

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

ADMINISTRATOR CONT

Sector: Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 01

Data aprobării: 22.03.2012

Data propusă pentru revizuire: 30/noiembrie/2015

Inițiator proiect: INSTITUTUL BANCAR ROMÂN, în cadrul proiectului DEFIN - „Dezvoltări instituționale în formarea profesională continuă în sistemul financiar-bancar” din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013, ID33121

Echipa de redactare:

Popovici Eugenia Georgiana, Coordonator operațiuni, UniCredit Tiriac Bank SA
Neacșu Rodica, Expert, Autoritatea Națională pentru Calificări

Verificator sectorial:

Ilinoiu Alina, Expert, Institutul Bancar Român

Comisia de validare:

Tudor Paula, Specialist learning&development, Groupama Asigurări - Președintele comisiei
Orban Cristina Andreea, Ofițer asistență rețea, CEC Bank S.A.
Blebea Corina, Coordonator operațiuni, UniCredit Tiriac Bank S.A.

Denumirea documentului electronic: SO_Administrator cont_01

Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări profesionale revine Comitetului Sectorial Activități financiare, bancare, de asigurări

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională Administrator cont grupă COR 4211- Casieri de bancă și asimilați.

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale este:

Administrator cont cod COR 421112

Administratorul de cont desfășoară activități de front office și back office în centrala băncii, a instituției financiare nebankare sau în sucursalele și agențiile acestora.

Această ocupație, pentru care sunt necesare studii medii, presupune o serie de competențe în relația cu clientul, pentru a satisface cerințele acestuia la un înalt nivel calitativ, abilități de comunicare și relaționare, asigurând astfel succesul procesului de promovare a produselor și serviciilor aferente instituției din care face parte, responsabilitatea de a monitoriza operațiunile clientului și a rezolva corect și operativ orice solicitare a clienților, posibilitatea de a acorda suport procesului de vânzare prin activități de comunicare din back office a diverselor campanii, prin contactarea clienților și participarea activă la succesul instituției.

Ocupația de *Administrator cont* presupune următoarele responsabilități majore:

- gestionarea contului în relația cu clientul;
- asigurarea mentenanței conturilor clienților;
- promovarea produselor și serviciilor;
- monitorizarea operațiunilor din conturile clientului.

Administratorul de cont este o ocupație dinamică, care include în activitatea sa o multitudine de sarcini, dezvoltându-se în ultima perioadă datorită extinderii activităților din sectorul serviciilor financiare. Având în vedere că piața solicită în acest moment persoane dedicate clienților, cu cunoștințe sporite și o relaționare performantă cu aceștia, administratorul de cont trebuie să-și îndeplinească cu mare precizie, la timp și cu respectarea cadrului legal și, de asemenea, trebuie să demonstreze abilități de promovare a produselor și serviciilor.

Ocupația implică atât aptitudini de comunicare și relaționare cu clienții, cât și capacitate de analiză și sinteză, capacitate de orientare către client și către rezultate, atenție la detalii și responsabilitate.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie EQF/CNC
Unități de competență cheie Unitatea 1: Comunicare în limba oficială; Unitatea 2: Comunicare în limbi străine; Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie; Unitatea 4: Competențe informatice; Unitatea 5: Competența de a învăța; Unitatea 6: Competențe sociale și civice; Unitatea 7: Competențe antreprenoriale; Unitatea 8: Competența de exprimare culturală.	 4/3 4/3 4/3 4/3 4/3 3/2 3/2 3/2
Unități de competență generale Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență; Unitatea 2: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței; Unitatea 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor.	 3/2 4/3 4/3
Unități de competență specifice Unitatea 1: Gestionarea contului în relația cu clientul; Unitatea 2: Asigurarea mentenanței conturilor clienților; Unitatea 3: Promovarea produselor și serviciilor; Unitatea 4: Monitorizarea operațiunilor din conturile clientului.	 4/3 4/3 4/3 4/3

Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC : 3/2
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă	1.1. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare. 1.2. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt identificate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. 1.3. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt identificate conform instrucțiunilor de utilizare date de producătorul echipamentelor din dotare.	Identificarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă se face cu operativitate.
2. Înlătură situațiile de risc	2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare. 2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. 2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție, conform prevederilor legale aplicabile.	Înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare	3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă. 3.2. Procedurile de urgență și	Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează cu corectitudine și rapiditate.

	de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locului unde se realizează activitatea curentă. 3.3.Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afișat la loc vizibil.	
--	--	--

Contexte:

Locul și modul de desfășurare a activității:

- activitatea se realizează la sediul instituției sau oriunde se realizează activități legate de procesul de muncă, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul procesului de aplicare a prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență.
- activitatea se realizează atât individual cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.

Gama de variabile:

- documentație: reglementări de securitate și sănătate în muncă, instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă, proceduri interne specifice locului de muncă;
- riscuri: electrocutare, lovire pe căi de circulație, cădere obiecte și materiale de la înălțime, alunecare, tăiere, arsuri etc.;
- echipamente de prim ajutor: ușor accesibile și semnalizate corespunzător;
- factori de risc: referitori la mediul de muncă, procesul tehnologic, executant;
- tipuri de instructaje: instructaj periodic, instructaj atențional;
- situații de urgență: accidente, cutremure, incendii, explozii, inundații etc.
- mijloace de semnalizare: panouri, culori de securitate, semnale luminoase, acustice, comunicare verbală;
- persoane abilitate: șef de stație, responsabil Norme Specifice de Securitate a Muncii și situații de urgență, medici, pompieri etc.;
- proceduri de prim ajutor: aplicate în funcție de tipul accidentului;
- modalități de intervenție: îndepărtarea accidentaților din zona periculoasă, degajarea locului pentru eliberarea accidentaților, anunțarea operativă a persoanelor abilitate.

Cunoștințe:

- instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă;
- noțiuni privind legislația de securitatea și sănătate în muncă aplicabile activității;
- prevederile producătorului echipamentelor de munca referitoare la securitatea și sănătatea în muncă;
- specificul locului de muncă;
- prevederi referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și situații de urgență;
- planul de evacuare în caz de incendiu;
- proceduri de urgență interne;
- proceduri de acordare a primului ajutor.

Aplicarea programului de cunoaștere a clienței (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței	<p>1.1. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate pentru asigurarea respectării măsurilor cu privire la prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului.</p> <p>1.2. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate prin utilizarea surselor interne și externe de informare.</p> <p>1.3. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fișa postului.</p> <p>1.4. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate în cadrul instruirilor organizate cu tema cunoașterii clienței.</p>	Analizarea reglementărilor legale și interne în domeniul cunoașterii clienței se realizează cu rigurozitate și conștiinciozitate.
2. Identifică clasa de risc a clienților	<p>2.1. Clasa de risc a clienților este identificată prin verificarea identității pe baza documentelor din categoria celor mai greu de falsificat sau de obținut pe cale ilicită sub un nume fals.</p> <p>2.2. Clasa de risc a clienților este identificată prin obținerea unor informații minime obligatorii despre client.</p> <p>2.3. Clasa de risc a clienților este identificată folosind aplicații informatice specifice.</p>	Identificarea clasei de risc a clienților se realizează cu acuratețe și consecvență.
3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile financiare	3.1. Suspiciunile sunt raportate conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.	Suspiciunile sunt raportate cu promptitudine și discernământ.

