Fatou FALL

Senior Credit & Payment Operations Manager | Banking & Financial Services

fatou.falls@hotmail.com
+33695011115
Chez A. Soares 82 Route des Vallées
74100 Annemasse
France

Professionnelle bancaire avec 20 ans d'expérience, dont 17 ans chez UBS, spécialisée en gestion des crédits, virements et moyens de paiement. Dotée d'une solide expertise en crédits Lombard, successions et conformité, j'allie rigueur et organisation pour garantir une gestion efficace et conforme aux exigences réglementaires.

EXPÉRIENCES

Supervision des managers des équipes Moyens de paiement et Entrée en relation client / vie du compte

UBS Europe SE - Février 2019 à juillet 2024 - Paris - France

- Gestion des opérations de middle office crédit, supervision d'une équipe de 3 collaborateurs pour garantir un flux de travail fluide et efficace.
- Développement et mise en place des politiques de crédit, optimisant la satisfaction client et réduisant l'exposition aux risques.
- Supervision des services d'Onboarding, de gestion du Life Cycle client et du Cash, en pilotant jusqu'à 17 employés.
- Amélioration des performances des équipes en challengeant les volumes de dossiers traités, garantissant un haut niveau de qualité et de réactivité.
- Gestion et coordination des contrôles réglementaires de 1er niveau.
- Reconnu comme meilleur service de Middle Office Crédit par le Front Office, selon les résultats du questionnaire de satisfaction interne annuel.
- **Digitalisation et optimisation des processus**
- Pilotage du projet #ZéroPaper, avec mise en place de workflows digitaux (réduction de 60% des impressions papier).
- Création d'une base de connaissances interne (FAQ) pour standardiser les procédures Crédit.
- Collaboration avec les équipes IT pour l'amélioration des interfaces des systèmes de gestion crédit.
- Formation des équipes en Pologne pour la reprise des activités cash en France.

Responsable Middle Office Crédit

UBS FRANCE SA - Janvier 2017 à juin 2024 - Paris - France

- Traitement et suivi des crédits Lombard et hypothécaires, en collaboration avec les analystes crédits, équipes juridiques et assureurs pour assurer conformité et efficacité.
- Validation et sécurisation des garanties, en lien avec les compagnies d'assurance et notaires pour l'ajustement des crédits hypothécaires.
- Automatisation des relances des compagnies d'assurance avec un Robot VBA, réduisant les délais de traitement de 5 jours à 24 heures.
- Gestion des renouvellements de crédit, remboursements anticipés et clôtures, garantissant une bonne gestion des risques et une efficacité opérationnelle.
- Création d'une FAQ technique, réduisant de 90% les erreurs de traitement.

Responsable Middle Office Paralegal

UBS FRANCE SA - Janvier 2018 à janvier 2023 - Paris - France

- Restructuration et supervision du département : Management d'une équipe de 2 collaborateurs avec optimisation des processus
- Collaboration transversale avec les équipes juridiques et fiscales pour la gestion de dossiers complexes
- Suivi et transmission des informations liées aux successions et saisies : Envoi des éléments de compte du défunt au notaire, notification aux services bancaires concernés (Front Office, Back Office, conformité) et mise en place du blocage des comptes.
- Mise en place des mesures de protection des personnes protégées, traitement des SATD et saisies-attributions.
  Gestion des réquisitions judiciaires, garantissant la conformité réglementaire et la coordination avec les autorités compétentes.

COMPÉTENCES

Expertise Bancaire, Commerciale & Réglementaire

- Gestion des comptes et des flux (SEPA, SWIFT, Moyens de paiement) en Private Banking
- Expertise en crédits Lombard et hypothécaires
- KYC, Due Diligence, FATCA, EAI, MIF II
- Gestion des risques bancaires
- Gestion administrative & Conformité réglementaire (mise en conformité, autorisations légales)
- Import-Export & Logistique internationale (gestion des flux transfrontaliers)

Compétences Managériales

- Encadrement et montée en compétence des collaborateurs
- Stratégie RH et développement des talents
- Animation d'équipes et conduite du changement
- Pilotage de la performance et transformation digitale
- Management & Conduite du changement (accompagnement d'équipes et pilotage de projets)

Outils & Digitalisation

Pack Office, Olympic, Outlook

Langues

- Français – Langue maternelle
- Anglais – Professionnel (B2)
- Peul – Courant
- Wolof – Intermédiaire

RÉALISATIONS CLÉS

Réussites

- Transformation digitale : Réduction de 60% des impressions papier via le projet #ZéroPaper.
- Automatisation des process : Création d'un robot VBA pour relancer les compagnies d'assurance.
- Formation & Management : Développement d'une FAQ technique, réduisant de 90% les erreurs de traitement.
- Digitalisation des flux bancaires : Modernisation du traitement des crédits.

- Mise en place de formations et procédures internes pour harmoniser la gestion des dossiers de succession et assurer la conformité réglementaire.

Gestionnaire Back Office Crédit / Assurance Vie / Cash et Moyens de paiement

UBS FRANCE SA - Avril 2007 à décembre 2016 - Paris - France

- **Gestion des crédits Lombard & hypothécaires** : Rédaction et contrôle des documents de crédit, suivi des garanties et conformité réglementaire, mise en place des lignes de crédit.
- **Opérations d'assurance-vie** : Arbitrages, rachats et mise à jour des portefeuilles clients.
- **Moyens de paiement & trésorerie** : Traitement des virements SWIFT/SEPA, gestion des chéquiers et cartes bancaires.
- **Rapprochement bancaire & gestion des suspens** : Garantie de l'exactitude des flux financiers et traitement des anomalies.
- **Service client & support Front Office** : Gestion des réclamations, coordination avec les conseillers pour optimiser l'expérience client.

Employée Back Office

BNP PARIBAS - Septembre 2004 à août 2006 - Paris - France

- Traitement des flux internationaux (messages SWIFT) et des opérations domestiques.
- Appui commercial sur les virements et prélèvements nationaux.

Responsable gestion & suivi financier – Projet personnel agroalimentaire (en cours)

AquaSarr Productions - Projet entrepreneurial – Sénégal - Depuis juillet 2024

- Calcul des coûts, analyse de rentabilité et optimisation des dépenses.
- Création et gestion de fichiers administratifs pour le suivi des approvisionnements et des budgets.
- Coordination des fournisseurs et gestion des flux logistiques.

MOBILITÉ & AUTORISATION DE TRAVAIL

.

Disponible immédiatement pour une opportunité en Suisse – Éligible au Permis G en tant que résidente frontalière ou au Permis B pour une installation en Suisse.

FORMATIONS

Master Programme General en Management

EM LYON BUSINESS SCHOOL
2018 à 2020

Formation spécialisée en management stratégique, gestion d'entreprise et prise de décision en environnement complexe.

Bachelor en Commerce International

STUDI
Depuis décembre 2024

Formation professionnalisante axée sur la gestion des échanges commerciaux internationaux, le développement de stratégies d'exportation et la gestion financière des opérations internationales.

BTS Assistante de Gestion PME/PMI

GRÉTA TOP FORMATION
2004 à 2006