

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI
STANDARD OCUPAȚIONAL
CONSULTANT BANCAR

Sectorul: Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 27.08.2009

Data propusă pentru revizuire: 27.08.2011

Inițiator proiect: Institutul Bancar Român

Echipa de redactare:

- Dr. Savu Emanuela – economist, șef Serviciu Programe Învățământ la Distanță, Institutul Bancar Român
- Gongu Cristina Andreea – Director sucursală, Credit Europe Bank
- Anton Daniela – economist, manager Relații cu clienții, BCR Erste
- Dodi Elena – economist, ofițer relații clienți CEC Bank
- Dobrică Georgeta – economist, Alpha Bank
- Bordea Raluca, MBA - economist, Șef sucursală Alpha Bank

Verificator sectorial: Gheorghiu Cornelia – inspector general – Banca Comercială Română Erste - Direcția Managementul Schimbărilor Organizaționale

Comisia de validare:

- Rareș Petru – Președinte Comitet Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări, Director General IBR
- Paraschiv Constantin - Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB)
- Dună Mărioara – Uniunea Națională A Caselor De Ajutor Din România (UNCAR)
- Onofrei Ioana - Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC (Sindicat Cec Bank) România
- Oprescu Ionuț – Asociația Societăților Financiare din România (ALB)

Denumirea documentului electronic: SO_Consultant bancar_00

Responsabilitatea pentru conținutul standardului ocupațional revine Comitetului Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Descriere:

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională Managementul clientelei grupă COR 2415

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

-Consultant bancar Cod COR 251512

Ocupația Consultant bancar presupune desfășurarea unui complex de activități care au ca rezultate: consilierea acordată clienților, promovarea și vânzarea produselor și serviciilor băncii, în vederea dezvoltării relațiilor de afaceri ale băncii, în condiții profitabile atât pentru client cât și pentru bancă.

Consultantul bancar este o ocupație care necesită o serie de competențe aferente relației directe cu clienții în scopul identificării nevoilor acestora, promovării și vânzării serviciilor bancare, precum și competențe de analiză și evaluare a informațiilor, competențe solicitate atât în activitatea de analiză și evaluare a informațiilor din documentația clientului, cât și de prospectare a pieței și atragerea de noi clienți.

Consultantul bancar desfășoară activități de front-office în unități teritoriale retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, alte unități bancare teritoriale și în centrala băncii.

Activitatea consultantului bancar se adresează atât clienților retail, cât și clienților corporate și clienților asimilați acestora oferind o gamă largă de produse și servicii specifice, care să răspundă exigențelor clienților.

Ocupația implică atât aptitudini de comunicare persuasivă și abilități de negociere și vânzare atât de necesare în activitatea directă cu clientul, cât și capacitatea de elaborare a unei documentații de ofertă de produse, capacitate de lucru cu diferite aplicații informatice, capacitate de adaptare la schimbările care apar în mediul bancar.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie
<p>Unități de competență cheie</p> <p>Titlul unității 1: Comunicarea în limba oficială</p> <p>Titlul unității 2: Comunicarea în limbi străine</p> <p>Titlul unității 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice</p> <p>Titlul unității 5: Competențe de a învăța</p> <p>Titlul unității 6: Competențe sociale și civice</p> <p>Titlul unității 7: Competențe antreprenoriale</p> <p>Titlul unității 8: Competențe de exprimare culturală</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>
<p>Unități de competență generale</p> <p>Titlul unității 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea programului de cunoașterea clienței</p> <p>Titlul unității 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare</p>	<p>4</p> <p>5</p> <p>5</p>
<p>Unități de competență specifice</p> <p>Titlul unității 1: Extinderea portofoliului de clienți</p> <p>Titlul unității 2: Promovarea produselor și serviciilor băncii</p> <p>Titlul unității 3: Acordarea de consultanță clienților</p> <p>Titlul unității 4: Vânzarea produselor și serviciilor băncii</p> <p>Titlul unității 5: Administrarea portofoliului de clienți</p> <p>Titlul unității 6: Efectuarea tranzacțiilor la ordinul clientului</p>	<p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>5</p>

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: 4
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 SSM.	<p>1.1. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare.</p> <p>1.2. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice.</p> <p>1.3. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform cu instrucțiunile producătorului de utilizare ale echipamentelor din dotare.</p>	Identificarea prevederilor legale referitoare la SSM se face cu responsabilitate și operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc.	<p>2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare.</p> <p>2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă.</p> <p>2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile</p>	Acționarea pentru înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare.	<p>3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă</p> <p>3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației unde se realizează activitatea curentă</p> <p>3.4. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afișat la loc vizibil.</p>	Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează rapid, corect și cu responsabilitate.

