



3100000 Paritair Comité voor de banken

Collectieve arbeidsovereenkomst van 23 september 1976 (4.211)	2
Arbeids- en loonvoorwaarden van het kaderpersoneel.....	2
Collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 (88.953) gewijzigd door de collectieve arbeidsovereenkomst van 22 april 2009 (92.072)	4
Verloningssysteem in de banksector	4
Collectieve arbeidsovereenkomst van 18 december 2008 (90.418)	9
Wijziging van bestaande collectieve ingeolge van collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 tot vaststelling van het verloningssysteem in de banksector	9
Collectieve arbeidsovereenkomst van 21 maart 2016 (133.123)	15
Vaststelling van de functieclassificatie van het uitvoerend personeel.....	15
Werknemers en werkgevers die op 30 juni 2017 onder PC 308 vielen	41
Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 september 2017 (144.331)	41
Overgang van de spaarbanken van PC 308 naar PC 310	41
Collectieve arbeidsovereenkomst van 19 juni 2017 (141.328), afgesloten in PC 308....	44
Overgang spaarbanken van PC 308 naar PC 310	44



Collectieve arbeidsovereenkomst van 23 september 1976 (4.211)

Arbeids- en loonvoorwaarden van het kaderpersoneel.

Hoofdstuk I – Toepassingsgebied

Artikel 1. – Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en op het kaderpersoneel van de ondernemingen en welke tot de bevoegdheid van het Paritair Comité voor de banken behoren.

Hoofdstuk II – Klassifikatie

Art.2.- De klassifikatie van het kaderpersoneel wordt als volgt bepaald:

Niveau 1. – de leden van het kaderpersoneel die in de hoedanigheid van de adjunkt deelnemen aan de organisatie, animatie en controle van het werk van een kantoor, van een afdeling of onderhandeling van een dienst te weten; van een ploeg bedienden en/of werklieden belast met het uitvoeren van verrichtingen van eenzelfde aard.

Niveau 2. – de leden van het kaderpersoneel die eventueel met de hulp van één of meer adjunkten het werk organiseren, animeren en controleren van een kantoor, van een afdeling of van een onderafdeling van een dienst te weten: van een ploeg bedienden en/of werklieden belast met verrichtingen van eenzelfde aard.

De ploegen waarvan sprake is in beide voornoemde niveau's bevatten doorgaans personeel van de vierde categorie. Het kan echter gebeuren dat er, in bijzondere gevallen, alleen bedienden zijn van categorieën lager dan de vierde.

Niveau 3 – de leden van het kaderpersoneel die:

De Aktie coördineren van de leden van het kaderpersoneel die in de niveau's 1 en 2 zijn opgenomen en die aan deze leden richtlijnen verstrekken welke nootzakelijk zijn voor de goede werking van de werkeenheden;

Voornamelijk verantwoordelijk zijn voor de coördinatie van de activiteiten van de verschillende eenheden en voor de interpretatie van de administratieve richtlijnen;

Belast zijn met de begeleiding van leden van het kaderpersoneel en met activiteiten van een hoog niveau welke gedegen vereisten veronderstellen inzake opleiding, vakkennis en beroepservaring.

Art.3.- de leden van het functionele kader alsmede de leden van het agentschapskader zijn geklasseerd in één van de in artikel 2 vermelde niveaus volgens de ten opzichte van de hiërarchische functies waargenomen verantwoordelijkheid.



De personen die niet beantwoorden aan de criteria welke zijn bepaald door de in artikel 2 opgenomen drie niveaus, zijn leden van het functionele kader indien zij blijkens de organisatie van de onderneming en de inhoud van hun functies, een loon genieten zoals voorzien in artikel 11 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 10 juli 1975, gesloten in het Paritair Comité voor de banken, tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden, algemeen verbindend verklaard bij koninklijk besluit van 5 april 1976.

Hoofdstuk IV – *Slotbepalingen*

Art.5. – Deze collectieve arbeidsovereenkomst is niet van toepassing op het kaderpersoneel dat in een van de volgende banken wordt tewerkgesteld, waarvoor andere bepalingen zijn vastgesteld:

- Generale Bankmaatschappij, te Brussel;
- Bank Brussel-Lambert, te Brussel;
- Kredietbank, te Antwerpen
- Bank van Parijs en de Nederlanden – België, te Brussel
- Handelsbank, te Brussel.

Art.6. – Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 1 augustus 1976 en is gesloten voor een onbepaalde tijd.



**Collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 (88.953) gewijzigd door de
collectieve arbeidsovereenkomst van 22 april 2009 (92.072)**

Verloningssysteem in de banksector

HOOFDSTUK I. Toepassingsgebied

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is gesloten in uitvoering van artikel 5 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 2 juli 2007 ter invoering van een nieuw loonbeleid in de banksector, en heeft tot doel een nieuw baremiek verloningssysteem uit te werken dat ingang neemt per 1 januari 2009.

Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers welke tot de bevoegdheid van het Paritair Comité voor de banken behoren en dit toepassingsgebied is hetzelfde als dat van :

- de collectieve arbeidsovereenkomst van 23 september 1976 betreffende de arbeids- en loonvoorwaarden van het kaderpersoneel;
- de collectieve arbeidsovereenkomst van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden.

HOOFDSTUK II. Verloningssysteem

Sectie I. Ervaringsbarema

Art. 2. De minimum maandlonen van toepassing op de in artikel 1 bedoelde personeelsleden, worden op 1 januari 2009 vastgesteld volgens de bij deze collectieve arbeidsovereenkomst opgenomen ervaringsbarema.

Dit ervaringsbarema bepaalt de minimumlonen in elke categorie volgens de ervaring die de werknemer heeft.

Het bij deze collectieve arbeidsovereenkomst opgenomen ervaringsbarema heeft betrekking op mei-juni 2008. Het wordt op 1 januari 2009 automatisch vervangen door een op die datum geactualiseerde versie, rekening houdend met de indexeringen.

Sectie II. Aanvangslonen

Art. 3. § 1. De aanvangslonen zijn de lonen die in de ervaringsbarema worden voorzien voor 0 ervaringsjaren.

