaine de la restauration : aider à la préparation des repas, servir les repas, servir le café et les autres boissons
- Effectuer des tâches de nettoyage (nettoyage des espaces proposés) ;
- Servir des repas ou du café aux clients ;
- Effectuer un contrôle visuel de la qualité des produits utilisés ;
- Tenir et contrôler les stocks ;
- Signaler les erreurs ou les problèmes.

**Connaissances requises**

- Connaissance de base des règles de sécurité et d'hygiène.
- Connaissance pratique des standards de qualité.
- Connaissance pratique des matières premières et produits de nettoyage, et des méthodes d'utilisation.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travailler avec des instructions claires.
- Travailler sous stricte supervision.
- Planification de ses propres tâches quotidiennes en fonction des échéances journalières.

## Tweede categorie

Art. 7 - Tot de tweede categorie behoren de werknemers waarvan de functie wordt gekenmerkt door :

Inhoud :

- gelijkaardige taken binnen duidelijk afgelijnd takenpakket
- weinig variërend en grotendeels herhalend

Inzicht :

- inzicht in samenhang van de eigen taken
- beperkt inzicht in omgeving van de functie

Moeilijkheidsgraad :

- handelen volgens gebruikelijke standaards/procedures en regels
- beperkte eigen keuzes

Inwerking:

- weinig inwerktijd
- beperkte opleiding binnen bedrijf

Omkadering en ondersteuning:

- nauw toezicht en controle, werken volgens duidelijke richtlijnen
- impact beperkt tot onmiddellijke omgeving

Communiceren:

- basiscontactvaardigheid
- op professionele wijze kunnen doorverwijzen
- talenkennis naargelang de functie en de regio van tewerkstelling

Verantwoordelijkheid:

- onder supervisie, uitvoeren van de opgelegde taken

### Voorbeelden :

II.1. Administratief Medewerk(st)er

#### Alternatieve functietitel:

Administratief Bediende, Secretariaatsfunctie 2

#### Missie (doel van de functie)

Uitvoeren van gelijkaardige administratieve en operationele taken ter ondersteuning van de dienst, met het oog op een optimale werking van de dienstverlening.

#### Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)

- Uitvoeren van meerdere gelijkaardige taken, bvb:
- Correct en tijdig invoeren van administratieve gegevens in databanken (zoals documenten), en ontvangen, nakijken en registreren van gegevens;
  - Uitvoeren van routine archiveringstaken; documenten en dossiers klasseren en archiveren;
  - Voorbereiden van eenvoudige documenten op basis van standaardformuleringen of combinaties van verschillende gegevensbronnen;
  - Uitvoeren van algemeen secretariaatswerk zoals het voorbereiden en verzenden van de standaardcorrespondentie, documenten scannen, kopiëren en opstellen en interne documenten verdelen;
  - Bieden van operationele ondersteuning aan de dienst.

#### Kennisvereisten

- Beperkte ervaring op het gebied van de betrokken activiteit(en).
- Praktische kennis van de procedures betreffende de eigen taken.
- Basiskennis van de producten/diensten van de eigen dienst.
- Praktische kennis van de gebruikte (computer)toepassingen.

#### Algemene vereisten voor functie-uitvoering

- Uitvoeren van duidelijk omschreven en gestandaardiseerde taken, met respect voor operationele regels en procedures en volgens duidelijke instructies en richtlijnen.
- Werken onder nauwe supervisie en met beperkte zelfstandigheid om doelstellingen te bereiken.
- Heeft occasionele contacten met onrechtstreekse collega's, klanten en/of leveranciers.

## Deuxième catégorie

Art. 7 - A la deuxième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

Contenu :

- un certain nombre de tâches de même nature, clairement définies
- travail peu varié et pour l'essentiel répétitif

Perception :

- perception de la cohérence entre les tâches propres
- perception limitée du contexte de la fonction

Degré de difficulté :

- action sur la base de normes/procédures et règles habituelles
- peu de choix propres

Entrée dans la fonction:

- période d'initiation limitée
- formation limitée dans le cadre de l'entreprise

Encadrement et soutien:

- supervision et contrôle stricts, travail suivant des directives claires
- impact limité à l'environnement immédiat

Communication:

- aptitude de base au contact
- pouvoir réorienter de manière professionnelle
- connaissances linguistiques selon la fonction et la région où l'emploi est exercé

Responsabilité:

- sous supervision, exécution de tâches imposées

### Exemples :

II.1. Collaborateur/Collaboratrice administratif/-ve

#### Titre alternatif :

Employé(e) administratif/ve, Fonction de secrétariat 2

#### Mission (objectif de la fonction)

Effectuer des tâches administratives et opérationnelles similaires afin de soutenir le service et contribuer à un service optimal.

#### Tâches-clés (responsabilités)

- Effectuer plusieurs activités similaires, telles que :
- Introduire correctement et dans les délais des données administratives dans des bases de données (comme des documents) et recueillir, vérifier et enregistrer des données ;
  - Effectuer des tâches de classement courantes ; classer et archiver des documents et des dossiers ;
  - Préparer les documents usuels sur la base de formulations standards ou en combinant différentes sources d'information ;
  - Assurer des tâches de secrétariat générales comme préparer et envoyer la correspondance courante, scanner, photocopier et rédiger des documents ainsi que distribuer les documents internes ;
  - Offrir un soutien opérationnel au département.

#### Connaissances requises

- Petite expérience de l'(des) activité(s) concernée(s).
- Connaissance pratique des procédures relatives à ses tâches personnelles.
- Connaissance de base des produits/services de son service.
- Connaissance opérationnelle des applications utilisées et compétences informatiques.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches clairement définies et standardisées, conformément aux règles et procédures et selon des instructions et directives claires.
- Travailler sous supervision étroite et en autonomie limitée pour atteindre les objectifs.
- Entretenir des contacts occasionnels avec des collègues indirects, des clients et/ou des fournisseurs.

**II.2. Technisch Assistent(e)****Alternatieve functietitel:**

Technisch medewerker 2

**Missie (doel van de functie)**

Uitvoeren van verschillende (onderhouds-)werken, bieden van facilitaire ondersteuning en oplossen van technische problemen met het oog op het bijdragen aan een optimale technische werking van de bank.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Zelfstandig en vakkundig uitvoeren van de opgelegde technische taken;
- Onderhouden en herstellen van complexe en zeer diverse machines of toestellen;
- Uitvoeren van technische controles en toezien op de naleving van de veiligheidsvoorschriften;
- Rapporteren over de status van het werk aan de leidinggevende;
- Doorgeven van ernstige defecten aan leidinggevende;
- Zichzelf continu op de hoogte houden van relevante technische evoluties.

**Kennisvereisten**

- Grondige technische kennis (via opleiding en/of ervaring).
- Praktische kennis van apparaten, sanitair en infrastructuurwerken.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Inschatten van de ernst, aard en dringendheid van facilitair gerelateerde meldingen.
- Respecteren van standaarden en SLA's (Service Level Agreements).
- Werken onder algemene supervisie.

**II.3. FAC05 Verantwoordelijke Cleaning & Catering****Missie (doel van de functie)**

Instaan voor de organisatie van schoonmaak- en/of cateringactiviteiten, voor de dagelijkse organisatie van de keuken en/of schoonmaak met het oog op het verzekeren van de continuïteit in dienstverlening en het voorzien van klanten van maaltijden en/of hygiënische en nette ruimtes.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Organiseren van de recurrente dagdagelijkse werkvoorbereidingen;
- Organiseren van de uitvoering van cateringtaken: meewerken aan de bereiding van maaltijden, bediening van maaltijden, bediening van koffie en andere dranken;
- Organiseren van de uitvoering van schoonmaaktaken (schoonmaken van de vooropgestelde ruimtes);
- Opmaken van uurroosters voor het team;
- Verantwoordelijk zijn voor de controle van de kwaliteit van de gebruikte producten;
- Beheren van de voorraden;
- Beheer van het keuken- en schoonmaakmateriaal;
- Toezien op het volgen van gebruiksprocedures en de veiligheidsnormen;
- Oplossen van tekortkomingen of problemen.

**Kennisvereisten**

- Praktische kennis van veiligheids- en hygiëne regels.
- Praktische kennis van kwaliteitstandaarden.
- Praktische kennis van grondstoffen, schoonmaakproducten en hun gebruiksaanwijzingen.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Autonoom werken onder algemene supervisie.
- Inplannen van de dagtaken van het team en collega's in functie van dagelijkse deadlines en volgens de normale procedures.

**II.2. Assistent(e) technique****Titre alternatif de la fonction :**

Collaborateur technique 2

**Mission (objet de la fonction)**

Exécuter différents travaux (de maintenance), apporter un soutien technique et résoudre les problèmes d'ordre technique afin de contribuer à un fonctionnement technique optimal au sein de la banque.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Exécuter de façon autonome et professionnelle les missions techniques imposées ;
- Entretien et réparation de machines ou d'appareils complexes et de différents types ;
- Mener des inspections techniques et contrôler le respect des normes de sécurité ;
- Faire rapport au supérieur hiérarchique quant à l'état d'avancement des travaux ;
- Signaler des pannes importantes au supérieur hiérarchique ;
- Se tenir en permanence au fait des évolutions techniques pertinentes.

**Connaissances requises**

- Connaissance technique approfondie (acquise par formation et/ou expérience).
- Connaissance pratique des équipements, de la plomberie et des travaux d'infrastructure.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Etre en mesure d'estimer le sérieux, la nature et l'urgence de messages relatifs aux installations.
- Respecter les normes et les SLA (Service Level Agreement).
- Travailler sous supervision générale.

**II.3. FAC05 Responsable Cleaning & Catering****Mission (objet de la fonction)**

Assurer l'organisation des activités de nettoyage et/ou de restauration, l'organisation quotidienne des équipes de cuisine et/ou de nettoyage afin d'assurer la continuité du service et d'assurer aux clients des repas et/ou des espaces propres et hygiéniques.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Organiser la préparation récurrente du travail quotidien ;
- Organiser l'exécution des tâches de restauration : aider à la préparation des repas, servir les repas, servir le café et les autres boissons ;
- Organiser l'exécution des tâches de nettoyage (nettoyage des espaces proposés) ;
- Etablir les horaires de travail pour l'équipe ;
- Etre responsable du contrôle de la qualité des produits utilisés ;
- Gérer les stocks ;
- Gérer le matériel de cuisine/de nettoyage ;
- Veiller au respect des procédures d'utilisation et des normes de sécurité ;
- Résoudre les erreurs ou les problèmes.

**Connaissances requises**

- Connaissance pratique des règles de sécurité et d'hygiène.
- Connaissance pratique des standards de qualité.
- Connaissance pratique des matières premières et produits de nettoyage, et des méthodes d'utilisation.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travailler de manière autonome sous supervision générale.
- Planifier les tâches quotidiennes de l'équipe/des collègues en fonction des échéances journalières et selon les procédures normales.

II.4. Receptionist(e)Alternatieve functietitel:

Onthaalmedewerker

Missie (doel van de functie)

Instaan voor een correct en efficiënt onthaal van interne en externe klanten en fungeren als eerste aanspreekpunt van de organisatie met het oog op een correct en klantvriendelijk onthaal.

Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)

- Instaan voor de ontvangst van bezoekers, klanten,...
- Identificeren en registreren van de bezoeker en hem voorzien van nodige middelen (badge, documentatie,...);
- Bezoekers begeleiden naar gewenste plaats of dienst;
- Bieden van praktische ondersteuning aan bezoekers (liftbediening, parking,...);
- Doorverwijzen of doorverbinden van personen naar de juiste contactpersoon;
- Bijhouden van relevante gegevens aangaande onthaal (bijvoorbeeld Inkomende telefoons, gegevens van bezoekers,...).