	<p>3.2.Suspiciunile sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale instituției.</p> <p>3.3.Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații informatice specifice interne și specifice raportărilor către autorități.</p>	
4.Furnizează informații specifice despre clienți	<p>4.1.Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și politicii interne ale fiecărei instituții.</p> <p>4.2.Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne.</p> <p>4.3.Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate pe baza analizei clienților și tranzacțiilor din categoria ce prezintă un grad de risc potențial mai ridicat, prin calculul unor indicatori de risc.</p>	Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu responsabilitate.
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se realizează la sediul instituției sau oriunde se realizează un contact cu un potențial client, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul procesului de identificare a clientului. - activitatea se realizează atât individual cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - politici și proceduri: în materie de cunoaștere a clientelei, de raportare, de păstrare a evidențelor secundare sau operative, de control intern, evaluare și gestionare a riscurilor, management de conformitate și comunicare, pentru a preveni și a împiedica operațiunile suspecte de spălarea banilor sau finanțarea terorismului; - documente din categoria celor mai greu de falsificat sau de obținut pe cale ilicită sub un nume fals: documentele de identitate, emise de o autoritate oficială, care să includă o fotografie a titularului; - reglementări legale și interne: <ul style="list-style-type: none"> - legislația primară; - regulile și standardele emise de instituțiile de supraveghere; - convențiile din cadrul pieței, codurile de bune practici promovate de asociațiile din industrie; 		

- codurile interne de conduită aplicabile personalului din cadrul instituției.

clasa de risc: conform abordării pe baza clasei de risc a clienților – risc scăzut, mediu, înalt, inclusiv clasificări intermediare sau normale și de înalt risc, după caz;

- indicatori de risc în funcție de:

- volumul activelor sau veniturilor;
- tipul serviciilor solicitate;
- tipul activității desfășurate de client;
- circumstanțele economice;
- reputația țării de origine;
- plauzibilitatea explicațiilor oferite de client;
- niveluri valorice prestabilite pe categorii de tranzacții etc.

- suspiciuni privind tranzacțiile și operațiunile instituției:

- informațiile transmise intern către persoana responsabilă cu prevenirea spălării banilor;
- date transmise către autorități etc.

- informații specifice despre clienți:

- informațiile solicitate de instanțele judecătorești, organele de urmărire penală,
- date transmise către alte autorități cu rol de prevenire și combatere a spălării banilor, etc.

- autorități:

- Banca Națională a României;
- Comisia Națională a Valorilor Mobiliare;
- Comisia de Supraveghere a Asigurărilor;
- Comisia pentru Supravegherea Sistemului de Pensii Private;
- Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor;
- organele de urmărire penală etc.

Cunoștințe:

- reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei;
- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului profesional;
- aplicații informatice specifice.

Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie EQF/CNC : 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Asigură securitatea informațiilor	<p>1.1. Securitatea informațiilor este asigurată conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și celor privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>1.2. Securitatea informațiilor este asigurată cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor.</p> <p>1.3. Securitatea informațiilor este asigurată în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor.</p> <p>1.4. Securitatea informațiilor este asigurată având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și cele privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>1.5. Securitatea informațiilor este asigurată cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.</p>	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu confidențialitate și vigilență.
2. Respectă normele de securitate a echipamentelor	2.1. Normele de securitate a echipamentelor sunt respectate aplicându-se procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic.	Respectarea normelor de securitate a echipamentelor se realizează permanent cu responsabilitate.

	<p>2.2. Normele de securitate a echipamentelor sunt respectate conform codului de conduită și în funcție de tipul de echipament.</p> <p>2.3. Normele de securitate a echipamentelor sunt respectate conform procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p>	
3. Menține securitatea proceselor	<p>3.1. Securitatea proceselor este menținută conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului.</p> <p>3.2. Securitatea proceselor este menținută având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>3.3. Securitatea proceselor este menținută cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p>	Menținerea securității proceselor se realizează cu seriozitate și rigurozitate.

Contexte:

- activitatea se realizează la sediul instituției sau oriunde se impune, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților de asigurare a securității informațiilor.
- activitatea se realizează atât individual cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.

Gama de variabile:

Securitatea informațiilor se asigură:

- în cadrul instituției;
- în afara acesteia.

Asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul:

- telefonului;
- faxului;
- e-mail-ului;
- comunicării directe etc.

Tipuri de informații:

- informații privind clienții;
- datele personale;
- tranzacțiile;
- instituția;
- salariații;

- acționarii etc.

Caracteristicile informației:

- confidențialitate;
- relevanță;
- accesibilitate;
- integritate;
- credibilitate etc.

Tipuri de echipamente:

- tehnica de calcul și componentele ei;
- echipamente de comunicații etc.

Tipuri de procese:

- procese de creditare;
- derularea de operațiuni;
- procese de trezorerie;
- procese de administrare a riscurilor;
- procese de dezvoltare produse;
- procese pentru activități externalitate;
- procese de analiză;
- procese de tranzacționare;
- procese de evaluare;
- procese de intermediere etc.

Cunoștințe:

- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor;
- proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic;
- codul de conduită;
- proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;
- proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență;
- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;
- reglementările legale referitoare la activitatea instituției;
- reglementările legale referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

Gestionarea contului în relația cu clientul (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Verifică documentele de decontare	<p>1.1.Documentele de decontare sunt verificate în funcție de documentația furnizată de clienți, în acord cu prevederile stipulate în condițiile generale de afaceri.</p> <p>1.2.Documentele de decontare sunt verificate conform reglementărilor legislative în vigoare și procedurilor interne ale instituției.</p> <p>1.3.Documentele de decontare sunt verificate conform reglementărilor legale privind cunoașterea clienței și normelor BNR de prelucrare a documentelor.</p>	Verificarea documentelor de decontare se realizează cu atenție la detalii și seriozitate.

<p>2.Procesează documentele de decontare</p>	<p>2.1.Documentele de decontare sunt procesate respectând termenele de decontare și condițiile modalităților de decontare, în acord cu mapa de tarife și comisioane specifică instituției.</p> <p>2.2.Documentele de decontare sunt procesate în conformitate cu normele BNR specifice și reglementărilor interne privind operațiunile pe contul curent.</p> <p>2.3.Documentele de decontare sunt procesate în funcție de instrucțiunile clientului, cu respectarea normelor și procedurilor interne privind produsele și serviciile instituției.</p> <p>2.4.Documentele de decontare sunt procesate în conformitate cu prevederile, regulamentele, politicile interne ale instituției și reglementările legislative în vigoare.</p>	<p>Procesarea documentelor de decontare se realizează cu corectitudine.</p>
<p>3.Validează operațiunile</p>	<p>3.1.Operațiunile sunt validate în conformitate cu prevederile, regulamentele, politicile interne ale instituției și reglementările legislative în vigoare.</p> <p>3.2.Operațiunile sunt validate cu respectarea instrucțiunilor clientului, termenelor de decontare și în funcție de operațiunile derulate.</p> <p>3.3.Operațiunile sunt validate după o analiză atentă a informațiilor regăsite în documentele prezentate spre validare, în corelare directă cu informațiile din baza de date informatică a instituției, specifică solicitărilor fiecărui client.</p>	<p>Validarea operațiunilor se realizează cu responsabilitate.</p>

<p>4.Eliberează extrasele de cont</p>	<p>4.1.Extrasele de cont sunt eliberate conform normelor și procedurilor interne ale instituției cu privire la operațiunile în conturile clientului.</p> <p>4.2.Extrasele de cont sunt eliberate ținând cont de instrucțiunile clientului, tipul de client și drepturile legale de acces la informația solicitată.</p> <p>4.3.Extrasele de cont sunt eliberate în conformitate cu prevederile, regulamentele, politicile interne ale instituției și reglementările legislative în vigoare.</p> <p>4.4.Extrasele de cont sunt eliberate după o analiză atentă a solicitării clientului, în corelare directă cu informațiile specifice ale clientului din baza de date informatică a instituției.</p>	<p>Eliberarea extraselor de cont se realizează cu operativitate și confidențialitate.</p>
<p>5.Controlează perceperea comisioanelor</p>	<p>5.1.Perceperea comisioanelor este controlată în funcție de quantumurile valorice ale comisioanelor specifice instituției.</p> <p>5.2.Perceperea comisioanelor este controlată ținând cont de cerințele clientului având în vedere documentația prezentată, nevoile clientului, asigurând conformitatea cu condițiilor generale de afaceri ale instituției.</p> <p>5.3.Perceperea comisioanelor este controlată prin respectarea cerințelor instituției, prevăzute în mapa de tarife și comisioane a instituției.</p>	<p>Controlul perceperei comisioanelor se realizează cu rigurozitate.</p>
<p>6.Rezolvă solicitările clientului</p>	<p>6.1.Solicitările clientului sunt rezolvate cu respectarea fluxurilor operaționale specifice operațiunii derulate.</p> <p>6.2.Solicitările clientului sunt rezolvate ținând cont de momentul prezentării solicitării, cerințele solicitării și termenele de răspuns impus prin procedurile interne ale instituției.</p> <p>6.3.Solicitările clientului sunt rezolvate identificând categoria de cerință a clientului.</p> <p>6.4.Solicitările clientului sunt rezolvate conform regulamentelor și politicilor interne ale instituției, respectiv procedurilor de lucru de rezolvare a solicitărilor clienților.</p>	<p>Rezolvarea solicitărilor clientului se realizează cu acuratețe și diplomatie.</p>