Contexte:

- locul de desfășurare a activității: activitatea se desfășoară în cadrul instituțiilor de credit;
- modul de desfășurare a activităților: consultant bancar aplică și respectă toate cerințele ssm specifice locației unde se realizează activitatea de consultanță bancară;
- procedurile interne de management al securității și sănătății în muncă.

Gama de variabile:

- documentație: Reglementări SSM, instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătate 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 NSSM și situații de urgență, medici, pompieri etc.
- proceduri de prim ajutor: aplicate în funcție de tipul accidentului;
- modalități de intervenție: îndepărtare accidentați din zona periculoasă, degajare loc pentru eliberarea accidentaților, anunțare 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 cunoașterea clienței (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 5
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 prin utilizarea de metode specifice de sinteză.</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 se realizează cu rigurozitate.
2. Identifică clasa de risc a clienților.	<p>2.1. Clasa de risc este identificată în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară.</p> <p>2.2. Clasa de risc este identificată în conformitate cu reglementările BNR privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor.</p> <p>2.3. Clasa de risc este identificată folosind aplicații IT specifice.</p>	Identificarea clasei de risc se realizează cu deosebită atenție față de detalii și cu responsabilitate.
3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare.	<p>3.1. Suspiciunile sunt raportate conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>3.2. Suspiciunile sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale băncii.</p> <p>3.3. Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații IT specifice interne și specifice raportărilor către autorități.</p>	Suspiciunile sunt raportate cu promptitudine și discernământ.

<p>4. Furnizează informații specifice despre clienți.</p>	<p>4.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne ale fiecărei bănci.</p> <p>4.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne ale băncii.</p> <p>4.3. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate, utilizând aplicații IT interne și specifice raportărilor către autorități.</p>	<p>Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu discernământ și responsabilitate.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în centrala băncilor și în sucursale/agenții în front-office, în unitățile teritoriale: unități retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, etc. cât și în back office. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programul de cunoaștere a clientelei: 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, managementul de conformitate și comunicare, pentru a preveni și a împiedica operațiunile suspecte de spălarea banilor sau finanțarea terorismului; - reglementări legale și interne : legislația primară, regulile și standardele emise de instituțiile de supraveghere, convențiile din cadrul pieței, codurile de bune practici promovate de asociațiile din industrie, precum și codurile interne de conduită aplicabile personalului din cadrul băncii; - clasa de risc: conform abordării pe baza clasei de risc a clienților băncii; ex: poate fi scăzut, mediu, înalt, inclusiv clasificări intermediare, sau normale și de înalt risc, după caz; - suspiciuni privind tranzacțiile bancare: informațiile transmise intern către ofițerul responsabil cu prevenirea spălării banilor, date transmise către autorități, etc. - informații specifice despre clienți: se referă la 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: BNR, ONPCSB, Organele de urmărire penală, etc. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 bancar; - aplicații IT specifice. 		

Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 5
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 se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și a celor privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor.</p> <p>1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor.</p> <p>1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.</p>	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu responsabilitate și discernământ.
2. Asigură securitatea echipamentelor.	<p>2.1. Securitatea echipamentelor se asigură conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>2.2. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea codului de conduită și în funcție de tipul de echipament.</p> <p>2.3. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p>	Asigurarea securității echipamentelor se realizează cu atenție, responsabilitate și vigilență.
3. Menține securitatea proceselor.	<p>3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului.</p> <p>3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>3.3. Securitatea proceselor se menține cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p>	Menținerea securității proceselor se realizează cu responsabilitate.

Contexte:

- securitatea informațiilor se asigură atât în cadrul instituției de credit cât și în afara ei.
- asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc.

