

Métier

GESTIONNAIRE BACK OFFICE

Raisons d'être

Participer au traitement et au suivi des opérations effectuées par le front-office, en jouant un rôle de soutien au développement commercial au travers de la qualité de service et de la maîtrise des risques opérationnels.

Missions

ASSURER LE TRAITEMENT DES OPÉRATIONS:

- Vérifier la conformité et la cohérence des opérations passées au front-office
- Confirmer et enregistrer les opérations dans le système d'information
- Effectuer les règlements, livraisons et/ou versements correspondants aux contrats précédemment conclus
- Informer le client des opérations réalisées et finalisées
- Contribuer à la résolution des incidents et au traitement des anomalies comptables de son domaine

RÉALISER LE SUIVI DE L'ACTIVITÉ:

- Elaborer des tableaux de bord à destination de sa hiérarchie
- Alimenter les outils de reporting sur l'activité et la qualité de service
- Alerter son responsable en cas d'incidents constatés (conformité, validité, etc.)
- Veiller au bon fonctionnement des applicatifs informatiques nécessaires à l'activité

CONTRIBUER À LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE:

- Concourir à la mise en place et à l'évolution des processus et outils
- Tenir à jour les documents de référence des activités
- Garantir le respect des process back-office
- Participer à l'accompagnement des projets d'organisation du pôle (groupes de travail, tests de procédures, etc.)
- Actualiser de manière régulière ses connaissances sur les opérations et procédures associées

Facteurs d'évolution du métier

Externes :

- Réglementation bancaire de plus en plus complexe et contraignante
- Evolution des attentes clients accélérée par la digitalisation (plus forte réactivité, plus grande personnalisation du service etc.)

Internes :

- Développement des outils de connaissance clients pour une vision 360 du client : accès à une vision globale et partagée des clients

- Mise en oeuvre de nouveaux outils SI

Famille

Filière

Effectif du métier

De 1 à 9