§ 2. Voor de categorieën 1 tot 4 wordt het aanvangsloon vastgesteld op niveau 3 van de ervaringsbarema, rekening houdend met een voltooide opleiding van het niveau "bachelor".



Indien de werknemer niet over een dergelijke opleiding beschikt, is het ervaringsniveau 0 van toepassing.

§ 3. Voor de categorieën Kader I, II en III wordt het aanvangsloon vastgesteld minimaal op niveau 4 van het ervaringsbarema, rekening houdend met een voltooide opleiding van het niveau "master".

Indien de werknemer niet over een dergelijke opleiding beschikt, wordt eventueel niveau 3 toegepast als de opleiding van het niveau "bachelor" is, zolang het ervaringsniveau 0 van toepassing.

Indien het behaalde masterdiploma een normaal langere studieperiode dan 4 jaar betreft, wordt daar eveneens mee rekening gehouden, en wel zo dat elk bijkomend afgewerkt opleidingsjaar recht geeft op een bijkomend ervaringsjaar, met een maximum van 7 jaar.

§ 4. Voor werknemers die geen houder zijn van een bachelor- of mastergetuigschrift, wordt beroepsopleiding die aanleiding geeft tot een diploma en/of een getuigschrift in aanmerking genomen voor de aanrekening van ervaringsjaren en dit met een maximum van 3 jaar.

§ 5. Voor de aanrekening van ervaringsjaren is geen cumul mogelijk tussen studieperiodes en andere ervaringsperiodes.

§ 6. In geval een werknemer bij de aanwerving al over ervaring beschikt, kan deze volgens de bepalingen van artikel 5 in aanmerking worden genomen.

Sectie III. De evolutie van de lonen in functie van de ervaring

Art. 4. Vanaf het aanvangsloon verhogen de minimum maandlonen naar gelang de ervaring van de werknemer toeneemt, en volgens het schema dat in het ervaringsbarema is bepaald.

Art. 5. § 1. Onder ervaring wordt verstaan: de uitoefening van de beroepsactiviteit bij de werkgever waar hij werd aangeworven.

Voor de toekenning van ervaringsjaren wordt geen onderscheid gemaakt tussen voltijdse of deeltijdse prestaties.

§ 2. Wordt met ervaring, zoals bedoeld in § 1 gelijkgesteld:

a) de beroepservaring verworven in andere ondernemingen, vallend onder de Paritaire Comité's n° 310 (banken), 308 (spaarbanken), 309 (beursvennootschappen), 325 (openbare kredietinstellingen), 306 (verzekeringen) of 307 (verzekermakelaars), evenals bedrijven uit andere paritaire comités die bankactiviteiten verrichten;

b) de beroepservaring verworven buiten de ondernemingen bedoeld onder a), als loontrekkende, als zelfstandige of als statutair ambtenaar, met een maximum van 20 jaar;



c) elke ervaring in een professioneel milieu (zoals werkstages, vrijwilligerswerk), met een maximum van 5 jaar.

Voor de toepassing van deze paragraaf wordt een beroepservaring verworven in een gelijkaardig onderneming in een andere staat op dezelfde wijze in aanmerking genomen als in België verworven beroepsopleiding.

§ 3. Volgende schorsingen van de arbeidsovereenkomst bij de bank welke gepaard gaan met een vervangingsinkomen, uitgekeerd door een socialezekerheidsregeling in België, of in een andere staat, worden gelijkgesteld met beroepservaring zoals bedoeld in § 1:

a) de periodes van deeltijdse schorsing wegens tijdkrediet, thematische verloven en arbeidsongeschiktheid, zoals bedoeld in de wetgeving terzake;

b) de periodes van voltijdse schorsing wegens, ziekte, arbeidsongeval en beroepsziekte, zoals bedoeld in de wetgeving terzake;

c) de periodes van voltijdse schorsing wegens thematische verloven inclusief tijdkrediet om thematische redenen, zoals bedoeld in de wetgeving terzake, met een maximum van 3 jaar;

d) de andere periodes van voltijdse schorsing wegens tijdkrediet met een maximum van 1 jaar.

§ 4. De periodes van volledige werkloosheid met uitkeringen, toegekend door een socialezekerheidsregeling in België of in een andere staat, worden gelijkgesteld met beroepservaring met een maximum van 3 jaar.

§ 5. Voor de aanrekening van professionele ervaring mag geen enkele gelijkstellingsperiode gecumuleerd worden met een periode van beroepsactiviteit of met een andere gelijkstellingsperiode. **(Art.5 wordt vervangen door de CAO nr. 92.072, vanaf 1 januari 2009)**

Art. 6. De toekenning van de loonsverhogingen volgens de ervaringsbarema is afhankelijk van het feit dat de beroepservaring met twaalf maanden toegenomen is sedert de aanwerving of in voorkomend geval, sinds de laatste loonsverhoging ingevolge de ervaringstoename.

Als de werknemer zich in een fase van de ervaringsbarema bevindt waar een loonsverhoging pas wordt toegekend na een toename van de beroepservaring met twee jaar, is dit vierentwintig maanden in plaats van twaalf maanden.

De praktische toepassing hiervan evenals de berekeningsvoorbeelden worden in een afzonderlijke bijlage opgenomen.



Sectie IV. Koppeling aan het indexcijfer van de Consumptieprijzen

Art. 7. De bedragen van het ervaringsbarema worden gekoppeld aan de evolutie van de gezondheidsindex, maandelijks vastgesteld door de bevoegde federale overheidsdienst.

De aanpassing vindt om de twee maanden plaats met een percentage dat gelijk is aan de procentuele wijziging van het rekenkundig gemiddelde van de gezondheidsindexcijfers van de vier voorafgaande maanden, vergeleken met het rekenkundig gemiddelde van de gezondheidsindexcijfers van de derde tot de zesde maand voorafgaand aan de aanpassing.

De aanpassing bedoeld in het vorige lid gebeurt voor de eerste keer op 1 maart 2009.