Gama de variabile:

- tipuri de informații: informații privind clienții, tranzacțiile, instituția de credit, salariații, acționarii, etc.
- caracteristicile informației: confidențialitate, relevantă, 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 externalizate, 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:
 - instituțiile de credit și adecvarea capitalului;
 - cadrul intern de administrare a activității instituțiilor de credit;
 - externalizarea activităților instituțiilor de credit;
 - administrarea riscului operațional;
 - protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

Extinderea portofoliului de clienți (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
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 segmentul de piață al potențialilor clienți.	<p>1.1. Segmentul de piață a potențialilor clienți este analizat în conformitate cu reglementările interne de cunoaștere a clientelei, în concordanță cu oferta de produse și servicii ale băncii.</p> <p>1.2. Segmentul de piață a potențialilor clienți este analizat conform procedurilor interne de identificare a clienților și a tipului de clienți, în raport cu grupul țintă de clienți cărui i se adresează produsele băncii.</p> <p>1.3. Segmentul de piață a potențialilor clienți este analizat, prin cercetarea surselor de informare interne și externe băncii, prin utilizarea unor baze de date, publicații și statistici.</p> <p>1.4. Segmentul de piață a potențialilor clienți este analizat, potrivit cerințelor aplicațiilor informatice specifice activității de front office.</p>	Analizarea segmentului de piață a potențialilor clienți se realizează cu profesionalism și responsabilitate și perseverență.
2. Contactează potențialii clienți.	<p>2.1. Potențialii clienții sunt contactați conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei, folosind modalitățile de contactare cele mai potrivite tipului de client.</p> <p>2.2. Potențialii clienții sunt contactați pe baza procedurii de identificare a clienților și a tipului de clienți.</p> <p>2.3. Potențialii clienții sunt contactați aplicând regulile de conduită în activitatea bancară și reglementările privind confidențialitatea.</p> <p>2.4. Potențialii clienții sunt contactați utilizând canale de comunicare specifice relației cu clientul.</p> <p>2.5. Potențialii clienții sunt contactați în timp util, ținând cont de nevoile financiare specifice ale acestora.</p>	Contactarea potențialilor clienți se realizează cu solicitudine și amabilitate profesionalism și responsabilitate.
3. Identifică necesitățile clienților.	<p>3.1. Necesitățile clienților sunt identificate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei, prin analiza unor potențiale produse și servicii care pot fi contractate.</p> <p>3.2. Necesitățile clienților sunt identificate, în conformitate cu reglementările interne privind produsele și serviciile oferite de bancă și a caracteristicilor acestora.</p>	Identificarea necesităților clienților se realizează cu diplomație, integritate și orientare spre client.

	<p>3.3. Necesitățile clienților sunt identificate, în funcție de potențialele produse și servicii oferite spre contractare, cu aplicarea reglementărilor legale și interne privind expunerea la risc.</p> <p>3.4. Necesitățile clienților sunt identificate în urma vizitei/discuțiilor cu aceștia și a analizei situațiilor financiare comunicate/puse la dispoziție de client, etc.</p>	
4. Evaluează potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul.	<p>4.1. Potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul este evaluat potrivit reglementărilor interne privind produsele și serviciile oferite de bancă și a caracteristicilor produselor.</p> <p>4.2. Potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul este evaluat conform condițiilor generale de afaceri ale băncii.</p> <p>4.3. Potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul este evaluat în conformitate cu reglementările legale și interne privind expunerea la risc și a metodologiei interne de analiză financiară.</p> <p>4.4. Potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul este evaluat pe baza fișei de produs.</p> <p>4.5. Potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul este evaluat folosind aplicații informatice specifice produselor și serviciilor băncii.</p> <p>4.6. Potențialul de afaceri al băncii în relația cu clientul se evaluează pe baza analizei situațiilor economico-financiare prezentate de client.</p>	Evaluarea potențialului de afaceri al băncii în relația cu clientul se realizează cu profesionalism și responsabilitate.
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în unități teritoriale: unități retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, etc. - utilizează cercetări de piață, baze de date și publicații, statistici, etc. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - condițiile generale de afaceri ale băncii: <ul style="list-style-type: none"> - cadrul contractual general între bancă și clienții săi - prevederi generale - conturi - credite acordate persoanelor fizice sau juridice - garanții și acreditive - identificarea clientului și reprezentanții autorizați - instrucțiuni primite de la client - comunicări ale băncii către client - secretul bancar; protecția datelor personale - răspunderea băncii; obligația clientului de a coopera, etc. - informațiile generale despre bancă: politica băncii în domeniul promovării produselor și serviciilor, cota de piață, etc. cunoștințele generale despre economia națională: produsul intern brut, rata inflației, șomaj, etc. - cunoștințele despre piața de capital: informații generale despre piața de capital: cunoștințe generale despre BVB, principalele societăți listate, etc. - modalități de contactare a clienților: telefon, e-mail, letric, vizite la sediu, etc. - modalități de dezvoltare a relațiilor cu clienții: vizite la sediul acestora, mesaje pe e-mail, invitații la târguri, simpozioane, expoziții, 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 băncii), etc.
- clienți:
 - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniștii (experți judiciari, medici, asistenți medicali, biochimști, avocați, notari publici, executori judecătorești, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili și contabili autorizați), etc.
 - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulat și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- clasificarea clienților pe grupe de activități, ramuri industriale, eligibilitate, etc.
- clasificarea clienților pe limite de risc (din punct de vedere al riscului reputațional și de conformitate): scăzut, mediu și ridicat.