Kennisvereisten

- Basiskennis van de veiligheidsnormen.
- Praktische kennis van de kwaliteitstandaarden.
- Praktische kennis van de twee landstalen.

Algemene vereisten voor functie-uitvoering

- Uitvoeren van routinetaken op een nauwgezette manier.
- Werken onder nauwe supervisie.
- Omgaan met onvoorziene omstandigheden en moeilijke bezoekers.

**Derde categorie**

Art. 8 - Tot de derde categorie behoren de werknemers waarvan de functie wordt gekenmerkt door :

Inhoud :

- meerdere opdrachten in dezelfde lijn
- gelijkaardige problematieken
- inbreng door keuzes

Inzicht :

- inzicht in de samenhang van de eigen taken en de eigen functieomgeving
- operationeel inzicht in een aantal processen/producten buiten de eigen functie in de afdeling

Moeilijkheidsgraad :

- werken volgens methoden die grotendeels gestandaardiseerd zijn
- kiezen tussen alternatieven op basis van de beschikbare gegevens
- eigen werk praktisch organiseren

Inwerking:

- inwerktijd noodzakelijk
- opvolging wijziging in vakgebied is vereist

Omkadering en ondersteuning:

- toezicht van nabij, slechts beperkte zelfstandigheid bij bereiken van doelen
- impact mogelijk naar medewerkers van andere diensten buiten het eigen activiteitsdomein of individuele cliënten

Communiceren:

- vlotte uitdrukkingsvaardigheid
- informatie uitwisselen en overleggen binnen zijn vakgebied
- operationele talenkennis naargelang de functie en de regio van tewerkstelling

Verantwoordelijkheid:

- Onder een algemene supervisie, correcte en tijdige uitvoering van de opgelegde taken

II.4. RéceptionnisteTitre alternatif de la fonction :

Employé d'accueil

Mission (objet de la fonction)

Assurer un accueil correct et efficace de clients internes et externes et servir de premier point de contact de l'organisation en vue d'un accueil correct et convivial.

Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer l'accueil des visiteurs, clients,...
- Identifier et enregistrer le visiteur et lui remettre badges, documentation, etc ;
- Guider les visiteurs vers l'endroit et/ou le service souhaité ;
- Offrir aux visiteurs une assistance pratique (ascenseur, parking,...) ;
- Adresser ou transférer les personnes à la personne de contact ad hoc ;
- Tenir à jour les données pertinentes concernant l'accueil (par exemple appels téléphoniques entrants, coordonnées des visiteurs,...).

Connaissances requises

- Connaissance de base des normes de sécurité.
- Connaissance pratique des standards de qualité.
- Connaissance pratique des deux langues nationales.

Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches routinières avec précision.
- Travailler sous stricte supervision.
- Faire face à des circonstances imprévues et à des visiteurs difficiles.

**Troisième catégorie**

Art. 8 - A la troisième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

Contenu :

- diverses missions s'inscrivant dans la même ligne
- problématiques ayant des points communs
- contribution par le biais de choix

Perception :

- perception de la cohérence entre les tâches propres et le contexte propre de la fonction
- vue d'ensemble opérationnelle d'un certain nombre de processus/produits en dehors de la fonction propre dans le département

Degré de difficulté :

- travail selon des méthodes largement standardisées
- choisir entre des alternatives sur la base des données disponibles
- organisation pratique du travail propre

Entrée dans la fonction:

- période d'initiation nécessaire
- nécessité de pouvoir assimiler modifications et évolutions dans son domaine

Encadrement et soutien:

- contrôle strict, autonomie limitée dans la poursuite des objectifs
- impact possible sur les collaborateurs d'autres services en dehors du domaine d'activités propres ou sur les clients individuels

Communication:

- bonne capacité d'expression
- échanger des informations et participer à une concertation dans son domaine d'activité
- connaissances linguistiques opérationnelles selon la fonction et la région où l'emploi est exercé

Responsabilité:

- sous une supervision générale, exécution correcte et dans les délais des tâches imposées

**Voorbeelden :****III.1. Administratief Assistent(e)****Alternatieve functietitel:**

Secretariaatsfunctie 3

**Missie (doel van de functie)**

Uitvoeren van administratieve en algemene taken ter ondersteuning van één of meerdere mensen van het management en/of een dienst.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Uittypen van gedicteerde of opgenomen teksten, redigeren en uittikken van eenvoudige routinebrieven over courante onderwerpen;
- Afhandelen van de gewone correspondentie; mailen of faxen van documenten;
- Behandelen van documenten: uittikken, afbeeldingen invoegen, lay-out verzorgen, ... ter ondersteuning van één of meerdere mensen van het management en/of een dienst;
- Bijhouden van een agenda, maken van afspraken, treffen van de nodige schikkingen voor reizen op basis van ontvangen instructies;
- Aannemen van telefonische oproepen en berichten (onthaal); verwelkomen van de bezoekers;
- Controleren van de beschikbaarheid van meederen;
- Reserveren van de lokalen en andere benodigheden in voorbereiding van een geplande vergadering, printen van de documentatie voor de deelnemers en ze ter beschikking stellen gedurende de vergadering;
- Archiveren: klasseren van correspondentie en documenten van meerdere(n) en/of van een dienst.

**Kennisvereisten**

- Praktische kennis van de lokale werkomgeving.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Werken volgens gestandaardiseerde methoden en procedures.
- Werken onder algemene supervisie, behalve voor specifieke activiteiten.
- Onderhouden van Informatieve contacten met onrechtstreekse collega's, klanten en/of leveranciers.

**III.2. Front Office Medewerk(st)er****Alternatieve functietitels:**

Loketbediende, Kasbediende, Commercieel bediende

**Missie (doel van de functie)**

Registreren van financiële verichtingen en klanten hierover adviseren. Nakijken en vervolledigen van gegevens en documenten. Verstrekken van inlichtingen omtrent standaardproducten.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Garanderen van een professioneel onthaal als eerste aanspreekpunt voor de klanten;
- Uitvoeren van standaard financiële verrichtingen en beantwoorden van vragen over standaardproducten;
- Begrijpen van verwachtingen van klanten en – wanneer nodig - de klant doorverwijzen naar meer gespecialiseerde collega's;
- Openstaan voor signalen van klanten en hierop inspelen zodat commerciële opportuniteiten maximaal benut worden in functie van doorverwijzing naar een specialist;
- Uitvoeren van diverse administratieve taken met de nodige aandacht voor risico's;
- Informeren van de leidinggevende en/of collega's omtrent specifieke vragen en/of verwachtingen van klanten.

**Kennisvereisten**

- Basiskennis van de standaard financiële producten en de wijze waarop de basisverrichtingen geregistreerd moeten worden.
- Praktische kennis van de front-office toepassingen.
- Afhankelijk van de hem/haar toegewezen taken, voldoen aan de wet Willems en/of de wet Cauwenberghs.
- De bedrijfsstrategie kennen alsook de commerciële klemtonen die men binnen het bedrijf legt.

**Algemene vereisten voor functie-uitoefening**

- Werken in teamverband.
- Naleven van de audit- en complianceregeles.
- Werken op een administratief nauwgezette en risicobewuste manier.
- Cliënt- en resultaatgericht handelen.
- Aandacht hebben voor productontwikkelingen en wijzigende administratieve procedures.
- Omgaan met diverse klantentypes en gepast reageren in zeer uiteenlopende situaties (vragen, problemen, klachten, signalen,...).

**Exemples :****III.1. Assistant(e) administratif(-ve)****Titre alternatif :**

Fonction de secrétariat 3

**Mission (objectif de la fonction)**

Effectuer des tâches administratives et générales, afin d'assister une ou plusieurs personnes du management et/ou du service.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Dactylographier des textes dictés ou enregistrés, rédiger et dactylographier des lettres simples sur des sujets courants ;
- Traiter la correspondance courante, envoyer des documents par e-mail, fax,...
- Traitement de documents: dactylographie, insertion d'une illustration, mise en page, ... en support à une ou plusieurs personnes du management et/ou du service ;
- Tenir un agenda, prendre des rendez-vous, organiser des voyages conformément aux instructions reçues,...
- Recevoir les appels téléphoniques et prendre les messages (accueil). Accueillir les visiteurs ;
- Vérifier la disponibilité des supérieurs ;
- Réserver les salles et autres équipements en prévision d'une réunion prévue, , imprimer la documentation pour les participants et la mettre à disposition lors de la réunion ;
- Archiver: classer la correspondance et les documents du (des) supérieur(s) et/ou du service ;

**Connaissances requises**

- Connaissance pratique de l'environnement local.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travailler sous une supervision générale, sauf pour des tâches spécifiques.
- Travailler conformément à des méthodes et des procédures standardisées.
- Entretenir des contacts informatifs avec des collègues indirects, des clients et/ou des fournisseurs.

**III.2. Collaborateur/Collaboratrice Front Office****Titres alternatifs :**

Guichetier(ère), Employé(e) de caisse, Employé Commercial

**Mission (objet de la fonction)**

Enregistrer des opérations financières et conseiller la clientèle dans ce cadre . Vérifier et compléter des données et des documents. Fournir des informations concernant des produits standard.

**Tâches-clés (responsabilités)**

- Assurer un accueil professionnel en tant que première personne en contact avec la clientèle ;
- Exécuter des opérations financières standard et répondre aux questions relatives aux produits standard ;
- Comprendre les attentes des clients et, le cas échéant, les renvoyer vers des collègues plus spécialisés ;
- Percevoir les signaux des clients et y répondre de manière à exploiter au maximum les opportunités commerciales en fonction du renvoi à un spécialiste ;
- Effectuer diverses tâches administratives en étant suffisamment attentif aux risques ;
- Informer dirigeants et/ou collègues des questions et/ou attentes spécifiques des clients.

**Connaissances requises**

- Connaissance de base des produits financiers standard et de la manière dont les opérations de base doivent être enregistrées.
- Connaissance pratique des applications de front-office.
- En fonction des tâches confiées, répondre aux critères de la loi Willems et/ou de la loi Cauwenberghs.
- Connaître la stratégie de l'entreprise et les priorités commerciales de celle-ci.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travailler en équipe.
- Respecter les règles d'audit et de compliance.
- Travailler avec une précision administrative et conscience des risques.
- Être orienté client et résultat.
- Avoir de l'intérêt pour l'évolution des produits et des procédures administratives.
- Avoir une facilité de contact avec différents types de clients et réactions adéquates dans des situations très diversifiées (questions, problèmes, plaintes, signalements, ...)

### III.3. Medewerk(st)er Customer Service

#### Alternatieve functietitel:

Commercieel Adviseur Contactcenter eerste lijn, Medewerk(st)er Contact Center, Operator Call Center, Teleoperator, Contactbeheerder 1

#### Missie (doel van de functie)

Verwerken van service requests van interne of externe klanten met als doel een optimale dienst te leveren aan deze klanten, hen maximaal tevreden te stellen en incidenten in de toekomst te voorkomen.

#### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Fungeren als contactpersoon bij de ontvangst, registratie en verwerking van service requests afkomstig van interne of externe klanten;
- Analyseren van de service requests en onmiddellijk een antwoord geven of tijdig voor een oplossing zorgen;
- Escaleren of bijkomende informatie opvragen in geval van niet-standaard of complexe service requests;
- Identificeren en registreren van incidenten en indien nodig escaleren naar derden;
- Registreren van zijn/haar activiteiten, de voortgang ervan en hierover rapporteren;
- Continu verzamelen van informatie over de toegewezen producten, systemen, structuren, services,.. en intern kennis delen.

#### Kennisvereisten

- Praktische kennis van de bedrijfsstructuur, afdelingen, klantsegmenten en toegewezen domeinen, producten en/of systemen.