HOOFDSTUK III. *Slot- en Overgangsbepalingen*

Art. 8. § 1. Voor de personeelsleden die in dienst zijn op 31 december 2008, zal - in afwijking van wat voorafgaat -vanaf 1 januari 2009 het aantal jaren ervaring dat voor hen voor het verleden zal in aanmerking genomen worden, gelijk zijn aan het aantal jaren dat in de ervaringsbarema overeenstemt met het bedrag dat op hen van toepassing was op 31 december 2008 (maar geïndexeerd per 1 januari 2009).

§ 2. De eerste verhoging binnen een zelfde categorie na 2008 gaat in de eerste dag van de twaalfde maand welke volgt op de laatste baremieke verhoging die het sectoraal minimumloon van de betrokken werknemer in 2008 onderging.

Voor die werknemers die zich in een fase van de ervaringsbarema bevinden waar slechts om de twee jaar een baremieke verhoging van het baremaloon voorzien is, zal de eerste verhoging ingaan de eerste dag van de vierentwintigste maand welke volgt op de laatste baremieke verhoging die het sectoraal minimumloon van de betrokken werknemer voor 2009 onderging.

§ 3. Voor de werknemers die in de loop van 2008 zijn in dienst getreden en van wie het sectoraal minimumloon in 2008 nog geen baremieke verhoging heeft ondergaan, zal de eerste verhoging na 2008 ingaan de eerste dag van de maand volgend op de verjaardag van hun indiensttreding.

§ 4. Daarna zullen de verhogingen telkens worden toegekend nadat de ervaring is toegenomen met twaalf maanden of vierentwintig maanden, naargelang het geval.

Art. 9. De sociale partners engageren zich om met absolute prioriteit, en ten laatste op 31 oktober 2008 :

- de bestaande diverse sectorale conventionele bepalingen inzake het loonsysteem te onderzoeken;



- en te beslissen in welke mate deze dienen behouden te worden, gewijzigd of opgeheven.

Art. 10. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2009. Zij is gesloten voor onbepaalde tijd.



Collectieve arbeidsovereenkomst van 18 december 2008 (90.418)

Wijziging van bestaande collectieve ingevolge van collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 tot vaststelling van het verloningssysteem in de banksector

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en werknemers van de ondernemingen die tot de bevoegdheid van het Paritair Comité voor de banken behoren.

Art. 20. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2009.

Zij is gesloten voor onbepaalde tijd

Bijlage bij de collectieve arbeidsovereenkomst van 18 december 2008, gesloten in het Paritair Comité voor de banken, tot wijziging van bestaande collectieve ingevolge van collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 tot vaststelling van het verloningssysteem in de banksector

Commentaar van de sociale partners in bijlage van de collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008

1. Geen cumul tussen verschillende ervaringsperiodes

1.1. Geen cumul tussen studieperiodes en andere ervaringsperiodes

Artikel 3, § 5 van de collectieve arbeidsovereenkomst dient zo te worden begrepen dat een zelfde periode waarin het betrokken personeelslid gestudeerd heeft maar ook een andere ervaringsperiode heeft doorlopen (bijvoorbeeld beroepsarbeid), slechts éénmaal als ervaringsperiode kan worden aangerekend.

1.2. Geen cumul tussen periodes van beroepsactiviteit, gelijkgestelde periodes en andere gelijkgestelde periodes

In artikel 5, § 5 van de collectieve arbeidsovereenkomst wordt bevestigd dat een zelfde periode waarin het betrokken personeelslid een beroepsactiviteit heeft uitgeoefend of een gelijkstelling heeft verkregen, slechts éénmaal als ervaringsperiode kan worden aangerekend (geen cumul mogelijk met een andere gelijkstellingsperiode).

2. Opmerking vooraf

In artikel 2, tweede lid, van de collectieve arbeidsovereenkomst is bepaald : "Het bij deze collectieve arbeidsovereenkomst opgenomen ervaringsbarema heeft betrekking op mei-juni 2008. Het wordt op 1 januari 2009 automatisch vervangen door een op die datum geactualiseerde versie, rekening houdend met de indexeringen."



Voor de berekeningsvoorbeelden die hierna volgen, gaan we fictief ervan uit dat er sinds 1 mei 2008 geen evolutie in de index meer is geweest.

Gemakshalve gaat hierbij de ervaringsloonschaal uit de collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 voor mei-juni 2008.

3. Praktische toepassing van de loonsverhogingen volgens het ervaringsbarema (artikel 6 van de collectieve arbeidsovereenkomst)

3.1. Artikel 6, eerste lid, van de collectieve arbeidsovereenkomst

"De toekenning van de loonsverhogingen volgens het ervaringsbarema is afhankelijk van het feit dat de beroepservaring met twaalf maanden toegenomen is sedert de aanwerving of in voorkomend geval, sinds de laatste loonsverhoging ingevolge de ervaringstoename."

Voorbeeld :

Iemand met een bacheloropleiding wordt aangeworven op 1 januari 2009 en wordt gepositioneerd op niveau 3 van categorie 4. Het baremaloon bedraagt 1 906,08 EUR. Hij/zij zal in het barema opklimmen naar niveau 4 van categorie 4 op 1 januari 2010 (behalve wanneer zich een niet gelijkgestelde schorsing voordeed in 2009).

Hij/zij zal daarna in dezelfde categorie telkens naar het volgende niveau opklimmen na twaalf maanden ervaringsopbouw (behoudens in toepassing van artikel 6, tweede lid van de collectieve arbeidsovereenkomst, zie hierna).

3.2. Artikel 6, tweede lid van de collectieve arbeidsovereenkomst

"Als de werknemer zich in een fase van het ervaringsbarema bevindt waar een loonsverhoging pas wordt toegekend na een toename van de beroepservaring met twee jaar, is die vierentwintig maanden in plaats van twaalf maanden."

Voorbeeld :

De werknemer uit ons eerste voorbeeld bereikt later in dezelfde categorie 28 ervaringsjaren. Zijn/haar baremaloon zal op dat ogenblik, berekend volgens het huidige barema, 2 906,10 EUR bedragen. Vermits het baremabedrag voor 29 ervaringsjaren hetzelfde is, zal hij/zij pas 24 ervaringsmaanden later de volgende verhoging (tot 2 954,29 EUR, ervaringscoëfficiënt 30) ontvangen.