Cunoștințe:

- procedurile de cunoaștere a clientelei;
- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- produsele și serviciile oferite de bancă;
- tehnici de comunicare;
- informații generale despre bancă ;
- cunoștințe generale despre economia națională;
- cunoștințe despre piața de capital;
- tipurile de clienți;
- aplicații informatice specifice activității de front office.

Promovarea produselor și serviciilor băncii (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
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. Prezintă oferta de produse și servicii bancare.	<p>1.1. Oferta de produse și servicii bancare este prezentată conform politicii băncii în domeniul promovării produselor și serviciilor băncii.</p> <p>1.2. Oferta de produse și servicii bancare este prezentată în corelație cu condițiile generale de afaceri ale băncii.</p> <p>1.3. Oferta de produse și servicii bancare este prezentată potrivit catalogului de produse și servicii bancare specifice diferitelor tipuri de clienți.</p> <p>1.4. Oferta de produse și servicii bancare este adaptată în funcție de fișa de produs și tipurile de clienți.</p> <p>1.5. Oferta de produse și servicii bancare este prezentată ținând seama de specificul materialelor promoționale.</p>	<p>Prezentarea ofertei de produse și servicii bancare realizează cu profesionalism, responsabilitate, salariatul băncii dovedind inițiativă în expunerea acestora.</p> <p>Prezentarea ofertei de produse și servicii bancare se realizează cu amabilitate, flexibilitate și receptivitate la solicitările clientului.</p>
2. Elaborează ofertele personalizate pentru client.	<p>2.1. Oferta personalizată pentru client este elaborată cu aplicarea reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clienței, astfel încât să fie completă și competitivă.</p> <p>2.2. Oferta personalizată este elaborată, potrivit reglementărilor legale și interne privind produsele și serviciile bancare oferite clienților.</p> <p>2.3. Oferta personalizată este elaborată cu respectarea reglementărilor privind administrarea riscului în activitatea bancară.</p> <p>2.4. Oferta personalizată este elaborată avându-se în vedere cerințele fișei de produs.</p> <p>2.5. Oferta personalizată este elaborată în funcție de tipul de client, de capacitatea financiară a acestuia și categoria de risc în care se încadrează.</p>	Elaborarea ofertei personalizate se realizează cu responsabilitate și profesionalism, atenție și realism.

<p>3. Obține avizul juridic.</p>	<p>3.1. Avizul juridic este obținut pentru stabilirea condițiilor legale optime pentru bancă și client, potrivit reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clienței.</p> <p>3.2. Avizul juridic este obținut prin colaborarea cu juriști și evaluatori interni și externi băncii, în scopul respectării reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>3.3. Avizul juridic este obținut, în vederea respectării reglementărilor privind administrarea riscului în activitatea bancară.</p>	<p>Colaborarea cu juriștii și evaluatorii interni și externi băncii se realizează cu profesionalism și responsabilitate.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în administrația centrală a băncilor și în sucursale/agenții, în unități teritoriale: unități retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, dar și pe teren (prin vizite la sediul clienților – persoane fizice, persoane fizice autorizate sau persoane juridice). - contactarea/solicitarea de informații/oferirea de informații se realizează prin telefon/e-mail/ letric, etc. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - materiale de promovare specifice: <ul style="list-style-type: none"> - 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 băncii), etc. - clienți: <ul style="list-style-type: none"> - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniștii (experți judiciari, medici, asistenți medicali, biochimști, avocați, notari publici, executori judecătorești, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili și contabili autorizați), etc. - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc. - produsele și serviciile bancare: <ul style="list-style-type: none"> - conturi de economii; - depozite (la vedere și la termen); - certificate de depozit; - credite: credite de consum, credite ipotecare/ipotecare, operațiuni de factoring, 		