#### Algemene vereisten voor functie-uitvoering

- Nemen van beslissingen nadat hij/zij de voor- en nadelen van mogelijke oplossingen/alternatieven tegen elkaar heeft afgewogen.
- Beoordelen van de gevolgen van incidenten, detecteren van recurrenente problemen en deze escaleren indien nodig.
- Zelfstandig werken, rekening houdend met vooraf bepaalde richtlijnen en scripts.

### III.4. Medewerk(st)er Back-office

#### Missie (doel van de functie)

Instaan voor het tijdig en correct uitvoeren van standaard back-office activiteiten / basisverrichtingen binnen het eigen subdomein, met het oog op het leveren van een bijdrage aan een kwalitatief hoogstaande verwerking van transacties en een hoge mate van efficiëntie en cliëntentevredenheid.

#### Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Inhoudelijk/administratief controleren van gegevens, documenten, bewijsstukken, handtekeningen;
- Behandelen, verdelen, klasseren en bewaren van briefwisseling, documenten, dossiers;
- Uitvoeren van standaardtransacties (gebruik makend van informatietoetsen);
- Rechtzetten van eventuele fouten, anomalieën;
- Opvolgen van de standaardverrichtingen en dossiers en instaan voor de tijdige behandeling ervan;
- Beantwoorden van courante vragen en/of verstrekken van standaardinformatie over diensten en producten aan de klant of aan andere afdelingen.

#### Kennisvereisten

- Praktische kennis van interne werkprocedures.
- Praktische kennis van specifieke informatietoetsen om de nodige ondersteuning te kunnen leveren.
- Basiskennis van compliance regels.
- Praktische kennis van het eigen vakdomein (diensten en producten) teneinde standaard operationele taken te kunnen uitvoeren.

#### Algemene vereisten voor de functie-uitvoering

- Rekening houden met interne werkprocedures, regels en bankwetgeving.
- Uitvoeren van duidelijke en eerder standaard verrichtingen.
- Onderhouden van contacten met collega's en/of externe klanten voor de uitwisseling van informatie aangaande dossiers.

### III.3. Collaborateur/Collaboratrice Customer Service

#### Titre alternatif:

Conseiller/Conseillère commercial(e) Contact Centre première ligne, Collaborateur/Collaboratrice Contact Centre, Opérateur/Opératrice Call Centre, Téléopérateur/opératrice, Gestionnaire de contact 1

#### Mission (objet de la fonction)

Traiter des service requests de clients internes ou externes en vue d'assurer à ces clients des services de première qualité, de les satisfaire au maximum et d'éviter les incidents à l'avenir.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Jouer le rôle de personne de contact dans le cadre de la réception, de l'enregistrement et du traitement de service requests émanant de clients internes ou externes;
- Analyser les service requests et apporter une réponse immédiate ou veiller à dégager une solution en temps voulu;
- En référer à un supérieur ou demander des informations complémentaires en cas de service requests non standard ou complexes;
- Identifier et enregistrer les incidents et en référer si nécessaire à des tiers;
- Enregistrer ses activités et leur progression et assurer un reporting à ce propos;
- Collecter constamment des informations sur les produits, systèmes, structures, services assignés et partager ses connaissances en interne.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique de la structure de l'entreprise, des départements, des segments de la clientèle et des domaines, produits et/ou systèmes assignés.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Prendre des décisions après avoir évalué et comparé les avantages et les inconvénients des différentes solutions/alternatives envisageables.
- Évaluer l'impact d'incidents, détecter des problèmes récurrents et en référer si nécessaire à un supérieur.
- Travailler de manière autonome mais en tenant compte de directives et de scripts définis à l'avance.

### III.4. Collaborateur/Collaboratrice Back-office

#### Mission (objet de la fonction)

Veiller à l'exécution correcte et dans le respect des délais des activités standard/opérations de base de back-office dans son domaine particulier afin de contribuer à un traitement de haute qualité des transactions et à optimiser l'efficacité et partant, la satisfaction du client.

#### Tâches-clé (responsabilités)

- Assurer le contrôle administratif et/ou sur le plan du contenu de données, documents, pièces justificatives, signatures;
- Traiter, distribuer, classer et conserver de la correspondance, des documents et des dossiers;
- Exécuter des transactions standard (en utilisant les outils informatiques);
- Rectifier des erreurs/anomalies éventuelles;
- Assurer le suivi des opérations standard et des dossiers et traiter ceux-ci dans le respect des délais;
- Répondre à des questions courantes et/ou dispenser aux clients ou à d'autres; départements des informations standard sur les services et les produits.

#### Connaissances requises

- Connaissance pratique des procédures de travail internes.
- Connaissance pratique des outils informatiques spécifiques pour pouvoir assurer le support.
- Connaissance de base des règles de compliance.
- Connaissance pratique de son propre domaine d'activité (services et produits) afin d'être en mesure d'accomplir des missions opérationnelles standard.

#### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Respecter les procédures de travail et les règles internes, ainsi que la législation bancaire.
- Exécuter des opérations clairement définies et plutôt standard.
- Entretenir des contacts avec des collègues et/ou des clients extérieurs pour l'échange d'informations concernant des dossiers.



**III.5. Medewerk(st)er HR****Alternatieve functietitel:**

Personeelsmedewerk(st)er

**Missie (doel van de functie)**

Op een correcte en efficiënte manier beheren van de HR- en/of personeelsdossiers, met het oog op een correcte en tijdige administratieve verwerking van de personeelgegevens en -aanvragen.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Verdelen, klasseren en/of bewaren van briefwisseling, documenten, gegevens (bv. afwezigheden, sollicitaties, opleidingsaanvragen,...);
- Openen en samenstellen van het administratief dossier:
  - controleren en/of corrigeren van gegevens, documenten, bewijsstukken op volledigheid;
  - invoeren van de gegevens in databases.
- Opzoeken en/of opvragen van bijkomende inlichtingen verduidelijkingen en documenten bij de personeelsleden;
- Uitwisselen van informatie / Informeren van betrokkenen en/of andere diensten.
- Opvolgen van dossiers (bv. tijdscrediet, ziekte,...);
- Vragen van medewerkers beantwoorden en indien nodig advies vragen aan andere diensten of verantwoordelijken.

**Kennisvereisten**

- Basiskennis van relevante wetgeving, normen en termijnen.
- Praktische kennis van interne werkprocedures en regels.
- Basiskennis van verrichtingen binnen een (HR juridisch-) administratieve context.

**Algemene vereisten voor de functie-uitvoering**

- Uitvoeren van taken volgens welbepaalde procedures en methodes.
- Werken onder nauwe supervisie.
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere interne diensten om informatie uit te wisselen.

**III.6. Medewerk(st)er Boekhouding****Alternatieve functietitel:**

Bediende boekhouding, hulpboekhouder/hulpboekhoudster

**Missie (doel van de functie)**

Inboeken en/of controleren van boekhoudkundige gegevens en deze vergelijken met de inventaris met het oog op de reconciliatie van de boekhoudgegevens.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Verzamelen, controleren en bewaren van bewijsstukken van de boekhoudkundige verrichtingen;
- Controleren van handtekeningsbevoegdheden;
- Controleren van de rekeningen;
- Opvragen van ontbrekende informatie en gegevens bij interne en/of externe diensten;
- Corrigeren van foutieve facturen en/of boekingen;
- Opvolgen van openstaande of foutieve boekingen en hangende verrichtingen;
- Inboeken van gegevens in boekhoudkundige systemen;
- Reconciliëren van de boekhouding en de inventarissen;
- Controleren of alle verrichtingen op een correcte manier zijn opgenomen in de boekhouding.

**Kennisvereisten**

- Basiskennis van algemene boekhouding.
- Praktische kennis van interne procedures, regels.
- Praktische kennis van boekhoudkundige basisverrichtingen (eenvoudige boekingen).

**Algemene vereisten voor de functie-uitvoering**

- Uitvoeren van taken volgens welbepaalde procedures en methodes.
- Werken onder nauwe supervisie.
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere interne diensten om informatie uit te wisselen.

**III.5. Collaborateur/Collaboratrice RH****Titre alternatif :**

Collaborateur/Collaboratrice Personnel

**Mission (objet de la fonction)**

Gérer correctement et efficacement les dossiers RH et/ou du personnel afin d'assurer le traitement administratif correct et dans le respect des délais des données et des demandes du personnel.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Distribuer, classer et/ou conserver de la correspondance, des documents et des données (par ex. absences, sollicitations, demandes de formation ...);
- Ouverture et constitution du dossier administratif :
  - Contrôle et/ou rectification de données, documents, pièces justificatives sur le plan de l'exhaustivité;
  - Introduction des données dans des bases de données.
- Rechercher et/ou demander des informations, précisions, documents complémentaires auprès des membres du personnel;
- Echange d'informations/informer des personnes concernées et/ou d'autres services;
- Suivi de dossiers (par ex. crédit-temps, maladie,...);
- Répondre aux questions de collaborateurs et, si nécessaire, demander conseil à d'autres services ou responsables.

**Connaissances requises**

- Connaissance de base des législations, normes et délais applicables.
- Connaissance pratique des procédures et des règles de travail internes.
- Connaissance de base des opérations dans le cadre (juridique RH et) administratif.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies.
- Travailler sous supervision stricte.
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations.

**III.6. Collaborateur/Collaboratrice Comptabilité****Titre alternatif :**

Employé(e) à la comptabilité, assistant(e)-comptable,

**Mission (objet de la fonction)**

Encoder et/ou contrôler des données comptables et les comparer à l'inventaire afin de pouvoir réconcilier les données comptables.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Collecter, contrôler et conserver les pièces justificatives des opérations comptables;
- Contrôler les pouvoirs de signature;
- Contrôler les comptes;
- Demander des informations et données manquantes aux services internes et/ou externes;
- Corriger des factures et/ou comptabilisations incorrectes;
- Suivi des comptabilisations ouvertes ou incorrectes et des opérations en cours;
- Encoder des données dans des systèmes comptables;
- Reconcilier la comptabilité et les inventaires;
- Vérifier si toutes les opérations ont été correctement introduites dans la comptabilité.

**Connaissances requises**

- Connaissance de base de la comptabilité générale.
- Connaissance pratique des procédures, règles internes.
- Connaissance pratique des opérations comptables de base (comptabilisations simples).

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies.
- Travailler sous stricte supervision.
- Contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes afin d'échanger des informations.

**III.7. Helpdesk/ Operator/Operatrice ICT****Alternatieve functietitel:**

Helpdesk Medewerker, Technical Support, Helpdesk Officer, Medewerk(st)er Helpdesk, IT Operator, IT Support

**Missie (doel van de functie)**

Verlenen van technische assistentie bij problemen met softwareproducten, programma's of systemen met als doel de continuïteit van de activiteiten te garanderen.

**Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Verlenen van telefonische ondersteuning aan eindgebruikers;
- Registreren van gesignaleerde problemen en de gegeven oplossing in de controletool, of ze doorsturen naar het tweede niveau van problemen die niet rechtstreeks opgelost kunnen worden;
- Communiceren van recurrende problemen en helpen in de zoektocht naar een oplossing;
- Oplossen van infrastructuurgerelateerde problemen in samenwerking met de hiërarchische meerdere;
- Uitvoeren van dagelijkse operationele activiteiten om de werking van de dienst te garanderen.

**Kennisvereisten**

- Grondige kennis van tools en apparatuur die binnen de informatica-omgeving bestaan om de ondersteuning op een geschikte manier te kunnen leveren.
- Praktische kennis van bestaande procedures.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- In acht nemen van de IT-standaarden en Service Level Agreements.
- Werken onder nauwe supervisie.