4. Berekening van de ervaring op het ogenblik van de indiensttreding (artikel 3, § 6 van de collectieve arbeidsovereenkomst)

4.1. Artikel 3, § 6 van de collectieve arbeidsovereenkomst

"In geval een werknemer bij de aanwerving al over ervaring beschikt, kan deze volgens de bepalingen van artikel 5 in aanmerking worden genomen."



Voorbeeld :

Op 1 januari 2009 wordt een werknemer in dienst genomen in categorie 4. Hij genoot een opleiding op "masterniveau" die normaal 5 jaar duurt. Zijn diploma heeft hij na 6 jaar studie behaald.

Tijdens de periode vóór zijn indienstneming kreeg hij gedurende 14 maanden een uitkering als volledig werkloze.

Als loontrekkende heeft hij voordien gedurende 12 maanden beroepservaring opgedaan.

Op het ogenblik van zijn indienstneming is ervaringsniveau 5 van toepassing, rekening houdend met het opleidingsniveau van de werknemer.

Komt eveneens in aanmerking en wordt gelijkgesteld met beroepservaring :

- de beroepservaring als loontrekkende (12 maanden);
- de periode als uitkeringsgerechtigde volledig werkloze (14 maanden).

De werknemer zal op 1 januari 2009 in dienst worden genomen in niveau 7 van de ervaringsloonschaal voor categorie 4.

Het baremaloon bedraagt 2 078,79 EUR.

Vervolgens zal de werknemer opklimmen tot het volgende ervaringsniveau in dezelfde categorie, telkens na twaalf maanden ervaring (behalve bij toepassing van artikel 6, tweede lid, zie hierboven).

Op 1 januari 2010 komt hij in niveau 8 van categorie 4 van de loonschaal (behalve wanneer zich een niet gelijkgestelde schorsing voordeed in 2009).

5. Gelijktelling met beroepservaring van de periodes waarin de arbeidsovereenkomst wordt geschorst (artikel 5, § 3 van de collectieve arbeidsovereenkomst)

5.1. Artikel 5, § 3 van de collectieve arbeidsovereenkomst

"Volgende schorsingen van de arbeidsovereenkomst bij de bank welke gepaard gaan met een vervangingsinkomen, worden gelijkgesteld met beroepservaring zoals bedoeld in § 1 :

a) de periodes van deeltijdse schorsing wegens tijdskrediet, thematische verloven en arbeidsongeschiktheid, zoals bedoeld in de wetgeving terzake;



- b) de periodes van voltijdse schorsing wegens ziekte, arbeidsongeval en beroepsziekte, zoals bedoeld in de wetgeving terzake;
- c) de periodes van voltijdse schorsing wegens thematische verloven inclusief tijdskrediet om thematische redenen, zoals bedoeld in de wetgeving terzake, met een maximum van 3 jaar;
- d) de andere periodes van voltijdse schorsing wegens tijdskrediet met een maximum van één jaar."

Voorbeeld :

Op 19 augustus 2009 bevalt een werkneemster van een kind.

Op haar verzoek gaat het moederschapsverlof (15 weken) in op 3 augustus 2009 en eindigt het op 13 november 2009.

De periode waarin de arbeidsovereenkomst als gevolg van het moederschapsverlof is geschorst, wordt gelijkgesteld met beroepservaring. Met die periode zal rekening worden gehouden bij de berekening van de 12 maanden ervaringsopbouw die de overgang naar het hogere niveau in de ervaringsloonschaal verantwoordt (behalve bij toepassing van artikel 6, tweede lid, zie hierboven).

Worden eveneens gelijkgesteld met beroepservaring in de zin van artikel 5, § 3, b, de periodes van invaliditeit, moederschapsbescherming, zwangerschapsverlof en profylactisch verlof.

6. Overgangsbepalingen voor personeel in dienst op 31 december 2008 (artikel 8 van de collectieve arbeidsovereenkomst)

6.1. Artikel 8, § 1

"Voor de personeelsleden die in dienst zijn op 31 december 2008, zal - in afwijking van wat voorafgaat - vanaf 1 januari 2009 het aantal jaren ervaring dat voor hen voor het verleden zal in aanmerking genomen worden, gelijk zijn aan het aantal jaren dat in het ervaringsbarema overeenstemt met het bedrag dat op hen van toepassing was op 31 december 2008 (maar geïndexeerd per 1 januari 2009)."

Voorbeeld :

Een personeelslid (3de categorie) is geboren in september 1979 en is dus per einde 2008 29 jaar oud. Met toepassing van het leeftijdsbarema bedraagt zijn baremaloon 2 233,12 EUR. Overeenkomstig het ervaringsbarema als bijlage bij de collectieve arbeidsovereenkomst, stemt het bedrag overeen met 11 volbrachte ervaringsjaren.

6.2. Artikel 8, § 2, eerste lid



"De eerste verhoging binnen een zelfde categorie na 2008 gaat in de eerste dag van de twaalfde maand die volgt op de laatste baremieke verhoging die het sectoraal minimumloon van de betrokken werknemer in 2008 onderging."

Voorbeeld :

Zelfde personeelslid als in vorig voorbeeld. Betrokkene heeft in 2008 een verhoging gekregen tijdens de maand na verjaardag, dus in oktober 2008. In 2009 zal zijn baremaloon in oktober verhoogd worden tot 2 284,62 EUR, wat overeenstemt met 12 volbrachte ervaringsjaren.

6.3. Artikel 8, § 2, tweede lid

"Voor die werknemers die zich in een fase van het ervaringsbarema bevinden waar slechts om de twee jaar een baremieke verhoging van het baremaloon voorzien is, zal de eerste verhoging ingaan de eerste dag van de vierentwintigste maand die volgt op de laatste baremieke verhoging die het sectoraal minimumloon van de betrokken werknemer vóór 2009 onderging."

Voorbeeld 1 :

Een personeelslid (2de categorie) is geboren in mei 1966. In juni 2008 is zijn baremieke maandloon verhoogd van 2 371,11 tot 2 391,35 EUR, wat overeenstemt met de leeftijd van 42 jaar. In het nieuwe barema zien we dat dit bedrag pas na 26 jaren ervaring verhoogt tot 2 411,59 EUR. In ons geval zal het personeelslid zijn eerste verhoging na 2008 krijgen in juni 2010 (indien de leeftijdsbarema's van toepassing zouden gebleven zijn, had hij ook twee jaar moeten wachten op dezelfde verhoging).