- finanțarea tranzacțiilor comerciale (acreditive, incassouri), forfetare;
- leasing financiar;
 - operațiuni de plăți;
 - emitere și administrare de mijloace de plată: carduri de credit și de debit; cecuri de călătorie;
 - Internet banking, mobile banking, e-banking;
 - garanții;
 - asigurări;
 - private banking;
 - instrumente financiare derivate;
 - administrare de portofolii ale clienților;
 - păstrare în custodie și administrare de valori mobiliare și alte instrumente financiare;
 - închiriere de casete de valori;
 - schimburi valutare;
 - facilități de dobânzi și comisioane;
 - posibilitatea negocierii de dobânzi și comisioane;
 - alte clauze, etc.
- condițiile generale de afaceri ale băncii:
 - cadrul contractual general între bancă și clienții săi
 - prevederi generale
 - conturi
 - credite acordate persoanelor fizice sau juridice
 - garanții și acreditive
 - identificarea clientului și reprezentanții autorizați
 - instrucțiuni primite de la client
 - comunicări ale băncii către client
 - secretul Bancar; protecția datelor personale
 - răspunderea băncii; obligația clientului de a coopera, etc.

Cunoștințe:

- caracteristicile produselor și serviciilor bancare;
- tehnici de comunicare și negociere;
- reglementările legale în domeniul financiar-bancar privind promovarea produselor și serviciilor bancare;
- normele interne ale băncii în ceea ce privește cunoașterea clientelei;
- politica băncii în domeniul promovării produselor și serviciilor;
- condițiile generale de afaceri ale băncii;
- aplicațiile informatice specifice produselor și serviciilor bancare.

Acordarea de consultanță clienților (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
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. Furnizează informații specifice solicitate de clienți.	<p>1.1. Informațiile specifice solicitate de clienți sunt furnizate potrivit reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei.</p> <p>1.2. Informațiile specifice solicitate de clienți sunt furnizate cu respectarea reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>1.3. Informațiile specifice solicitate de clienți sunt furnizate potrivit reglementărilor interne privind creditarea și alte produse și servicii oferite de bancă.</p> <p>1.4. Informațiile specifice solicitate de clienți sunt furnizate, în funcție de tipul de client și avându-se în vedere fișa de produs.</p> <p>1.5. Informațiile specifice solicitate de clienți sunt furnizate clienților băncii conform standardelor de calitate ale băncii.</p> <p>1.6. Informațiile specifice sunt furnizate clienților băncii conform condițiilor generale de afaceri ale băncii.</p> <p>1.7. Informațiile specifice sunt furnizate clienților băncii, atât în vederea susținerii clientului, cât și a promovării imaginii băncii.</p>	Furnizarea informațiilor specifice solicitate de clienți se realizează cu profesionalism și responsabilitate, politețe și obiectivitate, cu calm și tact Furnizarea informațiilor specifice solicitate de clienți se realizează cu onestitate, obiectivitate și diplomație.
2. Elaborează recomandări și soluții privind produsele/serviciile.	<p>2.1. Recomandările și soluțiile privind produsele și serviciile bancare sunt elaborate în mod adecvat clienților, în conformitate cu cerințele, situația financiară și preferințele acestora.</p> <p>2.2. Recomandările și soluțiile privind produsele/serviciile oferite de bancă sunt elaborate conform tipului de client și tipului de produs, potrivit reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei.</p> <p>2.3. Recomandările și soluțiile privind produsele și serviciile oferite de bancă sunt elaborate, avându-se în vedere reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>2.4. Recomandările și soluțiile privind produsele/serviciile adaptate fiecărui tip de client și de produs sunt elaborate potrivit reglementărilor interne privind creditarea și alte produse și servicii oferite de bancă.</p>	Elaborarea de recomandări și soluții privind produsele și serviciile bancare se realizează cu onestitate și diplomație, profesionalism și responsabilitate.