Contexte:

- activitățile se desfășoară în sucursale, agenții, la centrala băncii sau în instituții financiare nebancale, în front-Office și/sau back-Office

Validarea operațiilor ținând cont de completitudinea informației înscrise, de corectitudinea informațiilor, de conformitatea cu regulamentele instituției și ale BNR, de costurile și tarifele practicate de instituție, de cunoașterea clienței, de documentele suplimentare, care trebuie să stea la baza tranzacției etc.

Extrasele de cont se vor elibera după verificarea identității persoanei care le solicită, având în vedere reglementările de confidențialitate a datelor.

Controlul percepției de comisioane în conformitate cu tarifele de comisioane specifice instituției

Gama de variabile:

operațiuni în lei și valută:

- plăți;
- alimentări cu numerar;
- depuneri de numerar;
- retrageri de numerar aferente conturilor clienților;
- ordine de cumpărare și vânzare de valute străine;
- constituiri de depozite la vedere și la termen;
- extrase de cont;
- negocierea cursului valutar și a dobânzilor;
- transferuri rapide tip Western Union/Money Gram;
- cecuri;
- ordine de plată;
- bilete la ordin;
- cambii;
- transferuri interbancare și intrabancare;
- cumpărări de certificate de depozit;
- alimentări și rambursări de sume provenite la plățile din card-uri;
- acreditive;
- incasso-uri;
- scrisori de garanție;
- factoring;
- asigurări;
- Internet Banking;
- Mobile Banking, etc.
- declarația privind identitatea beneficiarului real al fondurilor deținute;
 - fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent, etc.

Elemente de risc operațional:

- identitate;
- acte;
- documente;
- semnături;
- ștampile; etc.

Comisioane pentru:

- deschiderea/gestionarea conturilor curente;
- eliberare/transmitere extras de cont;
- depunere/retragere de numerar;
- deschiderea/închiderea contului curent;

- furnizare informații privind soldul contului curent;
- administrare card-uri;
- procesare plăți urgente în lei și valută.
- condițiile generale de afaceri ale instituției;
- cadrul contractual general între instituție și clienții săi;
- prevederi generale;
- conturi;
- depozite;
- dobânzi;
- credite acordate persoanelor fizice sau juridice;
- garanții și acreditive;
- identificarea clientului și reprezentanții autorizați;
- instrucțiuni primite de la client;
- comunicări ale instituției către client;
- secretul bancar;
- protecția datelor personale;
- răspunderea instituției;
- plângeri și reclamații;
- obligația clientului de a coopera;
- legea aplicabilă; etc.

Verifica la documentele de decontare:

- semnăturile clienților;
- completitudinea documentelor prezentate;
- existența fondurilor care se vor deconta, la care se adăuga comisioanele practicate de instituție;
- corectitudinea informațiilor din documente prezentate spre decontare;
- împuternicirea delegatului;
- fără ștersături, modificări pe documentele prezentate etc.

Documente preluate: ordine de plata în lei și valută, cambia, bilete la ordin, cec-uri, formulare pentru emiterea scrisorilor de garanție, incasso de import/export, acreditive de import și export, cecuri de călătorie, cecuri comerciale, card-uri, internet banking, mobile banking, investigații asupra tranzacțiilor efectuate, depozite etc.

Procesarea:

- stampilarea și semnarea documentelor conform procedurilor interne ale instituției;
- asigurarea procesării documentelor în termenele orar impus, conform procedurilor interne;
- scanarea documentelor specific de decontare;
- prelucrarea documentelor prin introducerea în sistemul informatic specific (în anumite situații / instituții cu blocarea sumelor utilizate în decontare); etc.

Rezolva diversele solicitări ale clienților privind documentele preluate:

ordine de plata în lei și valută, cambia, bilete la ordin, cec-uri, formulare pentru emiterea scrisorilor de garanție, incasso de import/export, acreditive de import și export, cecuri de călătorie, cecuri comerciale, card-uri, internet banking, mobile banking, investigații asupra tranzacțiilor efectuate, depozite, card-uri, solicitări de pierdere card-uri și pin-uri, reemitere card-uri, dispozitive internet banking, reclamații, informații diverse, extrase, negociere dobânzi depozite, negociere rate de schimb

valutar, modificări pachete, informare costuri promoții și oferte diverse etc.

Cunoștințe:

- fluxurile operaționale specifice activității;
- norme și proceduri de lucru privind mijloacele de decontare internă și internațională;
- tipuri de instrumente de plată;
- tariful de comisioane al instituției;
- aplicații informatice specifice activității de front-Office și back-Office;
- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;
- regulamentul privind organizarea și funcționarea instituției;
- condițiile generale de afaceri;
- operațiunile și produsele financiar-bancare
- normelor și procedurilor interne ale instituției cu privire la operațiunile în conturile clientului;
- prevederile, regulamentele, politicile interne ale instituției;
- legislația în vigoare, normele și reglementările BNR.

Asigurarea mentenanței conturilor clienților (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Deschide conturile clienților	1.1.Conturile clienților sunt deschise în conformitate cu prevederile, regulamentele și politicile interne ale instituției și respectarea cerințelor legislației în vigoare. 1.2.Conturile clienților sunt deschise în funcție de nevoile clienților, tipul de client și tipul operațiunilor solicitate de client. 1.3.Conturile clienților sunt deschise cu respectarea normelor și procedurilor de cunoaștere a clienței, prin prezentarea de către client a documentației complete solicitate de instituție. 1.4.Conturile clienților sunt deschise în funcție de oferta de produse și servicii.	Deschiderea conturilor clienților se realizează cu responsabilitate și integritate.
2.Actualizează conturile clienților	2.1.Conturile clienților sunt actualizate conform cerințelor legislației în vigoare și normelor BNR specifice. 2.2.Conturile clienților sunt actualizate în conformitate cu reglementările, regulamentele și politicile interne cu privire la cunoașterea clienților. 2.3.Conturile clienților sunt actualizate în funcție de documentele prezentate de clienți și de cerințele de actualizare a datelor solicitate de instituție, prin aplicarea normelor de lucru specifice instituției.	Actualizarea conturilor clienților se realizează cu promptitudine și seriozitate.
3.Închide conturile clienților	3.1.Conturile clienților sunt închise având în vedere respectarea prevederilor cuprinse în contractul încheiat cu instituția, prin semnarea de către client a condițiilor generale de afaceri. 3.2.Conturile clienților sunt închise conform reglementărilor, regulamentelor și politicii interne a instituției, la solicitarea clientului sau la inițiativa băncii;	Închiderea conturilor clienților se realizează cu atenție și discernământ.

	3.3. Conturile clienților sunt închise la solicitarea scrisă, semnată de client și valabilă, cu respectarea drepturilor și obligațiilor pe care le are față de instituție.	
4. Administrează conturile poprite	4.1. Conturile poprite sunt administrate conform cu prevederile, regulamentele și politicile interne ale instituției. 4.2. Conturile poprite sunt administrate cu respectarea normelor și procedurilor interne de înregistrare a documentelor specifice intrate în bancă, privind instituirea popririlor pe conturile clienților, respectiv ridicarea popririlor din conturile clienților. 4.3. Conturile poprite sunt administrate în conformitate cu respectarea legislației în vigoare, cu privire la modul de administrare al popririlor instituite pe conturile clienților.	Administrarea conturilor poprite se realizează cu corectitudine și rigurozitate.