Voorbeeld 2 :

Een personeelslid (2de categorie) is geboren in mei 1965. In juni 2008 is zijn baremieke maandloon van 2 391,35 EUR onveranderd gebleven, omdat hij in een fase zit waarin slechts om de twee jaar een verhoging plaatsvindt. Hij/zij zal in juni 2009 een verhoging krijgen tot 2 411,59 EUR.

6.4. Artikel 8, § 3

"Voor de werknemers die in de loop van 2008 in dienst zijn getreden en van wie het sectoraal minimumloon in 2008 nog geen baremieke verhoging heeft ondergaan, zal de eerste verhoging na 2008 ingaan de eerste dag van de maand volgend op de verjaardag van hun indiensttreding."

Voorbeeld :

Iemand die in mei 1980 is geboren, treedt in september 2008 in dienst. Hij zal zijn eerste verhoging van het baremaloon krijgen in september 2009.



6.5. Artikel 8, § 4

"Daarna zullen de verhogingen telkens worden toegekend nadat de ervaring is toegenomen met twaalf of vierentwintig maanden, al naargelang het geval."

In de hierboven vermelde voorbeelden zullen de tweede en volgende verhogingen van het baremaloon na 2008 dus afhankelijk zijn van de opbouw - door prestaties of via gelijkstellingen - van 12 of 24 maanden ervaring.

7. Algemene opmerking bij artikelen 6 en 8 van de collectieve arbeidsovereenkomst

Indien zich tussen de laatste baremieke verhoging op basis van leeftijd en de eerste baremieke verhoging op basis van ervaring, of - na 31 december 2008 - tussen twee opeenvolgende verhogingen op basis van ervaring, een verhoging van categorie of een promotie van uitvoerende bediende tot kaderlid voordoet, zal de tussentijdse verhoging van het baremaloon die daarmee in voorkomend geval gepaard gaat, het hierboven geschetste schema niet wijzigen tenzij men ingevolgde deze categoriewijziging of promotie terecht komt in een fase van het barema waarin men opnieuw recht heeft op een jaarlijkse verhoging.

Voorbeeld 1 :

Zie het voorbeeld onder 6.2. Stel dat betrokkene per 1 juli 2009 overgaat van de 3de naar de 4de categorie van het uitvoerend bediendepersoneel. Zijn baremaloon zal in juli 2009* verhogen tot 2 303,69 EUR (baremacijfer 4de categorie, 11 ervaringsjaren), en in oktober 2009 tot 2 359,92 EUR (4de categorie, 12 ervaringsjaren).

Tweede voorbeeld :

Zie het eerste voorbeeld uit 6.3. Daar hebben we gezien dat het personeelslid na zijn eerste verhoging 24 maanden moet wachten, dit wil zeggen tot juni 2010, om een nieuwe baremieke verhoging te krijgen.

Indien echter de betrokkene bijvoorbeeld op 1 januari 2009 overgaat naar de 3de categorie uitvoerend personeel, zal zijn baremaloon in januari 2009 verhoogd worden tot 2 637,78 EUR (categorie 3, ervaringscoëfficiënt 24)*. Vervolgens zal zijn baremaloon in juni 2009 verhoogd worden tot 2 659,85 EUR, omdat men in 3de categorie na 25 jaar ervaring nog een jaarlijkse verhoging krijgt (in tegenstelling tot de 2de categorie).



Collectieve arbeidsovereenkomst van 21 maart 2016 (133.123)

Vaststelling van de functieclassificatie van het uitvoerend personeel

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 clause 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.

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.

Moeilijkheidsgraad :

- 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 uitdrukkingsvaardigheid.

Verantwoordelijkheid :

- onder een strikte supervisie, louter uitvoeren van de opgelegde taken.

Voorbeelden :

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

Alternatieve functietitel :

Administratief Support Bediende, Secretariaatsfunctie 1

Missie (doel van de functie)

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

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Uitvoeren van een beperkt aantal gelijkaardige taken, bijvoorbeeld :

- Sorteren van materiaal/documenten;
- Verdelen van materiaal/documenten (bijvoorbeeld postverdeling intern/extern);
- Coderen van materiaal/documenteninformatie ;
- 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.

Kennisvereisten

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

Algemene vereisten voor de functie-uitvoering

- Uitvoeren van duidelijk omliggende 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.

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 verhuis.

Kennisvereisten

- Praktische kennis van apparaten, sanitair en infrastructuurwerken.

Algemene vereisten voor de functie-uitvoering

- Uitvoeren van duidelijk omliggende 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 kwaliteitstandaarden;
- Praktische kennis van grondstoffen, schoonmaakproducten en hun gebruiksaanwijzingen.

Algemene vereisten voor de functie-uitvoering

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

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.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Uitvoeren van meerdere gelijkaardige taken, bijvoorbeeld :

- 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 de functie-uitvoering

- Uitvoeren van duidelijk omliggende 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.



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 de 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 hygiëneregels;
- Praktische kennis van kwaliteitstandaarden;
- Praktische kennis van grondstoffen, schoonmaakproducten en hun gebruiksaanwijzingen.

Algemene vereisten voor de 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.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 klantvriendelijk onthaal.

Resultaatsgebieden (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 de 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.

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 meerderen;
- Reserveren van de lokalen en andere benodigdheden 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 de 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 verrichtingen 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 de functie-uitoefening

- Werken in teamverband;
- Naleven van de audit- en complianceregels;
- 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,...).

III.3. Medewerk(st)er Customer Service

Alternatieve functietitels :

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 de 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 recurrente 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 informatiecatools);
- 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 informatiecatools om de nodige ondersteuning te kunnen leveren;
- Basiskennis van complianceregels;
- 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.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 (bijvoorbeeld 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/informereren van betrokkenen en/of andere diensten;
- Opvolgen van dossiers (bijvoorbeeld tijdskrediet, 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.7. Helpdesk/Operator/Operatrice ICT

Alternatieve functietitels :

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.

