



# GESTIONNAIRE DU BACK OFFICE BANCAIRE

## TYPES DE POSTES RATTACHÉS À L'EMPLOI :

- > **Chef de section Centre Financier de Nouméa - CFN.**
- > **Chef de la cellule risques.**
- > **Chef de la cellule relation clientèle.**
- > **Chef de la cellule opérations spécialisées Centre Financier de Nouméa - CFN.**
- > **Chef de la cellule production Centre Financier de Nouméa - CFN.**
- > **Agent polyvalent Centre Financier de Nouméa - CFN.**
- > **Contrôleur polyvalent Centre Financier de Nouméa - CFN.**
- > **Collaborateur pôle Guichets Automatiques de Banque - GAB.**

## DÉFINITION SYNTHÉTIQUE DE L'EMPLOI\* :

Enregistrer et réaliser les opérations administratives sous-jacentes aux actions commerciales menées dans les agences OPT-NC et en réponse aux demandes des clients (internes et externes).

## ACTIVITÉS PRINCIPALES\*\* :

- **Gestion des comptes clients :**
  - > Traitement des demandes clients (moyens de paiement).
  - > Traitement des opérations bancaires et comptables (flux).
  - > Alimentation de la base de données clients.
  - > Traitement des réclamations clients.
  - > Suivi et gestion des dossiers de succession des clients.
  - > Renseignement à distance des clients sur le traitement des opérations, des procédures de recouvrement et de contentieux.
- **Gestion interne :**
  - > Veille à la bonne utilisation de l'application informatique nécessaire à l'activité.
  - > Contrôle et alerte des incidents.
  - > Suivi administratif et comptable lié à l'activité.
  - > Archivage (documents numérisés).

## ACTIVITÉS SECONDAIRES :

## COMPÉTENCES REQUISES\*\*\* :

### savoirs

- Connaissance :**
- De la stratégie, du fonctionnement et de l'organisation de l'Office.
  - Des opérations et transactions sur les applicatifs de gestion (SI).
  - Des procédures administratives et comptables.
  - Des techniques de base de relation clientèle.
  - Des caractéristiques des services et produits bancaires.
  - Des notions de comptabilité publique.

### savoir-faire

- Respecter les règles et les procédures.
- Gérer les situations d'urgence.
- Utiliser les différents SI dédiés en fonction des activités.
- Identifier et/ou répertorier et transmettre les incidents.
- Renseigner les clients.
- Veiller à la confiance et à la satisfaction des clients.

### comportements professionnels

- Qualités relationnelles.
- Bonne communication.
- Esprit d'équipe.
- Rigueur et précision.
- Intégrité.
- Grande discrétion professionnelle.
- Sens du service au client.



**PARTICULARITÉS D'EXERCICE DE L'EMPLOI :****CONDITIONS D'ACCÈS À L'EMPLOI :****Prérequis à l'emploi**

BAC / BAC + 2 BTS Banque/DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations) / Bac + 3 à 5 Ecole de commerce (option gestion, finance ou économie).

Diplôme bancaire (BP Banque, Bachelor, ITB).

**Formations nécessaires à l'emploi****PROXIMITÉ AVEC D'AUTRES EMPLOIS :**

Gestionnaire de processus bancaire - Chargé du contrôle interne bancaire.

**EXEMPLE(S) DE PARCOURS DE CARRIÈRE :****Possibilités d'emplois précédents**

Chargé de contact clientèle.

Conseiller commercial.

Téléconseiller.

**Evolutions potentielles vers d'autres emplois**

Gestionnaire de processus bancaires.

Chargé du contrôle interne bancaire.

Chargé de soutien des réseaux de vente.

Chargé de contact clientèle.

**TENDANCES D'ÉVOLUTIONS DE L'EMPLOI :****Facteurs clés d'évolution à moyen terme**

- Evolution de la réglementation.
- Création de la Banque Postale.

**Conséquences sur les activités et les compétences**

- Développement du contrôle interne.
- Incidences sur les activités et organisation du travail et des agents.
- Métier à forte reconfiguration du fait des impacts technologiques (SI) et organisationnels.
- Apparition de nouvelles offres (assurances, crédits...).
- Apparition de nouveaux métiers.
- Montée en compétence rapide demandant un niveau d'expertise élevé.

*\*Définition synthétique de l'emploi : Il s'agit à la fois de la finalité, de la raison d'être et de la contribution attendue de l'emploi.*

*\*\* Activités principales : Il s'agit des principaux ensembles d'actions ou d'opérations qui permettent de réaliser la mission de l'emploi.*

*\*\*\*Compétences requises : Les compétences pour occuper un emploi de référence se déduisent des activités. C'est une combinaison de savoirs et de savoir-faire mobilisés en situation de travail et nécessaires à la réalisation des activités. Il est à noter que les compétences citées pour un emploi de référence sont des compétences cibles, leur niveau de maîtrise peut être différent en fonction du poste occupé dans cet emploi.*