Contexte:

Activitățile se desfășoară în sucursale, agenții, la centrala băncii sau în instituții financiare nebancare, în front-Office și back-Office.

Gama de variabile:

Documente specifice:

- documente de identificare a clientului;
- documente de deschidere cont;
- cerere-contract privind emiterea cardului de credit sau debit;
- cerere-contract de deschidere cont curent;
- contract de forfetare/scontare bilete la ordin;
- cambii, bilete la ordin, cecuri;
- cerere pentru avalizarea cambiei/biletului la ordin;
- ordine de plată;
- cerere de internet-banking;
- contract pentru utilizarea serviciului Internet Banking;
- cecuri de călătorie;
- incasso documentar; acreditiv documentar; scrisoare de garanție;
- informații privind garantarea depozitelor în sistemul bancar;
- tarifele de comisioane;
- condițiile generale de afaceri ale instituției;
- anexe, etc.

Verificarea operațiunilor în bazele de date de la:

- Centrala Incidentelor de Plăți;
- popri
- Black List;

- Alte aplicații informatice bancare de identificare a tipului de client și identificarea categoriei de risc a clientului;

Tipologia clienților:

- Persoane fizice rezidente și nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale (medici, asistenți medicali, avocați, executori judecătorești, notari publici, psihologi, contabili autorizați etc.);
- Persoane juridice: societăți comerciale rezidente și nerezidente, companii off shore, companii, societăți naționale, instituții de credit, instituții financiare nebancare, instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, instituții publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, sindicate, asociații de proprietari, patronate), regii autonome, societăți cooperatiste, societăți agricole, ambasade, consulat, IMM-uri, microîntreprinderi etc.

Operațiuni:

- deschidere de cont: în RON sau valuta, depozit curent, cont de economii, cash colateral, cont escrow, cont
- actualizarea datelor: actele de identitate ale persoanelor fizice, documentele curente ale companiei la zi, certificat constatator, certificat de înregistrare, înscrieri de mențiuni cu documentele rezoluția judecătorească și decizia companiei de modificare etc.
- nevoile clienților: plăți interne și internaționale, credite, carduri, POS, actualizare specimene de semnătură etc.

Documente necesare deschiderii de conturi curente:

- formularul (cererea) de deschidere de cont curent semnată de către solicitant;
- certificatul de înregistrare;
- certificat constatator;
- rezoluția sau hotărârea judecătorească;
- actul constitutiv;
- contracte de cesionare, decizii, etc.
- declarația beneficiarului real și

Pentru persoane fizice române rezidente sau nerezidente:

- buletinul sau cartea de identitate;
- procura autentică, dacă este vorba de un împuternicit;
- fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent;

Pentru persoanele fizice române nerezidente – pașaportul sau legitimația de ședere în străinătate.

Pentru deschiderea unui cont pe numele unui minor: certificatul de naștere;

Pentru persoane juridice:

- actul constitutiv al societății comerciale sau după caz, contractul de societate și statutul;
- hotărârea judecătorească privind constituirea societății comerciale;
- certificatul de înregistrare la Registrul Comerțului;
- extras la zi din Registrul Comerțului în original în vigoare;
- actele adiționale, în cazul în care au intervenit schimbări din punct de vedere juridic în societatea comercială;
- actele de identitate: buletin sau carte de identitate - pentru persoanele fizice române sau cetățenii UE, pașaport cu viza valabilă – pentru persoanele fizice străine, alții decât cetățenii UE, a reprezentanților legali, împuterniciților și delegaților;
- documente suplimentare de justificare, solicitate pentru asigurarea prevenirii riscului operațional, reputațional, fraude, spălarea banilor;

- identificarea/ cunoașterea corectă a clientului este primul pas de prevenire a riscurilor ulterioare (riscuri operaționale, reputație, etc);
- comunicarea cu alte departamente ale instituției pentru diferite spețe;
- înregistrarea documentelor intrate, respectiv ieșite din bancă;
- înregistrarea și urmărirea conturilor poprite conform legislației in vigoare;
- cont blocat;
- tipuri de popriri înființate de:
- executor bancar
- executor judecătoresc;
- executor fiscal;
- administrația domeniului public;
- solicitarea de documente suplimentare in cazul verificărilor periodice a mapei juridice a clientului:
- certificat constatator la zi;
- documente care atestă ultimele modificări ale firmei
- contracte de majorare capital social;
- adrese de înființare poprire;
- adrese de ridicare poprire;
- documente justificative pentru ridicare salarii in cazul conturilor poprite etc.

Cunoștințe:

- fluxurile operaționale specifice activității;
- tariful de comisioane al instituției;
- normele și procedurile interne ale instituției;
- condițiile generale de afaceri;
- operațiunile și produsele financiar-bancare;
- reglementari de cunoaștere a clientelei;
- tipologii de clienți;
- legislația în vigoare, norme și reglementări BNR;
- codul de procedura civilă, codul de procedura fiscală, legea insolvenței privind popririle instituite pe conturile clienților;
- reglementari BNR privind cunoașterea clientelei in scopul prevenirii spălării banilor și combaterea finanțării terorismului.

Promovarea produselor și serviciilor (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează contul clientului	1.1. Contul clientului este analizat în funcție de strategia de dezvoltare a instituției și informațiile financiare specifice clientului, existente în baza de date a instituției. 1.2. Contul clientului este analizat în funcție de tipul de client, tipuri de produse și servicii și gradul de risc al clientului. 1.3. Contul clientului este analizat în conformitate cu reglementările, procedurile și politicile interne ale instituției, cu respectarea legislației în vigoare.	Analizarea contului clientului se realizează cu obiectivitate și orientare spre rezultate.
2. Identifică nevoile clientului	2.1. Nevoile clientului sunt identificate în conformitate cu reglementările, procedurile și politicile interne ale instituției. 2.2. Nevoile clientului sunt identificate în funcție de tipul de client și în funcție de nevoile financiare specifice ale clienților. 2.3. Nevoile clientului sunt identificate în funcție de produsele și serviciile existente și potențiale. 2.4. Nevoile clientului sunt identificate cu respectarea politicii instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor instituției, respectând drepturile și obligațiile clienților conform contractului de condiții generale de afaceri specifice instituției.	Identificarea nevoilor clientului se realizează cu empatie și confidențialitate.
3. Prezintă oferta de produse și servicii	3.1. Oferta de produse și servicii este prezentată în conformitate cu reglementările, regulamentele și politicile interne ale instituției. 3.2. Oferta de produse și servicii este prezentată în funcție de gama de produse disponibile, nevoile clientului și tipul de	Prezentarea ofertei de produse și servicii se realizează cu inițiativă și orientare către client.

	<p>client.</p> <p>3.3.Oferta de produse și servicii este prezentată cu respectarea practicilor de lucru si politicilor instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor instituției, în acord cu condițiile generale de afaceri ale instituției și cu respectarea codului de conduita în relația cu clientul.</p>	
<p>4.Recomandă avantajele produselor si serviciilor</p>	<p>4.1.Avantajele produselor si serviciilor sunt recomandate în funcție de nevoile financiare specifice ale clienților, în funcție de produsele și serviciile disponibile și în funcție de planul de vânzări repartizat.</p> <p>4.2.Avantajele produselor si serviciilor sunt recomandate cu respectarea reglementările interne privind promovarea produselor si serviciilor instituției și prezentarea caracteristicilor acestora.</p> <p>4.3.Avantajele produselor si serviciilor sunt recomandate în conformitate cu legislația în vigoare privind cunoașterea clientelei, cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul încheiat cu clienții, condiții generale de afaceri.</p>	<p>Recomandarea avantajelor produselor si serviciilor se realizează cu politețe și integritate.</p>

Contexte:

- activitățile se desfășoară în sucursale, agenții, la centrala băncii sau în instituții financiare nebankare, în front-Office și back-Office.
- analizarea conturilor clienților cu sume disponibile pe cont și eligibilitatea acestora pentru anumite promoții sau oferte avantajoase existente.
- prezintă către client noua ofertă de produse și servicii standard sau promoțională (telefonic, e-mail, direct, letric).
- identifică nevoia clientului prin comunicare directă sau indirectă.
- recomandă avantajele produselor și serviciilor în funcție de cerințele de dezvoltare ale instituției și de nevoile identificate ale clienților.