Resultaatsgebieden (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 recurrente 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 de 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.

Resultaatsgebieden (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, plaatsen van bestellingen.

Kennisvereisten

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

Algemene vereisten voor de 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.

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;
- mogelijks 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.

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). Uitstippelen 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 de 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.

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.

Resultaatsgebieden (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 de functie-uitoefening

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

IV.3. Adviseur Customer Service

Alternatieve functietitels :

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)

- Fungere 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.



Kennisvereisten

- 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 de 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/dossier-beheer 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 informaticatoepassingen;
- 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.

Kennisvereisten

- Grondige kennis van interne werkprocedures;
- Grondige kennis van specifieke informaticatoepassingen 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.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 de 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.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 functie -uitvoering

- 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.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.

Resultaatsgebieden (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 (statistieken,...);
- Meewerken aan projecten, formuleren van verbeteringsuggesties.

Kennisvereisten

- Grondige kennis van één of meerdere HR-domeinen (bijvoorbeeld 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.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.

Resultaatsgebieden (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.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.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verdelen, klasseren en bewaren van briefwisseling, documenten, akten, dagvaardigingen 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);
- Voorbereiden 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 de 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.10. Programmeur

Alternatieve functietitels :

(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 resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

Programmeren :

- Opmaken van programma's die in een welbepaalde omgeving draaien;
- Schrijven en verbeteren van computersoftware in één of meer relevante programmeertalen;
- Testen van de programmatie 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 de 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 functietitels :

Systeem/Netwerk Administrator, Systemadministrator

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.

Resultaatsgebieden (verantwoordelijkheden)

- Verstrekken van steun en informatie aan de diverse softwaregebruikers in tweede lijn;
- Meewerken aan het oplossen van netwerk-/systeemgebonden informaticapannes en van de moeilijkheden die daaruit kunnen voortvloeien;
- Zorgen voor de netaansluiting van informatica/bureauticomaterieel;
- Meewerken aan de installatie/invoering van nieuwe systemen/netwerken met het oog op een gemakkelijke ingebruikname;
- 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 netwerken 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 functie-uitvoering :

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

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 kwaliteitstandaarden;
- Praktische kennis van hygiëneregels.

Algemene vereisten voor de functie-uitvoering

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

HOOFDSTUK IV. Slotbepalingen

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



Art. 18. Deze collectieve arbeidsovereenkomst heeft uitwerking met ingang van 1 juli 2016 en is gesloten voor onbepaalde tijd.



Werknemers en werkgevers die op 30 juni 2017 onder PC 308 vielen

Omwille van een bevoegdheidswijziging, zal het PC 310 vanaf 1 juli 2017 ook verantwoordelijk zijn voor de werkgevers en werknemers die voor die datum onder het PC 308 vielen. Om deze overgang op een wettelijke manier te regelen werden CAO 144.331 in PC 310 en CAO 141.328 in PC 308 afgesloten. CAO 141.328 (PC 308) die ingaat vanaf 30 juni 2017 werd als bijlage geannexeerd aan CAO 144.331 (PC 310) die ingaat vanaf 1 juli 2017, tevens gebruiken we deze laatste datum als ingangsdatum voor deze functieclassificatiefiche.

Collectieve arbeidsovereenkomst van 14 september 2017 (144.331) Overgang van de spaarbanken van PC 308 naar PC 310

Alle artikels + bijlages (2)*

Geldigheidsduur: 1 juli 2017 voor onbepaalde duur.

* Bijlage 1 geeft een opsomming van CAO's, afgesloten in het PC 310 die op 1 juli 2017 nog steeds van kracht waren, de van toepassing zijnde CAO's worden daarom nog eens weergegeven.

Inleiding

Omwille van de evolutie van de financiële sector, wensen de sociale partners van het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie nr. 308 een toenadering tot het Paritair Comité voor de banken nr. 310, waarvan het toepassingsgebied daartoe wordt gewijzigd, in het bijzonder wat de sector van de maatschappijen voor sparen of de spaarbanken betreft.

Het PC 310 heeft ingestemd met deze toenadering. De spaarbanken worden overgedragen van het PC 308 naar het PC 310.

Om deze overgang naar PC 310 te begeleiden, sloten de sociale partners van het PC 308 op 19 juni 2017 een collectieve arbeidsovereenkomst waarin de voorwaarden en voordelen worden bepaald die de werknemers van de bij deze overdracht betrokken spaarbanken genieten.

Onderhavige collectieve arbeidsovereenkomst beoogt deze overeenkomst die op 19 juni 2017 is gesloten tussen de sociale partners binnen het PC 308 te bekrachtigen binnen het PC 310 en zo de toepassing te regelen van de collectieve arbeidsovereenkomsten die zijn gesloten binnen het PC 310 op de werkgevers en werknemers die betrokken zijn bij deze overdracht.

HOOFDSTUK I. Toepassingsgebied

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen die op 30 juni 2017 ressorteren onder het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie (het "PC 308") en die op dezelfde datum ingeschreven zijn op de lijst 1B Spaarbanken en spaarkassen (met inbegrip van de Federatie van kredietinstellingen) van de



kredietinstellingen met vergunning in België, gepubliceerd door de toezichthouders FSMA en NBB.

Deze ondernemingen ressorteren vanaf 1 juli 2017 ingevolge de wijziging van de werkingssfeer van het bedoelde paritaire comité, zoals bepaald in het koninklijk besluit van 8 juni 2017 (Belgisch Staatsblad van 23 juni 2017) tot wijziging, wat het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie en het Paritair Comité voor de banken betreft, van het koninklijk besluit van 9 februari 1971 tot oprichting van sommige paritaire comités en tot vaststelling van hun benaming en bevoegdheid voortaan onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité voor de banken (het "PC 310").

Om deze redenen gelden de bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst uitsluitend voor de werknemers die uiterlijk op 30 juni 2017 in dienst van de geciteerde werkgevers waren. Werknemers die na deze datum werden aangeworven of in het personeelsregister werden ingeschreven, ressorteren integraal onder de conventionele regelgeving van het PC 310.

