



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 21 maart 2016 (133.123)	4
Vaststelling van de functieclassificatie van het uitvoerend personeel.....	4



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

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 omlijnde 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 ingeplande 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 informatietools);
- 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 informatietools 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)

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



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 verbeteruggesties.

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 verbeteruggesties.

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)

Voorbereiden 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, dagvaardingen en dossiers;
- Openen en samenstellen van het juridisch-administratief dossier, inclusief de inhoudelijke controle van gegevens, documenten, bewijsstukken en handtekeningen;
- Onderzoeken van de vraag om inlichtingen en beslag, de hoedanigheid van de aanvrager en diens bevoegdheid;



- Opzoeken, opvragen en/of aanleveren van bijkomende inlichtingen, verduidelijkingen en documenten in functie van de beroepsdiscretie en de relevante wetgeving;
- Contacteren en informeren van derden (juridische partijen);
- 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, Systeemadministrator

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.



Collectieve arbeidsovereenkomst van 18 december 2008 (90418)

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. 2. Artikel 4 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 23 september 1976 betreffende de arbeids- en loonvoorwaarden van het kaderpersoneel wordt vervangen door volgende bepaling :

"De lonen van de kaderleden worden vanaf 1 januari 2009 vastgesteld in het ervaringsbarema dat opgenomen is in de collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 tot vaststelling van het verloningssysteem in de banksector, en dat de op dat tijdstip van toepassing zijnde baremieke spanning overneemt."

Art. 3. Artikel 3 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden worden opgeheven :

Art. 4. De volgende bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden worden opgeheven :

- de vermelding "Normale aanvangsleeftijd : achttien jaar" bij artikel 5;
- de vermelding "Normale aanvangsleeftijd : achttien jaar" bij artikel 6;
- de vermelding "Normale aanvangsleeftijd : twintig jaar" bij artikel 7;
- de vermelding "Normale aanvangsleeftijd : tweeëntwintig jaar" bij artikel 8.

Art. 5. Artikel 9 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden wordt opgeheven.

Art. 6. Artikel 10 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden wordt vervangen door de volgende bepaling :

"Elk personeelslid dat niet tot het uitvoeringspersoneel of het arbeiderspersoneel behoort, geniet een loon dat minstens gelijk is aan het bedrag dat voor zijn verworven ervaring is voorzien in de kolom "Kader I" van het ervaringsbarema dat opgenomen is in de collectieve arbeidsovereenkomst van 3 juli 2008 tot vaststelling van het verloningssysteem in de banksector."



Art. 7. Artikelen 11 tot 13 van de collectieve arbeidsovereenkomst van 17 februari 1977 tot vaststelling van de arbeids- en loonvoorwaarden worden opgeheven.

Art. 20. Deze collectieve arbeidsovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2009. Zij is gesloten voor onbepaalde tijd en kan opgezegd worden door een van de partijen, mits naleving van een opzeggingstermijn van drie maanden, die ten vroegste op 1 oktober 2009 kan ingaan. Deze opzegging kan evenwel niet tot gevolg hebben dat de door deze collectieve arbeidsovereenkomst gewijzigde of afgeschafte artikelen herleven.