Gama de variabile:

Furnizarea de informații:

- prin telefon;
- prin e-mail;
- letric;
- față în față (direct); etc

Clienți:

- existenți și/sau
- potențiali.
-

Tipologia clienților:

- Persoane fizice rezidente și nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale (medici, asistenți medicali, avocați, executori judecătorești, notari publici, psihologi, contabili autorizați etc.);
- Persoane juridice: societăți comerciale rezidente și nerezidente, companii off shore, companii, societăți naționale, instituții de credit, instituții financiare nebankare, instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, instituții publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, sindicate, asociații de proprietari, patronate), regiile autonome, societăți cooperatiste, societăți agricole, ambasade, consulate, IMM-uri, microîntreprinderi etc.

Caracteristici și informații asupra produselor și serviciilor existente sau potențiale:

- caracteristicile produselor și serviciilor instituției;
- avantajele cumpărării unui anumit produs;
- alte produse și servicii ale instituției;
- promoții;
- oferte speciale;
- materiale publicitare;
- situația conturilor;
- condițiile generale de afaceri ale instituției;
- cadrul contractual general între bancă și clienții săi;
- prevederi generale;
- conturi;
- depozite;
- dobânzi;
- credite acordate persoanelor fizice sau juridice;
- garanții și acreditive;
- identificarea clientului și reprezentanții autorizați;
- instrucțiuni primite de la client;

- comunicări ale instituției către client;
- secretul bancar;
- protecția datelor personale;
- răspunderea instituției;
- plângeri și reclamații;
- obligația clientului de a coopera;
- legea aplicabilă; etc.

Informațiile generale despre bancă:

- politica instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor;
- cota de piață, etc.

Tipuri de produse și servicii:

- depozite;
- virare salarii;
- credit;
- carduri;
- asigurări;
- operațiuni de plăți a unor facturi;
- acces la Internet/home banking-online banking;
- alte produse/servicii pentru rambursarea creditelor și virarea salariului în cont; etc.

Mijloacele adecvate de identificare a nevoilor clienților:

- sondaje;
- interviuri cu clienții;
- vizite;
- contacte directe cu clienții, etc.

Materiale de promovare specifice:

- broșuri;
- pliante;
- prospecte;
- avizier (lista de taxe, comisioane, dobânzi; nivelul dobânzii DAE; informații privind fondul de garantare a depozitelor; numărul de la Protecția Consumatorului; condiții generale de afaceri ale instituției), etc.

Operațiuni în lei și valută:

- plăți;
- alimentări cu numerar;
- depuneri de numerar;
- retrageri de numerar aferente conturilor clienților;
- ordine de cumpărare și vânzare de valute străine;
- constituiri de depozite la vedere și la termen;
- extrase de cont;
- negocierea cursului valutar și a dobânzilor;
- transferuri rapide tip Western Union/Money Gram;
- cecuri;
- ordine de plată;
- bilete la ordin;
- cambii;
- transferuri interbancare și intrabancare;

- cumpărări de certificate de depozit;
- alimentări și rambursări de sume provenite la plățile din carduri;
- acreditive;
- incasso-uri;
- scrisori de garanție;
- factoring;
- asigurări;
- Internet Banking;
- Mobile Banking, etc.
- declarația privind identitatea beneficiarului real al fondurilor deținute;
- fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent, etc.

Elemente de risc operațional: identitate, acte, documente, semnături, ștampile, specimen etc.

Comisioane pentru:

- deschiderea/gestionarea conturilor curente;
- eliberare/transmitere extras de cont;
- depunere/retragere de numerar;
- deschiderea/închiderea contului curent;
- furnizare informații privind soldul contului curent;
- administrare carduri;
- procesare plăți urgente în lei și valută.
- condițiile generale de afaceri ale instituției;
- cadrul contractual general între instituție și clienții săi;
- prevederi generale;
- conturi;
- depozite;
- dobânzi;
- credite acordate persoanelor fizice sau juridice;
- garanții și acreditive;
- identificarea clientului și reprezentanții autorizați;
- instrucțiuni primite de la client;
- comunicări ale instituției către client;
- secretul bancar;
- protecția datelor personale;
- răspunderea instituției;
- plângeri și reclamații;
- obligația clientului de a coopera;
- legea aplicabilă; etc.

Documente preluate: ordine de plata in lei si valuta, cambia, bilete la ordin, cec-uri, formulare pentru emiterea scrisorilor de garantie, incasso de import/export, acreditive de import si export, cecuri de calatorie, cecuri comerciale, carduri, internet banking, mobile banking, investigatii asupra tranzactiilor efectuate, depozite etc.

Cunoștințe:

- fluxurile operaționale specifice activității;
- tariful de comisioane al instituției;
- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;
- regulamentul privind organizarea și funcționarea instituției;
- condițiile generale de afaceri;
- operațiunile și produsele financiar-bancare
- legislația în vigoare de cunoaștere a clientelei;
- tipologii de clienți;
- tehnici de comunicare și negociere;
- reglementări, regulamente și politici interne de prezentare calitativă a produselor și serviciilor bancare;
- legislația în vigoare, norme și reglementări BNR.

Monitorizarea operațiunilor din conturile clientului (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1.Verifică înregistrările din conturile clienților	1.1.Înregistrările din conturile clienților sunt verificate cu respectarea termenilor de decontare, condițiile modalităților de decontare și păstrarea secretului bancar asupra confidențialității datelor despre clienți. 1.2.Înregistrările din conturile clienților sunt verificate în conformitate cu legislația în vigoare cu privire la cunoașterea clienței, respectiv prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului. 1.3.Înregistrările din conturile clienților sunt verificate în conformitate cu prevederile normelor BNR și legislația în vigoare.	Verificarea înregistrărilor din conturile clienților se realizează cu responsabilitate și atenție la detalii.
2.Identifică evenimentele de risc	2.1. Evenimentele de risc sunt identificate în conformitate cu reglementările interne de cunoaștere a clienței și cu reglementările interne de prevenire a spălării banilor și combaterea finanțării terorismului. 2.2.Evenimentele de risc sunt identificate în funcție de documentele prezentate de client, tipul de operațiune și tipul de client. 2.3.Evenimentele de risc sunt identificate cu respectarea politicilor de păstrare a secretului bancar privind confidențialitatea datelor despre clienți.	Identificarea evenimentelor de risc se realizează cu promptitudine și acuratețe.
3.Raportează evenimentele specifice	3.1.Evenimentele specifice se raportează în conformitate cu legislația în vigoare, la solicitările instituției și autorităților abilitate cu drepturi de acces la informație confidențială despre clienți. 3.2.Evenimentele specifice se raportează cu respectarea reglementărilor legislative, procedurilor și politicilor interne de	Raportarea evenimentelor specifice se realizează cu confidențialitate și integritate.

	<p>cunoaș tere a clienței, respectiv prevenirea spălării banilor și combaterea finanț ării terorismului.</p> <p>3.3.Eventimentele specifice se raportează în funcție de tipul clientului, tipul de operațiuni efectuate în conturile clienților și de nivelul de risc al clientului.</p>	
4.Înregistrează documentele specifice	<p>4.1.Documentele specifice se înregistrează în conformitate cu legislația în vigoare privind înregistrarea documentelor.</p> <p>4.2.Documentele specifice se înregistrează cu respectarea practicile si procedurile interne ale instituț iei privind înregistrarea a documentelor.</p> <p>4.3.Documentele specifice se înregistrează zilnic în registrele speciale ale instituției, cu respectarea procedurilor interne privind fluxul de transmitere a documentației înregistrate.</p>	Înregistrarea documentelor specifice se realizează cu operativitate și corectitudine.
5.Arhivează documentele specifice	<p>5.1.Documentele specifice se arhivează ținând cont de normele interne privind asigurarea calităt ii de arhivare a documentelor clienț ilor.</p> <p>5.2.Documentele specifice se arhivează în conformitate cu legislaț ia de arhivare în vigoare și nomenclatorul arhivistic aprobat de BNR.</p> <p>5.3.Documentele specifice se arhivează zilnic, cu respectarea instrucț iunilor de lucru, procedurilor și politicilor interne specifice de arhivare.</p>	Arhivarea documentelor specifice se realizează cu rigurozitate și disciplină.