Onder "werknemers" wordt verstaan : de mannelijke en vrouwelijke werklieden, bedienden en het kaderpersoneel.

HOOFDSTUK II. *Voorwerp*

Art. 2. In uitvoering van artikel 27 van de wet van 5 december 1968 betreffende de collectieve arbeidsovereenkomsten en de paritaire comités regelt deze collectieve arbeidsovereenkomst de toepassing van de collectieve arbeidsovereenkomsten van het PC 310 op de in artikel 1 van deze collectieve arbeidsovereenkomst omschreven werkgevers en werknemers.

Art. 3. De overeenkomsten die zijn gesloten binnen het PC 310, die nog van kracht zijn op 1 juli 2017 (lijst in bijlage 1), worden van toepassing op de in artikel 1 van deze collectieve arbeidsovereenkomst omschreven werkgevers en werknemers, mits naleving van de bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst die is gesloten binnen het PC 308 op 19 juni 2017 (registratienummer : 141.328) - opgenomen in bijlage 2.

HOOFDSTUK III. *Slotbepalingen*

Art. 4. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 juli 2017 en geldt voor onbepaalde duur.

Bijlage 1 aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 september 2017, gesloten in het Paritair Comité voor de banken, betreffende de overgang van de spaarbanken van het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie naar het Paritair Comité voor de banken

Overeenkomsten gesloten binnen het PC 310 die nog van kracht zijn op 1 juli 2017 :



CAO van 23 september 1976 betreffende de arbeids- en loonvoorwaarden van het kaderpersoneel (4.211)

CAO van 21 maart 2016 tot vaststelling van de functieclassificatie van het uitvoerend personeel (133.123)



* Bijlage 2 herneemt:

Collectieve arbeidsovereenkomst van 19 juni 2017 (141.328), afgesloten in PC 308

Overgang spaarbanken van PC 308 naar PC 310

Art. 1, 2, 3, 7, 8 en 9.

Geldigheidsduur: 30 juni 2017 voor onbepaalde duur.

Bijlage 2 aan de collectieve arbeidsovereenkomst van 14 september 2017, gesloten in het Paritair Comité voor de banken, betreffende de overgang van de spaarbanken van het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie naar het Paritair Comité voor de banken

Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie

Collectieve arbeidsovereenkomst van 19 juni 2017 (141.328)

Overgang van de spaarbanken van het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie naar het Paritair Comité voor de banken

Inleiding

De financiële sector is over de jaren heen sterk geëvolueerd waardoor een herziening van de bevoegdheidsafbakening van verschillende paritaire comités in de banksector zich aandient. Eén van de herzieningen betreft de sector van de spaarbanken die momenteel tot het bevoegdheidsdomein van Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie behoren. Op basis van de evolutie van de regelgeving, de aard van de financiële activiteiten, het verleden of de toekomstige evolutie van loon- en arbeidsvoorwaarden werd de vraag gesteld of de instandhouding van een afzonderlijk PC 308 nog opportuun is.

In het verlengde van dit referentiekader en deze vaststellingen formuleerden de sociale partners van het PC 308 een voorstel om met respect van onderstaande principes de spaarbanken in de toekomst onder de bevoegdheid van het PC 310 (banken) te laten ressorteren.

Op 19 januari 2016 sloten de sociale partners binnen het PC 308 hieromtrent een protocol met het oog op een mogelijke harmonisatie. In dit protocol werden de basisprincipes omtrent deze overgang overeengekomen.

Met deze collectieve arbeidsovereenkomst wensen de sociale partners een juridische basis te creëren omtrent de vooropgestelde basisprincipes.



HOOFDSTUK I. *Toepassingsgebied*

Artikel 1. Deze collectieve arbeidsovereenkomst is van toepassing op de werkgevers en de werknemers van de ondernemingen die op 30 juni 2017 ressorteren onder het Paritair Comité voor de maatschappijen voor hypothecaire leningen, sparen en kapitalisatie en die op dezelfde datum ingeschreven zijn op de lijst 1B Spaarbanken en spaarkassen (met inbegrip van de Federatie van kredietinstellingen) van de kredietinstellingen met vergunning in België, gepubliceerd door de toezichthouders FSMA en NBB.

Deze ondernemingen zullen vanaf 1 juli 2017 ingevolge de wijziging van de werkingsfeer van het bedoelde paritaire comité voortaan onder het toepassingsgebied van het paritair comité voor banken en spaarbanken ressorteren.

Om deze redenen gelden de bepalingen van deze collectieve arbeidsovereenkomst uitsluitend voor de werknemers die uiterlijk op 30 juni 2017 in dienst van de geciteerde werkgevers waren. Werknemers die na deze datum werden aangeworven of in het personeelsregister werden ingeschreven, ressorteren integraal onder de conventionele regelgeving van het PC 310.

Onder "werknemers" wordt verstaan : de mannelijke en vrouwelijke werklieden, bedienden en kaderpersoneel.

HOOFDSTUK II. *Voorwerp*

Art. 2. Deze collectieve arbeidsovereenkomst regelt de toepassing van de collectieve arbeidsovereenkomsten van het PC 310 op de in artikel 1, 1ste alinea van deze collectieve arbeidsovereenkomst omschreven werkgevers en werknemers.

HOOFDSTUK III. *Basisprincipe*

Art. 3. Met deze collectieve arbeidsovereenkomst wordt een maximale aansluiting van de actueel binnen het PC 308 geldende collectieve arbeidsovereenkomsten bij de conventionele regelgeving van het PC 310 beoogd.