**III.8. Facility Management Medewerk(st)er****Missie (doel van de functie)**

Verlenen van administratieve ondersteuning bij diverse eenvoudige en beperkte facilitaire aspecten met als doel het optimaliseren van het nut, gebruiksgemak en veiligheid voor de medewerkers.

**Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Leveren van administratieve ondersteuning ter voorbereiding van technische interventies;
- Opstarten en opvolgen van acties om oplossingen te vinden voor de gesignaleerde facilitaire noden en behoeftes;
- Rapporten opstellen omtrent de facilitaire noden en de daaraan verbonden technische aspecten;
- Beantwoorden van specifieke vragen en signalen die aankomen in het facilitaire meldpunt;
- Nakijken van offertes, leveringsbonnen en meldingsfiches;
- Plannen en opvolgen van onderhoudswerken;
- Opvolgen van externe technici/leveranciers en controleren van hun dienstverlening;
- Organiseren van de administratieve nazorg en nagaan of aan de behoefte van de medewerkers voldaan werd;
- Beheren van het materiaal bestaande uit opvolging van voorraden, ter beschikking stellen van materiaal, plaats van bestellingen.

**Kennisvereisten**

- Praktische kennis van tools en apparatuur om de eindgebruiker ondersteuning te kunnen leveren.
- Praktische kennis van bestaande procedures.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Inschatten van de ernst, aard en dringendheid van facilitair gerelateerde meldingen.
- Respecteren van standaarden en SLA (Service Level Agreements).
- Werken onder algemene supervisie

**III.7. Helpdesk/ Opérateur/Opératrice ICT****Titre alternatif :**

Collaborateur/Collaboratrice Helpdesk, Technical Support, Helpdesk Officer, Collaborateur/Collaboratrice Helpdesk, IT Operator, IT Support

**Mission (objet de la fonction)**

Fournir une assistance technique lors de problèmes avec les logiciels, programmes ou systèmes afin de garantir la continuité des activités.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Fournir un support téléphonique aux utilisateurs finaux ;
- Enregistrer les problèmes signalés dans l'outil de contrôle ainsi que la solution fournie, ou les transmettre au second niveau des problèmes signalés qui ne peuvent pas être résolus immédiatement ;
- Communiquer les problèmes récurrents et fournir un support dans la recherche de solution ;
- Résoudre des problèmes relatifs à l'infrastructure informatique en collaboration avec la hiérarchie ;
- Exécuter les activités opérationnelles quotidiennes afin de garantir le fonctionnement du service.

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie des outils et produits existants dans l'environnement informatique pour pouvoir assurer correctement le support.
- Connaissance pratique des procédures existantes.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Respecter les standards IT et les Service Level Agreements.
- Travailler sous supervision stricte.

**III.8. Collaborateur/Collaboratrice Facility Management****Mission (objet de la fonction)**

Assurer un soutien administratif concernant divers aspects techniques simples et limités en vue d'optimiser l'utilité, le confort d'utilisation et la sécurité pour les collaborateurs.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Fournir un soutien administratif dans le cadre de la préparation d'interventions techniques ;
- Organisation et suivi de démarches visant à apporter une solution aux besoins et exigences signalés au niveau des équipements ;
- Rédiger des rapports concernant les besoins en termes d'équipement et les aspects techniques y afférents ;
- Répondre à des questions et observations spécifiques adressées à la hotline technique ;
- Vérifier les offres, les bons de livraison et les fiches signalétiques ;
- Planifier et suivre les travaux d'entretien ;
- Assurer le suivi des techniciens/fournisseurs externes et contrôler leurs prestations ;
- Organiser le suivi administratif et vérifier si les besoins des collaborateurs sont satisfaits ;
- Gérer le matériel, c'est-à-dire suivi des stocks, mise à disposition du matériel et passation de commandes.

**Connaissances requises**

- Connaissance pratique des outils et équipements pour pouvoir assurer une assistance à l'utilisateur final.
- Connaissance pratique des procédures existantes.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Être en mesure d'évaluer le sérieux, la nature et l'urgence de signalements relatifs à l'équipement ;
- Respecter les normes et les SLA (Service Level Agreement).
- Travailler sous supervision générale.

### Vierde categorie

Art. 9 - Tot de vierde categorie behoren de werknemers waarvan de functie wordt gekenmerkt door :

Inhoud:

- uiteenlopende opdrachten
- variërende problematieken
- Inbreng door interpretatie

Inzicht:

- inzicht in de eigen functiestructuur en functies van de afdeling
- inzicht in een aantal processen/producten buiten de eigen afdeling

Moeilijkheidsgraad:

- reikt oplossingen aan vanuit eigen ervaring binnen bestaand kader
- opdrachten vereisen een zeker onderzoek, analysevermogen of beoordeling om vanuit verschillende invalshoeken tot een oplossing te komen
- mogelijk is een oplossing op maat vereist

Inwerking:

- ruimere inwerktijd
- opvolging wijzigingen en evoluties in eigen- en randdomeinen is vereist

Omkadering en ondersteuning:

- doelstellingen opgelegd, zekere autonomie bij verwezenlijking
- impact mogelijk op (meerdere) grote cliënten, kantoorresultaat of globale dienstverlening

Communiceren:

- zeer vlotte uitdrukkingsvaardigheid
- behandelen van vragen, kunnen argumenteren
- goede talenkennis naargelang de functie en de regio van tewerkstelling

Verantwoordelijkheid:

- een zekere zelfstandigheid in de uitvoering van de taken
- opnemen van de aan hem toevertrouwde dossiers
- in voorkomend geval opvolging en functionele coördinatie van de aan hem toevertrouwde dossiers

### Quatrième catégorie

Art. 9 - A la quatrième catégorie appartiennent les travailleurs dont la fonction est caractérisée par :

Contenu :

- éventail de missions différentes
- problématiques variables
- contribution par le fait de l'interprétation

Perception :

- vision d'ensemble de la structure de la fonction propre et des fonctions du département
- vision d'ensemble d'un certain nombre de processus/produits en dehors de la fonction propre

Degré de difficulté :

- solutions via expérience propre dans le cadre existant
- les missions requièrent un certain degré de recherche, de jugement ou une capacité d'analyse pour parvenir à une solution en partant de différentes perspectives
- il se peut qu'une solution sur mesure soit requise

Entrée dans la fonction:

- large période d'initiation nécessaire
- pouvoir assimiler modifications et évolutions dans les domaines propres et connexes

Encadrement et soutien:

- objectifs imposés, certaine autonomie dans la réalisation
- impact possible sur (plusieurs) grands clients, résultats de l'agence ou service global

Communication:

- très bonne capacité d'expression
- traiter des questions, pouvoir argumenter
- bonnes connaissances linguistiques selon la fonction et la région où l'emploi est exercé

Responsabilité:

- une certaine autonomie dans l'exécution des tâches
- traitement des dossiers qui lui sont confiés
- le cas échéant, suivi et coordination fonctionnelle des dossiers confiés

**Voorbeelden :****IV.1. Administratief Beheerder****Alternatieve functietitel:**

Polyvalent administratief assistent(e), Secretariaatsfunctie 4

**Missie (doel van de functie)**

Uitvoeren, op een vertrouwelijke manier, van diverse administratieve en algemeen ondersteunende, organisatorische taken, met het oog op het ondersteunen van en onder rechtstreeks gezag van één of meerdere mensen van het management.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Ontvangen en selecteren van de correspondentie (brieven, mails). Verzamelen van alle gegevens om een goed onderbouwd antwoord te kunnen geven. Informeren van de betrokken interne en externe personen. Bespreken van meer complexe problemen met de manager. Verzekeren van de opvolging;
- Voorbereiden van de update van periodieke rapporten. Centraliseren van de vereiste gegevens (verschillende bronnen). Verwerken van de gegevens. Ontwerpen van de documenten;
- Beheren van de agenda van één of meerdere managers. Maken van afspraken, rekening houdend met de prioriteiten, de bestaande afspraken, de externe verplichtingen. Herinneren van de manager(s) aan zijn afspraken en bespreken van eventuele overlapping van vergaderingen;
- Opnemen van alle telefonische oproepen, ontvangen van de bezoekers en filteren van zowel de oproepen als de bezoekers;
- Meetings organiseren: na overleg vastleggen van een geschikte datum. Centraliseren en noteren van alle agendapunten. Selecteren, verdelen van de documentatie en/of opstellen van presentaties. Regelen van de afspraken en reserveren van de lokalen en de andere benodigdheden. Nemen van notities tijdens de vergaderingen en opvolgen van acties;
- Regelen van de reservaties (trein, vliegtuig, hotel). Uitslippelen van een efficiënt reisplan. Erop toezien dat de manager over alle noodzakelijke documentatie beschikt;
- Zoeken en selecteren van alle noodzakelijke gegevens en documenten voor het management. Creëren, organiseren en onderhouden van een efficiënt archiveringssysteem.

**Kennisvereisten**

- Goede operationele kennis van de lokale werkomgeving (processen, structuren, producten, ...) en basiskennis van de sector.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Kunnen argumenteren op basis van technische kennis (correspondentie, rapporten, ...).
- Zelfstandig uitvoeren van standaardtaken en andere activiteiten volgens algemene richtlijnen.
- Werken volgens vastgelegde regels en best practices. Oordeelkundig kunnen kiezen tussen verschillende opties.
- Kunnen organiseren van activiteiten op relatief zelfstandige wijze.

**Exemples :****IV.1. Gestionnaire Administratif****Titre alternatif :**

Assistant(e) administratif/-ve polyvalent, Fonction de secrétariat 4

**Mission (objectif de la fonction)**

Effectuer, de manière confidentielle, diverses tâches administratives, de support général et organisationnelles afin d'assister et sous l'autorité directe d'un ou plusieurs managers.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Réceptionner et trier la correspondance (lettres, e-mails). Collecter toutes les données nécessaires pour fournir une réponse bien argumentée. Informer les personnes internes et externes concernées. Discuter des questions plus complexes avec le manager. Assurer le suivi ;
- Préparer la mise à jour des rapports périodiques. Centraliser les données requises (diverses sources). Traiter les données. Rédiger les documents ;
- Gérer l'agenda d'un ou plusieurs managers. Prendre les rendez-vous en tenant compte des priorités, des autres rendez-vous, des obligations externes. Rappeler au manager ses rendez-vous et examiner avec lui les éventuels conflits de réunions ;
- Recevoir et filtrer tout les appels téléphoniques et les visiteurs ;
- Organiser des réunions: après concertation, fixer une date appropriée. Centraliser et consigner tous les points à l'ordre du jour. Sélectionner, distribuer la documentation et/ou rédiger les présentations. Prendre les rendez-vous et effectuer les réservations des salles et des autres équipements. Prendre note lors des réunions et assurer le suivi des actions ;
- Régler les réservations (train, avion, hôtel). Elaborer un itinéraire efficace. Veiller à ce que le manager dispose de toute la documentation nécessaire ;
- Rechercher et sélectionner toutes les informations et les documents nécessaires pour le management. Créer, organiser et tenir à jour un système d'archivage efficace.

**Connaissances requises**

- Bonne connaissance opérationnelle de l'environnement local (processus, structures, produits, ...) et connaissance de base du secteur.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Savoir argumenter sur base de ses connaissances techniques (correspondance, rapports, ...).
- Effectuer des tâches standard de manière autonome et d'autres activités selon des directives générales.
- Travailler conformément à des règles et best practices bien définies. Etre en mesure de choisir avec discernement entre différentes options ou solutions.
- Pouvoir organiser les activités d'une manière relativement autonome.

**IV.2. Commercieel Adviseur****Alternatieve functietitels:**

Assistent(e) Relatiebeheerder (Basisproducten), Product Adviseur

**Missie (doel van de functie)**

Registreren van financiële verrichtingen en klanten hierover adviseren. Beantwoorden van specifieke, zowel technische als productinhoudelijke, vragen van klanten. Voeren van verkoopsgesprekken omtrent basisproducten.

**Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Uitvoeren van standaard bankverrichtingen en beantwoorden van vragen omtrent financiële producten;
- Commerciële behoeften detecteren, deze inschatten en klanten spontaan diverse standaard bankproducten voorstellen;
- Verstrekken van ondersteunende adviezen over basisproducten;
- Verwachtingen van klanten correct inschatten en hierop inspelen zodat commerciële opportuniteiten maximaal benut worden;
- Verkopen van financiële producten met de nodige aandacht voor risico's en rendement en de daarbij horende administratieve taken uitvoeren;
- Doorgeven van zeer specifieke vragen en/of verwachtingen van klanten aan een expert terzake.

**Kennisvereisten**

- Grondige kennis van diverse financiële producten en de wijze waarop de basisverrichtingen geregistreerd moeten worden.
- Grondige kennis - Specialisatie in één of meer bankproducten of -domeinen.
- Praktische kennis van de front-office toepassingen.
- Afhankelijk van de hem/haar toegewezen taken voldoen aan de wet Willems en/of de wet Cauwenberghs.
- De bedrijfsstrategie kennen alsook de commerciële klemtonen die men binnen het bedrijf legt.

**Algemene vereisten voor functie-uitoefening**

- Werken in teamverband.
- Naleven van de audit- en complianceregele.
- Omgaan met diverse klantentypes en gepast reageren in zeer uiteenlopende situaties (vragen, problemen, klachten, signalen, ...)
- Werken op een administratief nauwgezette en risicobewuste manier.
- Actief resultaatgericht handelen.
- Productontwikkelingen en wijzigende administratieve procedures van nabij opvolgen.
- Inzicht hebben in de behoeften van klanten, begrijpen wat klanten willen en erop kunnen inspelen en adviseren en desgevallend doorverwijzen.

**IV.2. Conseiller/Conseillère commercial****Titres alternatifs:**

Assistent(e) Relationship management (Produits de base ), Conseiller Produits

**Mission (objet de la fonction)**

Enregistrer des opérations financières et conseiller les clients dans ce cadre. Répondre à des questions spécifiques de clients, tant au niveau technique qu'en termes de spécificité du produit. Mener des entretiens de vente concernant des produits de base.

**Tâches-clés (responsabilités)**

- Effectuer des opérations bancaires de base et répondre à des questions sur les produits financiers ;
- Identifier et évaluer les besoins commerciaux, et proposer spontanément aux clients différents produits bancaires de base ;
- Fournir des conseils destinés à aider le client concernant les produits de base ;
- Evaluer correctement les attentes des clients et y répondre de manière à optimiser les opportunités commerciales ;
- Vendre des produits financiers en tenant compte des facteurs de risque et de rendement et exécuter les tâches administratives y afférentes ;
- Transférer les questions et/ou d'attentes très spécifiques des clients à un expert.

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie des divers produits financiers et de la manière dont les opérations de base doivent être enregistrées.
- Connaissance approfondie - Spécialisation dans un ou plusieurs produits ou domaines bancaires.
- Connaissance pratique des applications de front-office.
- Se conformer, en fonction des tâches à accomplir, à la loi Willems et/ou à la loi Cauwenberghs.
- Connaître la stratégie de l'entreprise et les priorités commerciales de celle-ci.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travailler en équipe.
- Respecter les règles d'audit et de compliance
- Avoir une facilité de contact avec différents types de clients et des réactions adéquates dans des situations très diversifiées (questions, problèmes, plaintes, signalements, ...)
- Percevoir les besoins des clients, les comprendre et pouvoir y répondre et dispenser des conseils, et si nécessaire transférer.
- Travailler avec une précision administrative et consciente des risques.
- Etre concrètement orienté résultats
- Avoir de l'intérêt pour l'évolution des produits et des procédures administratives.

**IV.3. Adviseur Customer Service****Alternatieve functietitel:**

Commercieel Adviseur Contactcenter tweede lijn, Contactbeheerder 2

**Missie (doel van de functie)**

Ontvangen van alle (aan)vragen van interne of externe klanten, deze analyseren, registreren en antwoord en/of technisch advies geven met het oog op het zorgen voor een hoogwaardige dienstverlening aan klanten, en bijdragen aan de ontwikkeling en het onderhouden van een goede relatie met hen.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Fungeren als contactpersoon voor de klant en ontvangen en registreren van alle service requests die verband houden met de producten, services en oplossingen;
- Proactief Informeren van de klant over de verwerking van zijn/haar service request;
- Bieden van de nodige technische ondersteuning, verschaffen van de nodige informatie, ... aan externe klanten;
- Opvolgen van de nazorg van incidenten richting de klant, de klant op de hoogte houden en beslissen wanneer het incident voor de klant kan worden afgesloten;
- Opvolgen van met de relevante interne diensten gemaakte afspraken met het oog op het verbeteren en aanpassen van producten, services enz;
- Delen van kennis en expertise met minder ervaren teamleden en medewerkers van andere afdelingen;
- Deelnemen aan projecten om processen te verbeteren en de kwaliteit en efficiëntie van de aan klanten geleverde diensten te bevorderen.

**Kennisvervelsten**

- Grondige kennis van de bedrijfsstructuur, de afdelingen en de klantensegmenten, alsook van de toegewezen financiële producten, services, toepassingen en/of programma's.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Zelfstandig verwerken van (aan)vragen van klanten.
- Vaststellen welke acties moeten worden ondernomen en waar nodig actief informatie opvragen bij interne partijen.
- Beslist wanneer een request kan worden afgesloten.

**IV.4. Dossierbeheerder Back-office****Missie (doel van de functie)**

Instaan voor het tijdig en correct uitvoeren van complexe back-office activiteiten / verrichtingen / dossierbeheer binnen één of meerdere subdomeinen, met het oog op het leveren van een bijdrage aan een kwalitatief hoogstaande verwerking van transacties en een hoge mate van efficiëntie en cliëntentevredenheid.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Inhoudelijk controleren en valideren van gegevens, documenten, bewijsstukken, handtekeningen;
- Behandelen en bewaren van briefwisseling, documenten, dossiers;
- Uitvoeren van transacties / beheren van bancaire dossiers gebruik makend van informatietoepassingen;
- Opvolgen van de verrichtingen / dossiers, deze prioriteren en de tijdige behandeling ervan garanderen;
- Opsporen, analyseren en corrigeren van eventuele administratieve fouten en anomalieën en formuleren van verbetervoorstellen;
- Alert zijn voor fraudegevallen en deze desgevallend signaleren;
- Beantwoorden van vragen en/of verstrekken van specifieke info / advies over diensten en producten aan de klant en/of aan andere afdelingen;
- Contact opnemen met cliënten en andere interne diensten voor de behandeling en uitvoering van verrichtingen / dossierbeheer;
- Delen van kennis en expertise met minder ervaren teamleden en medewerkers van andere afdelingen.

**Kennisvervelsten**

- Grondige kennis van Interne werkprocedures.
- Grondige kennis van specifieke informatietoepassingen om de nodige ondersteuning te kunnen leveren.
- Praktische kennis van compliance regels.
- Grondige kennis van het eigen vakdomein (diensten en producten).

**Algemene vereisten voor de functie-uitvoering**

- Rekening houden met interne werkprocedures, regels en bankwetgeving.
- Uitvoeren van eerder complexe verrichtingen (mogelijk maatwerk).
- Organiseren van het eigen werk en stellen van prioriteiten.
- Onderhouden van contacten met collega's en externe klanten voor de uitwisseling van informatie en het geven van oplossingsgerichte antwoorden (advies) aangaande dossiers.

**IV.3. Conseiller/Conseillère Customer Service****Titre alternatif:**

Conseiller(ère) commercial(e) Contact Centre deuxième ligne, Gestionnaire de contact 2

**Mission (objet de la fonction)**

Recevoir, analyser, enregistrer toutes les demandes de clients internes ou externes et y répondre et/ou formuler un conseil technique afin d'assurer aux clients un service delivery de haute qualité et contribuer au développement et à l'entretien d'une bonne relation avec la clientèle.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Être la personne de contact vis-à-vis du client, et recevoir et enregistrer tous les service requests en rapport avec les produits, services et solutions;
- Informer le client de manière proactive du traitement de sa service request;
- Offrir aux clients internes le support technique, les informations nécessaires, etc;
- Assurer le suivi du traitement des incidents vis-à-vis du client, le tenir informé et décider quand l'incident peut être clôturé du côté du client;
- Suivre les accords conclus avec les services internes concernés en vue d'améliorer et d'adapter les produits, services, etc;
- Partager connaissances et expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements;
- Collaborer à des projets destinés à améliorer les procédures et à optimiser la qualité et l'efficacité des services fournis aux clients.

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie de la structure de l'entreprise, des départements et des segments de la clientèle, ainsi que des produits financiers, services, applications et/ou programmes ad hoc.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Traiter de manière autonome les demandes des clients.
- Définir les actions à entreprendre et, si nécessaire, se renseigner activement auprès des services internes.
- Décider à quel moment une request peut être clôturée.

**IV.4. Gestionnaire de dossier Back-office****Mission (objet de la fonction)**

Veiller à l'exécution correcte et dans le respect des délais d'activités /opérations /gestion de dossier complexes dans un ou plusieurs domaines, afin de contribuer à un traitement de haute qualité des transactions et à optimiser l'efficacité et partant, la satisfaction du client.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Contrôler et valider sur le plan du contenu des données, documents, pièces justificatives, signatures ;
- Traiter et conserver de la correspondance, des documents et des dossiers ;
- Exécuter des transactions/gérer des dossiers bancaires à l'aide d'outils informatiques ;
- Suivre et prioriser les opérations /dossiers et en garantir le traitement dans le respect des délais ;
- Détecter, analyser et rectifier des erreurs/anomalies administratives éventuelles et formuler des propositions d'améliorations ;
- Détecter des fraudes éventuelles et, le cas échéant, les signaler ;
- Répondre à des questions et/ou dispenser aux clients ou à d'autres départements des informations/conseils spécifiques sur les services et les produits ;
- Prendre contact avec les clients et autres services internes en vue du traitement et de l'exécution d'opérations/gestion de dossiers ;
- Partager ses connaissances et son expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements.

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie des procédures de travail Internes.
- Connaissance approfondie des outils informatiques spécifiques pour pouvoir assurer le support.
- Connaissance pratique des règles de compliance.
- Connaissance approfondie de son propre domaine d'activité (services et produits).

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Respecter les procédures de travail et les règles internes, ainsi que la législation bancaire.
- Exécuter des opérations relativement complexes (possibilité de travail sur mesure).
- Organiser son propre travail et fixer ses propres priorités.
- Entretenir des contacts avec des collègues et des clients extérieurs pour l'échange d'informations et la dispense de réponses ciblées solution (conseils) concernant des dossiers.

**IV.5. Medewerk(st)er Databeheer en Datarapportering****Alternatieve functietitel:**

EUC Support

**Missie (doel van de functie)**

Bijdragen aan het ontwikkelen van eenvoudige administratieve databases, rapporterings- of EUC-toepassingen (End User Computing), opdat de eindgebruikers/ het management over de gepaste gegevens/rapporten beschikken om hun operationele activiteiten uit te oefenen en/of hun beslissingen te nemen op basis van correcte en up-to-date informatie.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Inventariseren en interpreteren van de behoeften van de interne klant inzake databeheer-/rapportering in samenspraak met projectleider en/of analist;
- Verwerken, updaten en optimaliseren van databestanden (inventarisatie gegevens, input, correctie gegevens,...);
- Periodiek controleren van de kwaliteit van bestanden (op volledigheid, consistentie, zoekopdrachten,...);
- Communiceren met de Interne klant en met andere diensten om ontbrekende data te bekomen en/of dataprocessen te optimaliseren;
- Opmaken van rapporteringsdocumenten en statistieken, trekken van een aantal basisconclusies;
- Aanpassen en/of ontwikkelen van eenvoudige databases/EUC-applicaties/rapporten;
- Voorstellen formuleren voor de optimalisatie van databeheersystemen;
- Informeren en ondersteunen van de eindgebruikers;
- Uitwerken van documentatiemateriaal.