Contexte:

Activitățile se desfășoară în sucursale, agenții, la centrala băncii sau în instituții financiare nebankare, în front-Office și back-Office;

Gama de variabile:

Furnizarea de informații:

- prin telefon;
- prin e-mail;
- letric;
- față în față (direct); etc

Clienți:

- existenți și/sau
- potențiali.

Tipologia clienților:

- Persoane fizice rezidente și nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale: medici, asistenți medicali, avocați, executori judecătorești, notari publici, psihologi, contabili autorizați etc.;

- Persoane juridice: societăți comerciale rezidente și nerezidente, companii off shore, companii, societăți naționale, instituții de credit, instituții financiare nebankare, instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, instituții publice, organizații nonprofit: asociații, fundații, federații, partide politice, sindicate, asociații de proprietari, patronate, regiile autonome, societăți cooperatiste, societăți agricole, ambasade, consulat, IMM-uri, microîntreprinderi etc.

Conturile clienților: persoane fizice și persoane juridice; operațiuni de decontare: în RON și valută; ordine de plată, bilete la ordin, cecuri, cambii, depozite la vedere și la termen, transferuri bancare și intrabancare, cumpărare certificate de depozit, acreditive, incasso, factoring, asigurări, Internet banking; raportări zilnice, lunare, trimestriale, raportări, jurnale, note contabile. Jurnalul operațiunilor de încasări și plăți, registre diverse; solicitările clienților (procesare și diverse operațiuni de actualizare date, emiterie card și pin, extrase de cont, calcul dobândă etc);

Raportări:

- zilnice;
- lunare;
- trimestriale, etc.

Raportări specifice:

- note contabile;
- Raport de tranzacții suspecte
- alte departamente/instituții
- jurnalul operațiunilor de încasări și plăți;
- registre diverse.

Documentele, în funcție de tipul de client și de produsul solicitat:

- jurnalul operațiunilor înregistrate în conturi;

Evenimentele de risc sunt evitate prin:

- cunoașterea clienților,
- cunoașterea operațiunilor;
- solicitarea documentelor suplimentare;
- comunicarea cu alte departamente specializate;

Metode de arhivare conform nomenclator de arhivare: pe suport hârtie/în baza de date electronică

Operațiuni în lei și valută:

- plăți;
- alimentări cu numerar;
- depuneri de numerar;
- retrageri de numerar aferente conturilor clienților;
- ordine de cumpărare și vânzare de valute străine;
- constituiri de depozite la vedere și la termen;
- extrase de cont;
- negocierea cursului valutar și a dobânzilor;
- transferuri rapide tip Western Union/Money Gram;
- cecuri;
- ordine de plată;
- bilete la ordin;
- cambii;
- transferuri interbancare și intrabancare;
- cumpărări de certificate de depozit;
- alimentări și rambursări de sume provenite la plățile din carduri;
- acreditive;
- incasso-uri;
- scrisori de garanție;
- factoring;
- asigurări;
- Internet Banking;
- Mobile Banking, etc.
- declarația privind identitatea beneficiarului real al fondurilor deținute;
- fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent, etc.

Elemente de risc operațional: identitate, acte, documente, semnături, ștampile etc.

Nivel de risc al clientului: scăzut, standard, mediu, înalt.

Persoane autorizate spre informare raportări de tranzacții suspecte: Ofițerul de conformitate, directorul, directorul de operațiuni al unității bancare respective, ONPCSB etc.

Comisioane pentru:

- deschiderea/gestionarea conturilor curente;
- eliberare/transmitere extras de cont;
- depunere/retragere de numerar;
- deschiderea/închiderea contului curent;
- furnizare informații privind soldul contului curent;
- administrare carduri;
- procesare plăți urgente în lei și valută.
- condițiile generale de afaceri ale instituției;
- cadrul contractual general între instituție și clienții săi;
- prevederi generale;
- conturi;
- depozite;
- dobânzi;
- credite acordate persoanelor fizice sau juridice;
- garanții și acreditive;
- identificarea clientului și reprezentanții autorizați;
- instrucțiuni primite de la client;
- comunicări ale instituției către client;

- secretul bancar;
- protecția datelor personale;
- răspunderea instituției;
- plângeri și reclamații;
- obligația clientului de a coopera;
- legea aplicabilă; etc.

Documente preluate: ordine de plata in lei si valuta, cambia, bilete la ordin, cec-uri, formulare pentru emiterea scrisorilor de garantie, incasso de import/export, acreditive de import si export, cecuri de calatorie, cecuri comerciale, carduri, internet banking, mobile banking, investigatii asupra tranzactiilor efectuate, depozite etc.

Cunoștințe:

- fluxurile operaționale specifice activității;
- tariful de comisioane al instituției;
- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;
- condițiile generale de afaceri;
- operațiunile și produsele financiar-bancare
- legislație și reglementari interne de cunoaștere a clientelei, respectiv prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului.;
- tipologii de clienți;
- legislația în vigoare, norme si reglementări BNR;
- Legislatia in vigoare privind arhivarea documentelor.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

ADMINISTRATOR CONT

COD RNC:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Sector: Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 01

Data aprobării: 22.03.2012

Data propusă pentru revizuire: 30/noiembrie/2015

Echipa de redactare:

Popovici Eugenia Georgiana, Coordonator operațiuni, UniCredit Tiriac Bank SA
Neacșu Rodica, Expert, Autoritatea Națională pentru Calificări

Verificator sectorial:

Ilinoiu Alina, Expert, Institutul Bancar Român

Comisia de validare:

Tudor Paula, Specialist learning&development, Groupama Asigurări - Președintele comisiei
Orban Cristina Andreea, Ofițer asistență rețea, CEC Bank S.A.
Blebea Corina, Coordonator operațiuni, UniCredit Tiriac Bank S.A.

Denumirea documentului electronic: Q_Administrator cont_01

Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări profesionale revine Comitetului Sectorial Activități financiare, bancare, de asigurări

Titlul calificării profesionale

Administrator cont

Descriere:

Administratorul de cont desfășoară activități de front office și back office în centrala băncii, a instituției financiare nebancale sau în sucursalele și agențiile acestora.

Calificarea de administrator cont presupune o serie de competențe în relația cu clientul, pentru a satisface cerințele acestuia la un înalt nivel calitativ, abilități de comunicare și relaționare, asigurând astfel succesul procesului de promovare a produselor și serviciilor aferente instituției din care face parte, responsabilitatea de a monitoriza operațiunile clientului și a rezolva corect și operativ orice solicitare a clienților, posibilitatea de a acorda suport procesului de vânzare prin activități de comunicare din back office a diverselor campanii, prin contactarea clienților și participarea activă la succesul instituției.

Calificarea de *Administrator cont* presupune desfășurarea următoarelor activități majore:

- gestionarea contului în relația cu clientul;
- asigurarea mentenanței conturilor clienților;
- promovarea produselor și serviciilor;
- monitorizarea operațiunilor din conturile clientului.

Calificarea implică atât aptitudini de comunicare și relaționare cu clienții, cât și capacitate de analiză și sinteză, capacitate de orientare către client și către rezultate, atenție la detalii și responsabilitate.