Voor wat de concrete toepassing van deze aansluiting betreft, gelden volgende basisregels :

- De voorwaarden en voordelen, die de bestaande werknemers op het ogenblik van de overgang naar het PC 310 reeds op basis van de collectieve arbeidsovereenkomsten of enige analoge regeling van het PC 308 genieten, blijven - behoudens uitdrukkelijke afwijking door deze collectieve arbeidsovereenkomst - behouden;
- Deze voordelen en/of voorwaarden kunnen geenszins - behoudens uitdrukkelijke afwijking door deze collectieve arbeidsovereenkomst - met de voordelen of rechten geput uit de collectieve arbeidsovereenkomsten van het PC 310 worden gecumuleerd;



- Indien, in deze context, uit de vergelijking van beide stelsels (PC 308 en PC 310) een verschil blijkt, dan wordt dit als volgt opgelost :
- onder alle omstandigheden wordt naar een kostenneutraliteit gestreefd. Om deze redenen wordt in de eerste plaats de financiële tegenwaarde of de tegenwaarde in arbeidsduur van het desbetreffende voordeel in kaart gebracht;
- kunnen beide voordelen in arbeidsduur worden uitgedrukt, dan worden deze vervolgens met elkaar vergeleken en worden de principes vervat in bijlage 2 van deze collectieve arbeidsovereenkomst toegepast. Indien het nieuwe voordeel groter is dan het bestaande voordeel (PC 308), dan kan de financiële tegenwaarde ervan door bestaande voordelen (waarvan de financiële waarde wordt berekend) worden gecompenseerd;
- kunnen beide voordelen in een financiële tegenwaarde worden uitgedrukt, dan worden deze vervolgens met elkaar vergeleken. Indien het nieuwe voordeel groter is dan het bestaande voordeel (PC 308), dan kan de financiële tegenwaarde ervan door bestaande voordelen in arbeidsduur worden gecompenseerd. De syndicale afvaardiging is op dit vlak bevoegd om een eventuele afwijkende regeling op bedrijfsniveau te implementeren. Bij gebrek aan overeenstemming geldt evenwel de regeling van deze collectieve arbeidsovereenkomst;
- voor wat de berekening van de financiële tegenwaarde betreft, geldt als basisregel dat de netto tegenwaarde van een bepaald voordeel, eerst naar een bruto tegenwaarde wordt geconverteerd (voorbeeld de nettowaarde van maaltijdcheques wordt in een brutoloon geconverteerd), zodat eenzelfde bruto tegenwaarde als vergelijkingsbasis kan worden gehanteerd;
- deze methodiek geldt ongeacht de aard of oorsprong van de loon- en arbeidsvoorwaarden, hetgeen impliceert dat ook voordelen die louter op bedrijfsniveau werden toegekend, eveneens in de vergelijkende analyse en compensatie worden betrokken;
- mocht uit de vergelijkende analyse blijken dat een voordeel (PC 310) uiteindelijk groter blijkt en geen compensatie mogelijk is, dan wordt dit voordeel (van het PC 310) toegekend;
- deze algemene regeling doet geen afbreuk aan de bijzondere regelingen voor specifieke voordelen en/of omstandigheden die in hoofdstuk IV van deze collectieve arbeidsovereenkomst werden opgenomen.

HOOFDSTUK IV. *Concrete toepassingen*

Art. 7. Functieclassificatie en functieklassen

Uitvoerende bedienden

De bestaande werknemers behorende tot de categorie van de uitvoerende bedienden ressorteren vanaf 1 januari 2018 inzake de minimale barema's onmiddellijk onder de binnen het Paritair Comité voor de banken (PC 310) toepasselijke regelgeving. Dit onverminderd de toepassing van bestaande huisbarema's of analoge loonschalen die minimaal gelijk of hoger



zijn dan de toepasselijke sectorale barema's, en zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheid tot compensatie overeenkomstig artikel 3 van deze collectieve arbeidsovereenkomst.

Inschalingen in het bankbarema gebeuren minimaal in dezelfde klasse als momenteel van toepassing in de spaarbanken. Uiteraard geldt hierbij als algemeen basisprincipe dat de werkelijk uitgeoefende functie de toepasselijke klasse bepaalt.

Indien de inschaling in het bankbarema aanleiding geeft tot een loonsverhoging, dan is de concrete toepassing ervan in de tijd door de werkgever programmeerbaar. Niettemin dient uiterlijk binnen een overgangperiode van 4 jaar het toepasselijke bankbarema te worden toegekend.

Kaderleden

De bestaande werknemers behorende tot de categorie van de kaderleden¹ ressorteren vanaf 1 januari 2035 inzake de minimale barema's onder de binnen het Paritair Comité voor de banken (PC 310) toepasselijke regelgeving. Dit onverminderd de toepassing van bestaande huisbarema's of analoge loonschalen die minimaal gelijk of hoger zijn dan de toepasselijke sectorale barema's.

De bestaande werknemers die later tot de categorie van de kaderleden toetreden² ressorteren vanaf deze toetreding inzake de minimale barema's onmiddellijk onder de binnen het Paritair Comité voor de banken (PC 310) toepasselijke regelgeving. Dit onverminderd de toepassing van bestaande huisbarema's of analoge loonschalen die minimaal gelijk of hoger zijn dan de toepasselijke sectorale barema's.

Inspecteurs

Het barema inspecteurs in PC 308 wordt aan het sectorbarema categorie 4 bedienden van het PC 310 gekoppeld indien de functie zich in de onderneming op bedienniveau situeert. Het kaderbarema categorie 1 van het PC 310 is van toepassing indien de functie van inspecteur in de onderneming als een kaderfunctie wordt beschouwd.

Art. 8. Loon- en arbeidsvoorwaarden

Als basisregel geldt dat andere bestaande voordelen op ondernemingsvlak, en die niet voortvloeien uit de collectieve arbeidsovereenkomsten van het PC 308, eveneens verrekenbaar zijn op eventuele voordelen, die ingevolge de wijziging van het toepasselijke paritaire comité aan de werknemers dienen of zouden dienen te worden toegekend. Als basisregel geldt dat elk voordeel waarvan de tegenwaarde berekenbaar is, en dit ongeacht de aard en oorsprong van het voordeel, kan worden in rekening gebracht (zie toelichting en voorbeelden opgenomen in bijlage 2 bij deze collectieve arbeidsovereenkomst).

¹ Dus die al kaderlid zijn op het ogenblik van de wijziging van het toepassingsgebied van het PC 308.

² Dus die nog geen kaderlid zijn op het ogenblik van de wijziging van het toepassingsgebied van het PC 308.



HOOFDSTUK V. *Slotbepalingen*

Art. 9. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 30 juni 2017 en geldt voor onbepaalde duur.