

## RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

# Collaborateur(trice) Fichier Client

### DÉFINITION DU MÉTIER

Le/la Collaborateur(trice) Fichier Client est un(e) expert(e) de la gestion des données clients de la banque tant sur le plan de leur protection et de leur conservation dans les différents systèmes que sur le plan du contrôle de leur conformité. Son rôle est de :

- Assurer une conservation appropriée des demandes et dossiers clients ainsi que garantir une documentation complète et cohérente des dossiers.
- Organiser le Fichier Client comme une unité de service efficace et un organe de contrôle répondant aux besoins des collaborateurs, de la Direction de la banque et de ses clients.

### 3 aptitudes principales exigées pour l'exercer

- Analyse
- Organisation
- Rigueur

## ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Veiller à la bonne constitution des dossiers clients.
  - Vérifier si les documents remis révèlent un élément de risque opérationnel, juridique ou de réputation.
  - Saisir, contrôler et valider toutes les données dans les systèmes informatiques.
  - Reconnaître les éventuelles falsifications de signatures ou de documents.
  - Vérifier l'intégralité et la cohérence des documents LBA et des documents à caractère fiscaux et réglementaires.
- Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers clients : la mutation.
  - Initier des demandes de régularisation en fonction des évolutions réglementaires.
  - Demander les mises à jour documentaires.
  - Supporter la préparation des visites clients et assurer une remise selon le principe de ségrégation.
- Vérifier la réception des ordres de clôture du client et effectuer la mise à jour informatique de la clôture.
- Numériser et archiver les documents.
  - Respecter les directives en matière d'archivage.
  - Administrer les archives selon les durées de conservation définies par le Code suisse des obligations.
  - Appliquer les consignes de sécurité en matière de protection, de remise et de destruction des documents.
- Etablir des reportings opérationnels qualitatifs et quantitatifs du service Fichier Central relatifs à la gestion des données.
- S'assurer que les données clients, dont le/la Collaborateur(trice) Fichier Client à la responsabilité, restent strictement confidentielles au sein de la banque et à l'extérieur.
- Pouvoir, en fonction des organisations, être amené à définir et contrôler l'utilisation faite des données confidentielles au sein de la banque.
- Assurer un rôle de conseil.
  - Supporter en tant qu'expert métiers les équipes de gestion et/ou de compliance.
  - Savoir faire preuve de psychologie, d'empathie et d'un esprit de partenariat.

# ACTIVITÉS PRINCIPALES

## DOMAINES DE COMPÉTENCE

## SAVOIRS

- Banque
  - Métiers de la banque et de la finance
  - Règlement interne de la Banque
  - L'organisation bancaire
- Déontologie et éthique professionnelles
  - LBA
  - CDB
  - Aspects généraux de la compliance
  - Critères de risques juridiques et de réputation de la banque
  - Règles de sécurité lors de la remise et destruction de documents
  - Mesures de sécurité du Fichier Central
- Droit
  - Code suisse des obligations
  - LBA
- Fiscalité
  - Fiscalités suisse et européenne
  - TVA, droit de timbre
  - US QI, FATCA, Rubik, CRS
- Informatique
  - Utilisation des systèmes bancaires usuels
  - Recherches dans les bases de données compliance
- Archivage
  - Sauvegarde des documents
- Langues
  - Français
  - Anglais
  - Connaissances de base de la langue du client
- Analyse
  - Comprendre des informations diverses et en extraire les éléments pertinents en vue d'apporter une solution à un problème
  - Synthétiser les informations récoltées ou apprises