Motivație

În vederea îndeplinirii atribuțiilor sale, administratorul de cont trebuie să dea dovadă de politețe, empatie, diplomație, amabilitate, solicitudine, receptivitate, promptitudine, dar și integritate, perseverență, operativitate, rigurozitate, atenție la detalii, corectitudine, flexibilitate, persuasiune, aptitudini de comunicare și relaționare, orientare spre servirea clienților, orientare spre rezultate, confidențialitate și responsabilitate.

Condiții de acces

Diplomă de absolvire a învățământului liceal sau document echivalent cu aceasta și formare profesională în activitățile operaționale din instituțiile financiare.

Nivelul de studii minim necesar

Studii medii

Rute de progres

Prin absolvirea unor programe de formare profesională și acumularea de experiență în activitățile de operațiuni pe conturile clientului, administratorul de cont poate să devină coordonator operațiuni financiar - bancare, director adjunct de operațiuni.

Cerințe legislative specifice

Nu este cazul.

Titlul calificării profesionale: Administrator cont

Cod RNC:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Lista competențelor profesionale

Cod	Denumirea competenței profesionale	Nivel EQF/CNC:	Credite
	C1. Comunicare în limba oficială;	4/3	
	C2. Comunicare în limbi străine;	4/3	
	C3. Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	4/3	
	C4. Competențe informatice;	4/3	
	C5. Competența de a învăța;	4/3	
	C6. Competențe sociale și civice;	3/2	
	C7. Competențe antreprenoriale;	3/2	
	C8. Competența de exprimare culturală.	3/2	
	G1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în munca și în domeniul situațiilor de urgență;	3/2	
	G2. Aplicarea programului de cunoaștere a clienței;	4/3	
	G3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor.	4/3	
	S1. Gestionarea contului în relația cu clientul;	4/3	
	S2. Asigurarea mentenanței conturilor clienților;	4/3	
	S3. Promovarea produselor și serviciilor;	4/3	
	S4. Monitorizarea operațiunilor din conturile clientului.	4/3	

Competența profesională: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/2

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă cu operativitate, în conformitate cu legislația națională în vigoare și cu respectarea instrucțiunilor de utilizare a echipamentelor specifice din dotare, aplicabile la sediul instituției sau oriunde se realizează activități legate de procesul de muncă.</p> <p>2. Înlătură situațiile de risc cu atenție și responsabilitate, conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă, prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.</p> <p>3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare cu corectitudine și rapiditate, în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului unde se realizează activitatea curentă, conform planului aprobat afișat la loc vizibil.</p>	<p>- instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă;</p> <p>- noțiuni privind legislația de securitate și sănătate în muncă aplicabilă activității;</p> <p>- prevederile producătorului echipamentelor de muncă referitoare la securitatea și sănătatea în muncă;</p> <p>- prevederi referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și situații de urgență;</p> <p>- planul de evacuare în caz de incendiu;</p> <p>- proceduri de urgență interne;</p> <p>- proceduri de acordare a primului ajutor.</p>
<p>Metode de evaluare:</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • Portofoliu. 	

Competența profesională: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează cu rigurozitate și conștiinciozitate reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței, pentru asigurarea respectării măsurilor cu privire la prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului, în limita competențelor prevăzute în fișa postului și în cadrul instruirilor organizate, la sediul instituției sau oriunde se realizează un contact cu un potențial client.</p> <p>2. Identifică clasa de risc a clienților cu acuratețe și consecvență, în conformitate cu procedurile interne privind riscul, reglementările privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor, folosind aplicații informatice specifice.</p> <p>3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile financiare cu promptitudine și discernământ, numai către persoanele autorizate, conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, folosind aplicații informatice specifice.</p> <p>4. Furnizează informații specifice despre clienți cu responsabilitate, numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clienței.</p>	<ul style="list-style-type: none">- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului;- aplicații informatice specifice.
Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;• simulare;• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența profesională: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1.Asigură securitatea informațiilor cu confidențialitate, conform procedurilor specifice în domeniu, celor privind utilizarea sistemului informatic și sistemul de administrare a informațiilor și cu respectarea codului de conduită, în cadrul instituției financiare bancare sau nebancale, cât și în afara ei.</p> <p>2.Asigură securitatea informațiilor cu vigilență, având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și cele privind măsurile pentru situații de urgență, cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare, implicând comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc.</p> <p>3.Respectă permanent normele de securitate a echipamentelor, conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și celor privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>4.Respectă normele de securitate a echipamentelor cu responsabilitate, în funcție de tipul de echipament, conform codului de conduită.</p> <p>5.Menține securitatea proceselor cu seriozitate și rigurozitate, având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic, respectiv privind măsurile pentru situații de urgență, în funcție de tipul procesului și cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor; - proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic; - Codul de conduită; - proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor; - proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență; - procedurile specifice privind administrarea riscului operațional; - reglementările legale; - tipuri de informații; - caracteristicile informației; - tipuri de echipamente; - tipuri de procese.
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu. 	

Competența profesională: Gestionarea contului în relația cu clientul

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1.Verifică documentele de decontare cu atenție la detalii și seriozitate, asigurând conformitatea cu legislația în vigoare și normele BNR de prelucrare a documentelor.</p> <p>2.Verifică documentele de decontare cu atenție la detalii, în funcție de documentația furnizată de clienți, în acord cu prevederile stipulate în condițiile generale de afaceri.</p> <p>3.Procesează documentele de decontare cu corectitudine, respectând termenele de decontare și condițiile modalităților de decontare, în acord cu mapa de tarife și comisioane specifică instituției și în funcție de instrucțiunile clientului, cu respectarea normelor și procedurilor interne privind produsele și serviciile instituției.</p> <p>4.Procesează documentele de decontare cu corectitudine, în conformitate cu normele BNR specifice și reglementărilor interne privind operațiunile pe contul curent, respectiv în conformitate cu prevederile, politicile interne ale instituției și reglementările legislative specifice în vigoare.</p> <p>5.Validează operațiunile cu responsabilitate, în conformitate cu politicile interne ale instituției și reglementările legislative în vigoare, cu respectarea instrucțiunilor clientului, termenelor de decontare, în funcție de operațiunile derulate, după o analiză atentă a informațiilor regăsite în documentele prezentate spre validare, în corelare directă cu informațiile din baza de date informatică a instituției, specifică solicitărilor fiecărui client.</p> <p>6.Eliberează extrasele de cont cu operativitate și confidențialitate, conform normelor și procedurilor interne ale instituției cu privire la operațiunile în conturile clientului, ținând cont de instrucțiunile clientului, tipul de client și drepturile legale de acces la informația solicitată, după o analiză atentă a solicitării clientului, în corelare directă cu informațiile specifice ale clientului din baza de date informatică a instituției.</p> <p>7.Controlează perceperea comisioanelor cu rigurozitate, în funcție de quantumurile valorice</p>	<ul style="list-style-type: none">- fluxurile operaționale specifice activității;- norme si proceduri de lucru privind mijloacele de decontare interna și internațională;- tipuri de instrumente de plata;- tariful de comisioane al instituției;- aplicații informatice specifice activității de front-Office și back-Office;- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;- condițiile generale de afaceri;- operațiunile și produsele financiar-bancare- legislația în vigoare, normele si reglementările BNR;- tehnici de comunicare și negociere;- tipurile de clienți;- caracteristicile și avantajele produselor și serviciilor instituției;- reglementările interne privind produsele și serviciile instituției;- reglementările legale și interne de cunoaștere a clientelei;- politica instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor;- consilierea operațiunilor;- soluții de vânzare încrucișată;- mijloacele adecvate de identificare a nevoilor clienților;

<p>ale comisioanelor specifice instituției, ținând cont de cerințele clientului având în vedere documentația prezentată, nevoile clientului, asigurând conformitatea cu condițiilor generale de afaceri ale instituției, prin respectarea cerințelor instituției, prevăzute în mapa de tarife și comisioane a instituției.</p> <p>8.Rezolvă solicitările clientului cu acuratețe și diplomatie, conform regulamentelor si politicilor interne ale instituției, respectiv procedurilor de lucru de rezolvare a solicitărilor clienților, identificând categoria de cerință a clientului, cu respectarea fluxurilor operaționale specifice operațiunii derulate ținând cont de momentul prezentării solicitării, cerințele solicitării și termenele de răspuns impus prin procedurile interne ale instituției.</p>	
<p>Metode de evaluare</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<p>Deprinderi</p>	<p>Cunoștințe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidatului îndeplinind cerințele la locul de activitate; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici; • simulare. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu. 	