**Kennisvereisten**

- Grondige kennis van databeheersystemen.
- Praktische kennis ICT / EUC.
- Praktische kennis van rapporteringstools, regels en normen.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Zelfstandig plannen en organiseren van het werk in functie van prioriteiten en vragen van derden / andere partijen. Werken onder algemene supervisie.
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere interne en externe diensten om informatie uit te wisselen.

**IV.5. Collaborateur/Collaboratrice Gestion et Reporting de données****Titre alternatif :**

Support EUC

**Mission (objet de la fonction)**

Contribuer au développement de bases de données administratives simples, des applications EUC (End User Computing) ou de rapportage, de manière à ce que les utilisateurs finaux/le management disposent des données/rapports nécessaires pour exercer leurs activités opérationnelles et/ou prendre leurs décisions sur la base d'informations correctes et à jour.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- En collaboration avec le chef de projet et/ou l'analyste, répertorier et interpréter les besoins du client interne en matière de gestion et/ou de reporting de données ;
- Traiter, mettre à jour et optimiser les fichiers de données (inventaire des données, input, correction des données,...) ;
- Contrôler périodiquement la qualité des fichiers (vérifier l'exhaustivité, la cohérence, recherches,...) ;
- Communiquer avec le client interne et d'autres services afin d'obtenir les données manquantes et/ou d'optimiser les processus ;
- Etablir des documents de reporting et des statistiques, tirer un certain nombre de conclusions de base ;
- Adapter et/ou développer des bases de données/applications EUC/reporting simples ;
- Formuler des propositions pour optimiser les systèmes de gestion des données ;
- Informer et prêter assistance aux utilisateurs finaux ;
- Elaborer du matériel de documentation.

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie des systèmes de gestion des données.
- Connaissance pratique ICT / EUC.
- Connaissance pratique des outils, règles et normes de reporting.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Planifier et organiser son travail de façon autonome en fonction des priorités et des demandes de tiers/autres parties. Travail sous supervision générale.
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes en vue d'échanger des informations.

**IV.6. Medewerk(st)er Communicatie/ Events/ Marketing****Missie (doel van de functie)**

Verlenen van organisatorische en operationele ondersteuning bij de organisatie van evenementen, marketingacties of communicatie-activiteiten met het oog op het verstevigen van het imago van de organisatie en het stimuleren van de verkoop.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Uitvoeren van diverse operationele en administratieve taken (classificatie, bijwerken mailinglijsten,...) om een doeltreffende administratieve ondersteuning van de communicatie/marketing/salesploeg te verzekeren;
- Meewerken aan de voorbereiding van marketingacties zoals enquêtes, commerciële acties, enz. (thema's zoeken, leveranciers, organisatie);
- Meewerken aan de conceptuele en praktische uitwerking van de documenten voor marketingacties: animatiebrieven en -documenten, programma, instructies en documentatie voor seminars of andere initiatieven;
- Meewerken aan de redactie van interne (artikels, reportages, interviews, personeelsblad, nota's over aanpassingen aan diensten/producten en over nieuwe diensten/producten,...) en/of externe communicatieteksten (brochures voor de klanten, brochures met technische informatie en reclame...) om zo geschikte en doeltreffende informatie te verstrekken;
- Contacteren van leveranciers voor de voorbereiding en administratieve opvolging van prijsoffertes en bestellingen;
- Bijeenbrengen van drukproeven, maquettes, lay-out, enz;
- Opvolgen en evalueren van initiatieven op het gebied van interne en/of externe communicatie en verbeteringen voorstellen;
- Beheren en opvolgen van de middelen en uitgaven op administratief vlak en deze vergelijken met de oorspronkelijke budgetten om te kunnen anticiperen op begrotingsoverschrijdingen.

**Kennisvereisten**

- Praktische kennis van de interne regels, procedures en bedrijfsstandaarden, meer bepaald voor de aankopen en contacten met de leveranciers.

**Algemene vereisten voor de uitvoering van de functie**

- Werken onder algemene supervisie.
- Zelfstandig organiseren en plannen van het werk in functie van prioriteiten.
- Autonoom contacteren van leveranciers en maken van werkafspraken volgens aankoopprocedures.

**IV.6. Collaborateur/Collaboratrice Communication/ Event/ Marketing****Mission (objet de la fonction)**

Fournir un support organisationnel et opérationnel dans l'organisation d'événements, d'actions de marketing ou dans les activités de communication visant à renforcer l'image de l'organisation et à stimuler les ventes.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Exécuter différentes tâches opérationnelles et administratives (classement, mise à jour des listes de mailing,...) afin d'assurer un soutien administratif efficace à l'équipe communication/marketing/sales ;
- Participer à l'élaboration et implémenter les actions de marketing, telles qu'enquêtes, actions commerciales, etc. (recherche de thèmes, fournisseurs, organisation) ;
- Collaborer à la conception et réalisation des documents nécessaires aux actions de marketing : lettres et documents d'animation, programme, instructions et documentation pour les séminaires ou autres initiatives ;
- Collaborer à la rédaction des textes de communication internes (articles, reportages, interviews, journal du personnel, notes sur des adaptations des services/produits ou sur de nouveaux services/produits,...) et/ou externes (brochures pour la clientèle, brochures d'information technique et promotionnelle...) afin de diffuser les informations de manière efficace et sous une forme adaptée ;
- Assurer le contact avec les fournisseurs afin d'assurer la préparation et le suivi administratif des offres de prix ainsi que des commandes ;
- Collecter les épreuves d'imprimerie, maquettes, lay-out, etc ;
- Faire le suivi des initiatives de communication interne et/ou externe, les évaluer et proposer des améliorations ;
- Gérer et assurer le suivi des moyens et dépenses sur le plan administratif et les comparer aux budgets initiaux afin d'anticiper les dépassements budgétaires.

**Connaissances requises**

- Connaissance pratique des règles, procédures et standards internes de l'entreprise, notamment en matière d'achats, et de contacts avec les fournisseurs.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travail sous supervision générale
- Organisation et planification autonomes du travail en fonction des priorités.
- Prise de contact autonome avec les fournisseurs et fixer des rendez-vous professionnels selon les procédures d'Achat.



**IV.7. Domeinbeheerder HR****Alternatieve functietitel:**

Medewerker domeinbeheer HR

**Missie (doel van de functie)**

Ondersteuning bieden binnen één of meerdere HR-domeinen, met het oog op het verlenen van een correcte HR-dienstverlening aan de betrokken medewerkers en diensten.

**Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Opvolgen en inhoudelijk analyseren van (aan)vragen / problemen van medewerkers en managers met betrekking tot één of meerdere HR-domeinen:
  - Tijdig ontvangen, opzoeken en opvragen van Inlichtingen, verduidelijkingen en documenten;
  - Inhoudelijk controleren en analyseren van deze gegevens en documenten;
  - Invoeren en inhoudelijk beheren van de gegevens in de databases en specifieke tools;
  - Detecteren, analyseren en verwerken van anomalieën in de gegevens;
  - Toekennen van prioriteiten aan de diverse vragen en problemen;
  - Autonoom opvolgen van (aan)vragen.
- Uitwisselen van Informatie en/of proactief informeren van betrokken medewerkers/ managers en/of andere diensten binnen de organisatie;
- Gericht beantwoorden van vragen van medewerkers, management en/of externe partijen (advies verlenen);
- Periodiek rapporteren over de activiteiten (statistiek,...);
- Meewerken aan projecten, formuleren van verbeteringsuggesties.

**Kennisvervelsten**

- Grondige kennis van één of meerdere HR-domeinen (bv. relevante sociale wetgeving, opleiding, rekrutering,...).
- Grondige kennis van interne werkprocedures en regels.

**Algemene vereisten voor de functie-uitvoering**

- Organiseren en werk plannen op zelfstandige basis in functie van de prioriteiten en vragen van de Interne klanten.
- Werken onder algemene supervisie.
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere Interne en externe diensten om informatie uit te wisselen en om te advies te geven rond dossiers en (aan)vragen.

**IV.7. Gestionnaire de dossier RH****Titre alternatif :**

Gestionnaire de domaine RH

**Mission (objet de la fonction)**

Assurer un support dans un ou plusieurs domaines RH, afin d'offrir aux collaborateurs et services concernés un service RH correct.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Suivre et analyser des questions/demandes/problèmes émanant de collaborateurs et de dirigeants concernant un ou plusieurs domaines RH :
  - Recevoir, rechercher et demander à temps des Informations, précisions et documents ;
  - Contrôler le contenu et analyser les données et documents ;
  - Introduire et gérer le contenu des données dans les bases de données et outils spécifiques ;
  - Détecter, analyser et traiter les anomalies dans les données ;
  - Prioriser les questions et problèmes divers ;
  - Suivre de manière autonome les demandes, questions et dossiers.
- Echanger des Informations et/ou Informer de manière proactive les collaborateurs/dirigeants et/ou autres services concernés au sein de l'organisation ;
- Apporter une réponse ciblée aux questions de collaborateurs, dirigeants et/ou parties externes (fonction de conseil) ;
- Faire un reporting d'activité périodique (statistiques,...) ;
- Collaborer à des projets, formuler des suggestions d'amélioration ;

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie d'un ou de plusieurs domaines RH (par ex. législation sociale applicable, formation, recrutement,...).
- Connaissance approfondie des procédures de travail et des règles internes.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Organiser et planifier le travail de manière autonome en fonction des priorités et des demandes des clients internes.
- Travailler sous supervision générale.
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes afin d'échanger des informations et dispenser des conseils dans le cadre de dossiers et questions ou demandes.

**IV.8. Dossierbeheerder Boekhouding****Missie (doel van de functie)**

Uitvoeren van boekingen, opmaken van eenvoudige financiële rapporteringen en controleren van de boekhouding met het oog op een correcte en nauwkeurige boekhouding.

**Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Opvolgen van openstaande of niet-correcte boekingen en hangende verrichtingen;
- Inboeken van gegevens in boekhoudkundige systemen;
- Controleren of alle verrichtingen op een correcte manier zijn opgenomen in de boekhouding;
- Controleren van interne rekeningen, wachtaanwijzers en inventarissen;
- Opvolgen, analyseren en/of corrigeren van foutmeldingen in boekhoudkundige systemen;
- Reconciliëren van de boekhouding en de inventarissen;
- Uitvoeren van berekeningen alvorens te kunnen overgaan tot het comptabiliseren.
- Inzamelen, vervolledigen en ter beschikking stellen van financiële informatie en gegevens aan diverse diensten (fiscaliteit, revisoren,...);
- Opzoeken van en informeren/adviseren over gevraagde saldi en gegevens;
- Samenbrengen van gegevens in een eenvoudige financiële en/of fiscale reporting (fiches);
- Opvolgen van specifieke verrichtingen zoals provisies, rentes, RSZ, BTW;
- Meewerken aan en informeren/adviseren over de boekhoudmethodologie;
- Delen van kennis en expertise met minder ervaren teamleden en medewerkers van andere afdelingen (info boekhoudmethodologie, te gebruiken codes, wachtaanwijzers,...);
- Meewerken aan projecten en formuleren van verbeteringsuggesties.

