

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Opérateur de traitements bancaires
- Technicien de back-office
- Gestionnaire flux
- Chargé de service après-vente
- Chargé de recouvrement ou de précontentieux...

**TRAITEMENTS
DES
OPERATIONS**

Mission Générale

Le gestionnaire de back office enregistre et réalise les opérations administratives sous-jacentes aux actions commerciales menées dans les agences bancaires.

ACTIVITÉS

- Assurer le traitement des opérations bancaires et comptables
- Effectuer le suivi administratif et comptable lié à l'activité
- Exercer une fonction de contrôle et d'alerte sur les incidents
- Gérer les outils monétiques
- Informer la clientèle du traitement des opérations
- Initier les procédures de recouvrement et de contentieux
- Veiller au bon fonctionnement des applicatifs informatiques nécessaires à l'activité
- Traiter les réclamations des clients
- Suivre et gérer les dossiers de succession des clients
- Effectuer des opérations d'achat et ou de vente de titres
- Assurer la gestion de documents numérisés

ENVIRONNEMENT

Il travaille en équipe dans des unités de production réparties sur l'ensemble du territoire d'exploitation de la banque.

Il est en contact avec tous ceux qui interviennent dans la circulation des données à traiter.

Il peut être en contact direct avec la clientèle dans le cadre de l'après-vente et des services technico-commerciaux.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1 avec une formation en alternance ou continue interne de la banque.
- Bac+2 BTS Banque / DUT GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations)



PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître la stratégie, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement bancaire
- Connaître les opérations et transactions sur les applicatifs de gestion
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les techniques de base de relation et de contact avec la clientèle
- Maîtriser l'anglais
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance sur son périmètre
- Maîtriser les connaissances juridiques de base concernant la réalisation des prêts et des garanties sur son périmètre

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Savoir détecter les dysfonctionnements
- Respecter les règles et les procédures
- Savoir gérer les situations d'urgence

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Spécialiste des opérations bancaires
- Responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires
- Chargé de clientèle particuliers
- Chargé de clientèle professionnels
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métier à forte reconfiguration du fait des impacts technologiques et organisationnels.
- Montée en compétence rapide parallèle à une baisse des effectifs depuis plusieurs années.
- Les évolutions en cours se situent principalement sur :
 - les regroupements des activités ou l'externalisation,
 - la poursuite de l'automatisation et de la numérisation poussée des documents,
 - un niveau d'expertise élevé.