Competența profesională: Asigurarea mentenanței conturilor clienților

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1.Deschide conturile clienților cu responsabilitate și integritate, în conformitate cu prevederile, regulamentele și politicile interne ale instituției și legislației în vigoare, prin prezentarea de către client a documentației complete solicitate de instituție, în funcție de nevoile clienților, tipul de client și tipul operațiunilor solicitate de client și în funcție de oferta de produse si servicii.</p> <p>2.Actualizează conturile clienților cu promptitudine și seriozitate, conform cerințelor legislației în vigoare și normelor BNR specifice, în funcție de documentele prezentate de clienți și de cerințele de actualizare a datelor solicitate de instituție, prin aplicarea normelor de lucru specifice instituției.</p> <p>3.Actualizează conturile clienților cu promptitudine și seriozitate, în conformitate cu reglementările și politicile interne cu privire la cunoașterea clienților, în funcție de cerințele de actualizare a datelor solicitate de instituție.</p> <p>4.Închide conturile clienților cu atenție și discernământ, conform reglementărilor, regulamentelor și politicii interne a instituției, la solicitarea scrisă, semnată și valabilă a clientului sau la inițiativa băncii, având în vedere respectarea prevederilor cuprinse în contractul încheiat cu instituția, prin semnarea de către client a condițiilor generale de afaceri.</p> <p>5.Administrează conturile poprite cu corectitudine și rigurozitate, conform cu prevederile, regulamentele și politicile interne ale instituției, în conformitate cu respectarea legislației în vigoare, cu privire la modul de administrare al popririlor înstituite pe conturile clienților.</p> <p>6.Administrează conturile poprite cu corectitudine și rigurozitate, cu respectarea normelor și procedurilor interne de înregistrare a documentelor specifice intrate în bancă, privind instituirea popririlor pe conturile clienților, respectiv ridicarea popririlor din conturile clienților.</p>	<p>-fluxurile operaționale specifice activității;</p> <p>- tariful de comisioane al instituției;</p> <p>-normele și procedurile interne ale instituției;</p> <p>- condițiile generale de afaceri;</p> <p>-operațiunile și produsele financiar-bancare;</p> <p>-reglementari interne de cunoaștere a clientelei;</p> <p>- tipologii de clienți;</p> <p>-legislația în vigoare, norme si reglementări BNR;</p> <p>-reglementari BNR privind cunoașterea clientelei in scopul prevenirii spălării banilor si combaterea finanțării terorismului.</p>
<p>Metode de evaluare</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	

Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidatului îndeplinind cerințele la locul de activitate; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici; • simulare. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu. 	

Competența profesională: Promovarea produselor și serviciilor

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează contul clientului cu obiectivitate în conformitate cu reglementările, procedurile și politicile interne ale instituției, cu respectarea legislației în vigoare, în funcție de tipul de client, tipuri de produse, servicii și gradul de risc al clientului.</p> <p>2. Analizează contul clientului cu orientare spre rezultate, în funcție de strategia de dezvoltare a instituției și informațiile financiare specifice clientului, existente în baza de date a instituției.</p> <p>3. Identifică nevoile clientului cu empatie și confidențialitate, cu respectarea politicii instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor instituției, respectând drepturile și obligațiile clienților conform contractului de condiții generale de afaceri specifice instituției, în funcție de produsele și serviciile existente și potențiale.</p> <p>4. Identifică nevoile clientului cu empatie în conformitate cu reglementările, procedurile și politicile interne ale instituției, în funcție de tipul de client și în funcție de nevoile financiare specifice ale clienților.</p> <p>5. Prezintă oferta de produse și servicii cu inițiativă, cu respectarea practicilor de lucru și politicilor instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor instituției, în acord cu condițiile generale de afaceri ale instituției și cu respectarea codului de conduită în relația cu clientul.</p> <p>6. Prezintă oferta de produse și servicii cu orientare către client, în conformitate cu reglementările, regulamentelor și politicile interne ale instituției în funcție de gama de produse disponibile, nevoile clientului și tipul de client.</p> <p>7. Recomandă avantajele produselor și serviciilor cu politețe și integritate, în conformitate cu legislația în vigoare privind cunoașterea clienței, cu respectarea condițiilor prevăzute în contractul încheiat cu clienții, condiții generale de afaceri</p>	<ul style="list-style-type: none">- fluxurile operaționale specifice activității;- tariful de comisioane al instituției;- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;- regulamentul privind organizarea și funcționarea instituției;- condițiile generale de afaceri;- operațiunile și produsele financiar-bancare- reglementari interne de cunoaștere a clienței;- tipologii de clienți;- tehnici de comunicare și negociere;- reglementari interne de prezentare calitativă a produselor și serviciilor bancare;- legislația în vigoare, norme și reglementări BNR.

<p>8.Recomandă avantajele produselor si serviciilor cu politețe și integritate, respectând reglementările interne privind promovarea produselor si serviciilor instituției și prezentarea caracteristicilor acestora, în funcție de nevoile financiare specifice ale clienților, în funcție de produsele și serviciile disponibile și în funcție de planul de vânzări repartizat.</p>	
<p>Metode de evaluare</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<p style="text-align: center;">Deprinderi</p>	<p style="text-align: center;">Cunoștințe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu. 	

Competența profesională: Monitorizarea operațiunilor din conturile clientului

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1.Verifică înregistrările din conturile clienților cu responsabilitate și atenție la detalii, în conformitate cu prevederile normelor BNR și legislația în vigoare, cu respectarea termenilor de decontare, condițiile modalităților de decontare și păstrarea secretului bancar asupra confidențialității datelor despre clienți.</p> <p>2.Verifică înregistrările din conturile clienților cu responsabilitate, în conformitate cu legislația în vigoare cu privire la cunoașterea clientelei, respectiv prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului.</p> <p>3.Identifică evenimentele de risc cu promptitudine și acuratețe, în conformitate cu reglementările interne de cunoaștere a clientelei și cu reglementările interne de prevenire a spălării banilor și combaterea finanțării terorismului, în funcție de documentele prezentate de client, tipul de operațiune și tipul de client, cu respectarea politicilor de păstrare a secretului bancar privind confidențialitatea datele despre clienți.</p> <p>4.Raportează evenimentele specifice cu confidențialitate și integritate, în conformitate cu legislația în vigoare la solicitările instituției și autorităților abilitate cu drepturi de acces la informație confidențială despre clienți.</p> <p>5.Raportează evenimentele specifice cu confidențialitate și integritate, în funcție de tipul clientului, tipul de operațiuni efectuate în conturile clienților și de nivelul de risc al clientului, cu respectarea reglementărilor legislative, procedurilor și politicilor interne de cunoaștere a clientelei, respectiv prevenirea spălării banilor și combaterea finanțării terorismului.</p> <p>6.Înregistrează zilnic documentele specifice cu operativitate și corectitudine, în conformitate cu legislația în vigoare privind înregistrarea documentelor, în registrele speciale ale instituției, cu respectarea procedurilor interne privind fluxul de transmitere a documentației înregistrate.</p>	<ul style="list-style-type: none">- tariful de comisioane al instituției;- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;- condițiile generale de afaceri;- operațiunile și produsele financiar-bancare- reglementari interne de cunoaștere a clientelei;- tipologii de clienți;- legislația în vigoare, norme si reglementări BNR;- legislația în vigoare privind arhivarea documentelor.

7.Arhivează zilnic documentele specifice cu rigurozitate și disciplină, în conformitate cu legislația de arhivare în vigoare și nomenclatorul arhivistic aprobat de BNR, ținând cont de normele interne privind asigurarea calității de arhivare a documentelor clienților.	
<p>Metode de evaluare</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu. 	