**Kennisvereisten**

- Praktische kennis van algemene boekhouding.
- Praktische kennis van interne procedures, regels.
- Grondige kennis boekhoudkundige verrichtingen.
- Basiskennis financiële rapportering.

**Algemene vereisten voor de functie-uitvoering**

- Uitvoeren van taken volgens welbepaalde procedures en methodes.
- Organiseren en werk plannen op zelfstandige basis in functie van de prioriteiten en vragen van klanten.
- Werken onder algemene supervisie
- Onderhouden van regelmatige contacten met collega's, medewerkers en/of andere interne en externe diensten om informatie uit te wisselen en/of te adviseren aangaande dossiers/ (aan)vragen

**IV.8. Gestionnaire de Dossier Comptabilité****Mission (objet de la fonction)**

Exécution des comptabilisations, établissement de reporting financiers simples et contrôle de la comptabilité afin de garantir une comptabilité correcte et ponctuelle.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Suivre les comptabilisations en cours ou incorrectes et les opérations en cours ;
- Encoder des données dans des systèmes comptables ;
- Vérifier si toutes les opérations ont été correctement introduites dans la comptabilité ;
- Contrôler les comptes internes, les indicateurs d'attente et les inventaires ;
- Suivre, analyser et/ou corriger les indications erronées dans les systèmes comptables ;
- Réconcilier la comptabilité et les inventaires ;
- Procéder à des calculs avant de pouvoir procéder à la comptabilisation ;
- Collecter, compléter et mettre des informations et des données financières à disposition de divers services (fiscalité, réviseurs,...) ;
- Faire des recherches et dispenser des informations/des conseils à propos des soldes et données demandés ;
- Collationner des données dans le cadre d'un reporting financier et/ou fiscal simple (fiches) ;
- Suivre des opérations spécifiques comme des provisions, rentes, ONSS, TVA ;
- Collaborer à et dispenser des informations/des conseils concernant la méthodologie comptable ;
- Partager ses connaissances et son expertise avec les membres de l'équipe moins expérimentés et les collaborateurs d'autres départements ( informations sur la méthodologie comptable, les codes à utiliser, les indicateurs d'attente,...) ;
- Collaborer à des projets et formuler des suggestions d'amélioration.

**Connaissances requises**

- Connaissance pratique de la comptabilité générale.
- Connaissance pratique des procédures, règles internes.
- Connaissance approfondie des opérations comptables.
- Connaissance de base du reporting financier.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Exécuter des tâches selon des procédures et méthodes clairement définies.
- Planifier et organiser son travail de façon autonome en fonction des priorités et des demandes des clients.
- Travailler sous supervision générale.
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, des collaborateurs et/ou d'autres services internes et externes afin d'échanger des informations et/ ou de dispenser des conseils des dossiers/demandes/questions.

#### IV.9. Dossierbeheerder Juridische Zaken

##### Missie (doel van de functie)

Vorbereiden van standaard juridische beslag- of inlichtingendossiers, rekening houdend met de wettelijke verplichtingen, termijnen en procedures, ter ondersteuning van de juristen, met het oog op het tot een minimum beperken van het risico van de bank.

##### Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verdelen, klasseren en bewaren van briefwisseling, documenten, akten, dagvaardingen en dossiers;
- Openen en samenstellen van het juridisch-administratief dossier, inclusief de inhoudelijke controle van gegevens, documenten, bewijsstukken en handtekeningen;
- Onderzoeken van de vraag om inlichtingen en beslag, de hoedanigheid van de aanvrager en diens bevoegdheid;
- Opzoeken, opvragen en/of aanleveren van bijkomende inlichtingen, verduidelijkingen en documenten in functie van de beroepsdiscretie en de relevante wetgeving;
- Contacteren en Informeren van derden (juridische partijen);
- Vorbereiden en opstellen van juridische verklaringen, aanvragen en briefwisseling met motiveringen (te verifiëren door leidinggevende);
- Opvolgen en verder beheren van dossiers, inclusief mogelijke aanmaningen en het versturen van rappels en standaardbrieven;
- Zorgen voor een systematische rapportering met betrekking tot de voortgang van dossiers aan de leidinggevende.

##### Kennisvereisten

- Grondige kennis juridische praktijken en van de relevante wetgeving.
- Praktische kennis van interne procedures, regels.

##### Algemene vereisten voor functie-uitvoering

- Uitvoeren van taken volgens welbepaalde procedures en methodes.
- Werken onder algemene supervisie.
- Plannen en organiseren van het werk op een zelfstandige manier en in functie van prioriteiten en vragen van derden / partijen.
- Op regelmatige basis onderhouden van contacten met collega's, andere interne en externe diensten om gevoelige en juridische informatie uit te wisselen.
- Inzicht hebben in en beoordelen van de gevolgen van risico's die samenhangen met de onjuiste behandeling van juridische aanvragen / dossiers.

#### IV.9. Gestionnaire de dossier Affaires juridiques

##### Mission (objet de la fonction)

Préparer des dossiers standard d'information ou de saisie juridiques, compte tenu des obligations, délais et procédures légaux afin de minimiser le risque pour la banque, en vue d'assister les juristes.

##### Tâches-clé (responsabilités)

- Distribuer, classer et conserver la correspondance, les documents, actes, convocations et dossiers ;
- Ouvrir et constituer le dossier juridique et administratif, en ce compris le contrôle sur le plan du contenu de données, documents, pièces justificatives et signatures ;
- Analyser la demande d'informations et de saisie, la qualité du demandeur et sa compétence ;
- Rechercher, solliciter et/ou fournir des informations, précisions et documents complémentaires compte tenu de la discrétion professionnelle et de la législation applicable ;
- Prendre contact et informer les tiers (parties juridiques) ;
- Préparer et rédiger les déclarations, demandes et correspondance à caractère juridique avec motivations (vérification par le supérieur hiérarchique) ;
- Suivre et gérer les dossiers, y compris sommations éventuelles et envoi de rappels et de lettres types ;
- Faire un reporting systématique au supérieur hiérarchique concernant l'état d'avancement des dossiers.

##### Connaissances requises

- Connaissance approfondie des pratiques juridiques et de la réglementation relevante.
- Connaissance pratique des procédures, règles internes.

##### Exigences générales pour l'exécution de la fonction

- Exécuter des tâches selon des procédures et des méthodes définies.
- Travailler sous supervision générale.
- Organiser et planifier son travail en toute autonomie en fonction des priorités et des demandes de tiers/parties.
- Entretenir des contacts réguliers avec des collègues, d'autres services internes et externes en vue d'échanger des informations juridiques et sensibles.
- Avoir une vision claire et une bonne estimation de l'impact des risques inhérents à un traitement incorrect de demandes/dossiers juridiques.

**IV.10. Programmeur****Alternatieve functietitel:**

(Analist-)Programmeur/se, Software Engineer

**Missie (doel van de functie)**

Zelfstandig instaan voor het programmeren, testen, onderhouden en documenteren van applicaties binnen een duidelijke en vooraf gedefinieerde opdracht, met als doel de gewenste computersoftware te ontwikkelen binnen vooraf bepaalde doelstellingen.

**Voorbeelden van resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)****Programmeren;**

- Opmaken van programma's die in een welbepaalde omgeving draaien;
- Schrijven en verbeteren van computersoftware in een of meer relevante programmeertalen;
- Testen van de programma's en de uitvoeringsprocedures toepassen.

**Dienstverlening:**

- Zorgen voor de follow-up, de tijdige en goede werking en het onderhoud van de ontwikkelde programma's;
- Instaan voor het basisbeheer van de computers, de softwaresystemen en/of de telecommunicatiemiddelen;
- Verlenen van ondersteuning bij het opstellen van programmadocumentatie, installatienormen en voorbereiden van een technisch logboek voor de ontwikkelde programma's;
- Kunnen assisteren bij de technische analyses en eventueel uitvoeren van kleine technische analyses;
- Opvolgen van de wijzigingen en de evoluties in het eigen vakdomein

**Kennisvereisten**

- Theoretische kennis van één of meer programmeertalen.
- Grondige kennis van het toepassingsgebied van de geprogrammeerde applicaties.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Werken onder algemene supervisie.
- Maken van oplossingen op maat.
- Begrijpen en beantwoorden van technische en programmatorische vragen van klanten in het kader van zijn opdracht.

**20. ICT03 Netwerk-/Systeemmedewerk(st)er****Alternatieve functietitel:**

Systeem/Netwerk Administrator, Systeemadministrateur

**Missie (doel van de functie)**

Verlenen van technische ondersteuning en garanderen van de beschikbaarheid van systemen/ netwerken met als doel de informatica-apparatuur en bijhorende systemen/ netwerken draaiende te houden.

**Resultaatgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Verstrekken van steun en informatie aan de diverse softwaregebruikers in tweede lijn;
- Meewerken aan het oplossen van netwerk-/systeemgebonden informaticaproblemen en van de moeilijkheden die daaruit kunnen voortvloeien;
- Zorgen voor de net aansluiting van informatica/bureauticomputer;
- Meewerken aan de installatie/invoering van nieuwe systemen/netwerken met het oog op een gemakkelijke gebruikname;
- Meewerken aan een analyse van de behoeften en problemen van de gebruikers, aan de inschatting van de keuzemogelijkheden, advies verstrekken rond operationele oplossingen;
- Meewerken aan de evaluatie, bijsturing en ontwikkeling van de netwerk- en systeeminfrastructuur voor bepaalde technische aspecten en veiligheidsaspecten met als doel de goede werking ervan te verzekeren en bij te dragen tot optimalisatie.

**Kennisvereisten**

- Grondige kennis van tools en apparatuur om die op een geschikte manier te kunnen gebruiken.
- Grondige kennis van bestaande producten in de informatica-omgeving.
- Grondige kennis van bestaande procedures, scripts en controles.

**Algemene vereisten voor de uitvoering van de functie**

- Respecteren van de standaarden, Service Level Agreements.
- Werken onder algemene supervisie.
- Analytisch denken.
- Resultaatgericht zijn.

**IV.10. Programmeur****Titre alternatif :**

(Analyste-)Programmeur/se, Software Engineer

**Mission (objet de la fonction)**

Dans le cadre d'une mission claire et prédéterminée, se charger de manière autonome de la programmation, des tests, de la maintenance et de la documentation d'applications en vue de développer le logiciel informatique souhaité et répondant aux objectifs fixés.

**Tâches-clé (responsabilités)****Programmation :**

- Concevoir des programmes destinés à tourner dans un environnement défini ;
- Concevoir et améliorer des logiciels informatiques dans un ou plusieurs langages de programmation donnés ;
- Tester la programmation et appliquer les procédures d'exécution.

**Service :**

- Assurer le suivi, le fonctionnement adéquat et dans les délais requis, et la maintenance des programmes développés ;
- Assurer la gestion de base des ordinateurs, des systèmes de logiciels et/ou des moyens de télécommunications ;
- Collaborer à la rédaction de documentation sur les programmes et les normes d'installation et préparer un manuel technique concernant les programmes développés ;
- Pouvoir assister lors des analyses techniques et éventuellement effectuer de petites analyses techniques ;
- Suivre les changements et les évolutions dans le cadre de son domaine d'activité.

**Connaissances requises**

- Connaissance théorique d'un ou plusieurs langages de programmation.
- Connaissance approfondie du champ d'application des applications programmées.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Travailler sous supervision générale.
- Développer des solutions sur mesure.
- Comprendre et répondre aux clients sur les questions techniques et liées à la programmation dans le cadre de sa mission.

**20. ICT03 Collaborateur/Collaboratrice Réseau/Système****Titre alternatif :**

Administrateur/Administratrice Système/Réseau, Administrateur/Administratrice Système

**Mission (objet de la fonction)**

Fournir du support technique et assurer la disponibilité des systèmes/ réseaux afin de garantir le fonctionnement des appareils informatiques et des systèmes/ réseaux y afférant.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Assister et informer les différents utilisateurs de logiciels, en support de 2<sup>ème</sup> ligne ;
- Participer à la résolution des pannes informatiques liées au réseau/ système et les difficultés qui peuvent en découler ;
- Assurer la mise en réseau de matériel informatique/bureautique ;
- Collaborer à l'installation/ implémentation de nouveaux systèmes/ réseaux afin de garantir une implémentation aisée ;
- Participer à l'analyse des besoins et problèmes des utilisateurs, à l'évaluation des options, conseiller des solutions opérationnelles ;
- Contribuer à l'évaluation, aux adaptations et au développement de l'infrastructure du réseau et du système sur certains aspects techniques et de sécurité afin d'en assurer le bon fonctionnement et contribuer à l'optimisation.

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie des outils et machines pour pouvoir les utiliser de manière adéquate.
- Connaissance approfondie des produits existants dans l'environnement informatique.
- Connaissance approfondie des procédures, scripts et contrôles existants.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Respecter les standards, Service Level Agreements.
- Travailler sous supervision générale.
- Avoir une capacité de réflexion analytique.
- Être orienté vers les résultats.

**IV.11. Verpleegkundige****Alternatieve functietitel:**

Bedrijfsverpleegkundige

**Missie (doel van de functie)**

Instaan voor de eerste hulp en medische zorgen aan medewerkers die getroffen worden door ziekte of slachtoffer zijn van een ongeval op het werk en organiseren van medische onderzoeken met het oog op het garanderen van het welzijn van de medewerkers.

**Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)**

- Bieden van eerste hulp bij een arbeidsongeval;
- Verstrekken van medische verzorging en bijstand;
- Bijstaan van dokters bij medische verzorgingen en onderzoeken;
- Praktisch organiseren van medische onderzoeken;
- Uitvoeren van standaard medische analyses en controles in het kader van preventie en gezondheidstoezicht (oogtesten,...);
- Administratief beheren en opvolgen van medische dossiers;
- Administratief beheren van medicijnen en medisch materiaal;
- Samenstellen en volledig houden van EHBO-koffer;
- Informeren en adviseren van medewerkers over preventiemaatregelen, gezondheid en ergonomie op de werkvloer.

**Kennisvereisten**

- Grondige medisch-verpleegkundige kennis.
- Praktische kennis van kwaliteitsstandaarden.
- Praktische kennis van hygiëneregels.

**Algemene vereisten voor functie-uitvoering**

- Respecteren van de deontologie/medische geheimhouding.
- Werken onder algemene supervisie met ruime autonomie.
- Omgaan met onvoorzien omstandigheden en crisissituaties.

**HOOFDSTUK III – Diverse bepalingen****VERLONING**

Art. 10 - De lonen van het uitvoerend personeel worden vanaf 1 januari 2009 vastgesteld in het ervaringsbarema dat opgenomen is in de CAO van 3 juli 2008 tot vaststelling van het verloningssysteem in de banksector, en dat de op dat tijdstip van toepassing zijnde baremieke spanning overneemt.

Art. 11 - De lonen van het vrouwelijk uitvoerend personeel zijn gelijk aan deze van het mannelijk uitvoerend personeel in de vier categorieën.

Art. 12 – In het geval een werknemer naar een hogere categorie overgaat, wordt van de hieruit voortvloeiende loonsverhoging 50% toegekend op het ogenblik van de bevordering en 50% ten laatste drie maanden nadien.

**OVERGANG NAAR EEN HOGERE CATEGORIE**

Art. 13 - De overgang van de eerste categorie naar de tweede of van de tweede categorie naar de derde geschiedt :

1° hetzij door de uitoefening van een functie welke naargelang van het geval tot de tweede of de derde categorie behoort;

2° hetzij door het slagen in een examen.

In geval van kwalificatie ingevolge een examen voor de hogere categorie, wordt de betrokkene van ambtswege in de nieuwe categorie opgenomen, zelfs als hij niet effectief een functie van deze categorie uitoefent en wordt zijn loon als dusdanig bepaald.

**IV.11. Infirmier(ère)****Titre alternatif de la fonction :**

Infirmier(ère) en entreprise

**Mission (objet de la fonction)**

Assurer les premiers secours et les premiers soins aux collaborateurs victimes d'une maladie/d'un accident sur le lieu de travail et organisation d'examen médicaux en vue de garantir le bien-être des collaborateurs.

**Tâches-clé (responsabilités)**

- Fournir les premiers soins en cas d'accident du travail ;
- Fournir assistance et soins médicaux;
- Assister les médecins lors de soins et d'examen médicaux ;
- Veiller à l'organisation pratique des examens médicaux ;
- Effectuer des analyses et des contrôles médicaux standard dans le cadre de la prévention et de la surveillance de la santé (tests de la vue, ...);
- Assurer la gestion et le suivi administratifs des dossiers médicaux ;
- Se charger de la gestion administrative des médicaments et du matériel médical ;
- Composer et compléter la trousse de premiers soins ;
- Informer et conseiller le personnel concernant les mesures de prévention, la santé et l'ergonomie en milieu de travail;

**Connaissances requises**

- Connaissance approfondie au niveau médical et infirmier.
- Connaissance pratique des standards de qualité.
- Connaissance pratique des règles d'hygiène.

**Exigences générales pour l'exécution de la fonction**

- Respecter la déontologie/le secret médical.
- Travailler sous supervision générale avec une large autonomie.
- Faire face à des circonstances imprévues et à des situations de crise.

**CHAPITRE III – Dispositions diverses****RÉMUNÉRATION**

Art. 10 - Les rémunérations du personnel d'exécution sont fixées à partir du 1er janvier 2009 dans le barème d'expérience qui est repris dans la CCT du 3 juillet 2008 relative au système de rémunération dans le secteur bancaire et qui reprend la tension barémique qui leur est d'application à ce moment.

Art. 11 - Les rémunérations du personnel d'exécution féminin sont égales à celles du personnel d'exécution masculin, dans les quatre catégories.

Art. 12 - Dans le cas où le travailleur est promu dans une catégorie supérieure, l'augmentation de la rémunération en résultant est payée à raison de 50% au moment de la promotion et de 50% au plus tard, trois mois après.

**PASSAGE À UNE CATEGORIE SUPERIEURE**

Art. 13 - Le passage de la première catégorie à la deuxième ou de la deuxième catégorie à la troisième est assuré :

1° soit par l'accomplissement d'une fonction relevant de la deuxième ou de la troisième catégorie suivant le cas;

2° soit par la réussite d'un examen.

En cas de qualification dans la catégorie supérieure, à la suite d'un examen, l'intéressé est classé d'office dans la catégorie abordée même s'il n'en remplit pas effectivement une fonction et sa rémunération est fixée en conséquence.

Art. 14 - De overgang van de derde categorie naar de vierde categorie is ondergeschikt aan het openstaan van een betrekking en aan het vervullen van een functie welke behoort tot de vierde categorie.

Art. 15 - Buiten het in artikel 13, 2<sup>o</sup>, bedoeld geval, wordt de definitieve benoeming in de nieuwe functie slechts effectief na een bevredigende stage van ten hoogste drie maanden.

Het feit dat een werknemer na de stage van drie maanden in zijn nieuwe functie gehandhaafd blijft, brengt zijn definitieve benoeming mede.

De werknemer die zijn stage op bevredigende wijze heeft gedaan bekomt, met terugwerkende kracht tot de datum waarop hij zijn stage heeft begonnen, het loon dat overeenstemt met de nieuwe categorie en zulks overeenkomstig de bepalingen van artikel 12.

De stage van drie maanden kan ofwel doorlopend zijn, ofwel met onderbrekingen geschieden, maar dan in een tijdsspanne van maximum twaalf maanden.

Enkel de periodes van ten minste vijf opeenvolgende gepresteerde werkdagen met volkomen uitoefening van de functie welke de definitieve benoeming in de hogere categorie mogelijk maakt, komen in aanmerking wanneer de stage met onderbrekingen geschiedt.

De periodes van beroepsvorming komen niet in aanmerking. Inderdaad, de werknemer, bij voorbaat ingelicht dat hij zich in de beroepsvormingsperiode bevindt, oefent de taken van de hogere categorie niet uit onder eigen verantwoordelijkheid.

**BIJZONDERE BEPALING VOOR DE LEDEN VAN HET UITVOEREND PERSONEEL, TEWERKGESTELD MET EEN ARBEIDSOVEREENKOMST VOOR ARBEIDERS.**

Art. 16 - In geval van werkonbekwaamheid ingevolge ziekte of ongeval, hebben de werklieden en werksters, onderworpen aan de reglementering van de ziekte- en invaliditeitsverzekering en de wetgeving op het gewaarborgd weekloon, recht op hun integraal loon gedurende dertig kalenderdagen, onder aftrek van de vergoedingen van de ziekte- en invaliditeitsverzekering.

#### HOOFDSTUK IV - Slotbepalingen

Art. 17 - Artikelen 2 tot 53 van de CAO van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden worden opgeheven. (nr. 4827/10/310)

Art. 18 - Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 01/07/2016 en is gesloten voor onbepaalde tijd.

Art. 19 - Deze collectieve arbeidsovereenkomst kan worden opgezegd door één van de partijen, mits een opzeggingstermijn van drie maanden, bij een ter post aangetekende brief, gericht aan de voorzitter van het paritair comité voor de banken.

Art. 14 - Le passage de la troisième catégorie à la quatrième catégorie est subordonné à une vacance d'emploi et à l'accomplissement d'une fonction relevant de la quatrième catégorie.

Art. 15 - Hormis le cas visé à l'article 13, 2<sup>o</sup>, la titularisation dans la fonction abordée n'est effective qu'après un stage satisfaisant dont la durée est au maximum de trois mois.

Le fait de maintenir un travailleur dans sa nouvelle fonction après le stage de trois mois implique la titularisation.

Le travailleur ayant satisfait au stage bénéficie, avec rétroactivité à la date du début du stage, de la rémunération correspondant à la catégorie abordée et ce conformément aux dispositions de l'article 12.

Le stage de trois mois peut être effectué soit de façon continue, soit de façon discontinue au cours d'une période de douze mois.

Les périodes d'au moins cinq jours de travail consécutifs, comportant l'exercice complet de la fonction donnant accès à la titularisation dans la catégorie supérieure, entrent seules en ligne de compte lorsque le stage est effectué d'une façon discontinue.

Les périodes de formation n'entrent pas en ligne de compte. En effet, le travailleur, dûment averti au préalable qu'il se trouve en période de formation, n'exerce pas, sous sa seule responsabilité, une fonction de catégorie supérieure.

**DISPOSITION PARTICULIÈRE AUX MEMBRES DU PERSONNEL D'EXÉCUTION, ENGAGÉ SOUS CONTRAT DE STATUT « OUVRIER »**

Art. 16 - En cas d'incapacité de travail résultant d'une maladie ou d'un accident, les ouvriers et ouvrières, couverts par la réglementation de l'assurance maladie-invalidité et la législation sur le salaire hebdomadaire garantie, ont droit pendant trente jours civils à leur rémunération intégrale, sous déduction des indemnités de l'assurance maladie-invalidité.

#### CHAPITRE IV - Dispositions finales

Art. 17 - les articles 2 à 53 de la CCT du 17 février 1977 fixant les conditions de travail et de rémunération sont abrogés. (nr. 4827/10/310)

Art. 18 - La présente convention collective de travail produit ses effets le 01/07/2016 et est conclue pour une durée indéterminée.

Art. 19 - La présente convention collective de travail peut être dénoncée, par l'une des parties, moyennant un préavis de trois mois, signifié par lettre recommandée à la poste, adressée au président de la commission paritaire pour les banques.