3. Soluționează sesizările clienților.	<p>3.1. Sesizările clienților sunt soluționate, conform practicilor și procedurilor băncii privind funcționarea produselor și serviciilor bancare.</p> <p>3.2. Sesizările clienților sunt soluționate cu respectarea reglementărilor interne privind asigurarea calității în servirea clienților.</p> <p>3.3. Sesizările clienților sunt soluționate prin transmiterea acestora în timp util, potrivit canalelor de comunicare specifice.</p> <p>3.4. Sesizările clienților sunt soluționate prin argumentare cu elemente care să conducă la rezolvarea lor.</p>	Soluționarea sesizărilor clienților este formulată cu responsabilitate și profesionalism, disponibilitate, calm, tact și răbdare.
--	--	---

Contexte:

- activitățile se desfășoară în administrația centrală a băncilor și în sucursale/agenții, atât în front-Office, în unități teritoriale: unități retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, cât și pe teren (prin vizite la sediul clienților – persoane fizice, persoane fizice autorizate sau persoane juridice).
- comunicarea cu clienții se realizează prin canale specifice: telefon, e-mail, letric, etc.

Gama de variabile:

- informații specifice privind produsele și serviciile bancare:
 - produse de creditare și asimilate acestora;
 - depozite;
 - operațiunile bancare;
 - termene;
 - dobânzi;
 - taxe și comisioane;
 - documentație solicitată;
 - fondul de garantare;
 - alte clauze, etc.
- situații care necesită consultanță:
 - solicitări exprese;
 - nevoi identificate de clienți,
 - nevoi pentru produse sau servicii noi (vânzare încrucișată), etc.
- metode de oferire a consultanței:
 - discuții directe;
 - întâlniri, vizite, seminarii, conferințe, etc.
- clienți existenți sau potențiali:
 - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniștii (experți judiciari, medici, asistenți medicali, biochimiști, avocați, notari publici, executori judecătorești, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili și contabili autorizați), etc.
 - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperatice, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- vânzări încrucișate: credit, carduri, asigurări, operațiuni de plăți a unor facturi, acces la

Internet/home banking, alte produse/servicii pentru rambursarea creditelor și virarea salariului în cont, etc.

- produsele și serviciile bancare:

- conturi de economii;
- depozite (la vedere și la termen);
- certificate de depozit;
- credite: credite de consum, credite ipotecare/ipotecare, operațiuni de factoring, finanțarea tranzacțiilor comerciale (acreditive, incassouri), forfetare;
- leasing financiar;
- operațiuni de plăți;
- emitere și administrare de mijloace de plată: carduri de credit și de debit; cekuri de călătorie;
- Internet banking, mobile banking, e-banking;
- garanții;
- asigurări;
- private banking;
- instrumente financiare derivate;
- administrare de portofolii ale clienților;
- păstrare în custodie și administrare de valori mobiliare și alte instrumente financiare;
- închiriere de casete de valori;
- schimburi valutare;
- facilități de dobânzi și comisioane;
- posibilitatea negocierii de dobânzi și comisioane;
- alte clauze, etc.

- sesizările clienților: majorare dobândă cu sau fără notificare, percepere comisioane neprevăzute în contract, majorare comision administrare credit, introducere comisioane cont curent fără notificare, deficiențe operațiuni carduri, nerespectare clauze contractuale, refuz acordare credit fără motivare, promoții înșelătoare, transferuri bancare neoperate sau operate incorect; informare incorectă cu privire la caracteristicile produsului bancară, etc.

Cunoștințe:

- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;
- reglementările legale și interne privind păstrarea confidențialității și secretului bancar;
- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor, a finanțării actelor de terorism;
- procedurile băncii privind funcționarea produselor și serviciilor bancare;
- aplicații IT specifice privind gestionarea conturilor clienților băncii.

Vânzarea produselor și serviciilor băncii (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 5
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. Prezintă produsele și serviciile bancare solicitate de client.	<p>1.1. Produsele și serviciile bancare sunt prezentate clientului în scopul satisfacerii cerințelor acestuia și îndeplinirii planului de vânzări al băncii.</p> <p>1.2. Produsele și serviciile bancare solicitate de client sunt prezentate în funcție de tipul de client, potrivit reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei.</p> <p>1.3. Produsele și serviciile bancare solicitate sunt prezentate clientului cu respectarea reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>1.4. Detaliile produselor și serviciilor bancare solicitate de client sunt prezentate avându-se în vedere reglementările interne privind creditarea și alte produse și servicii oferite de bancă.</p>	Prezentarea produselor și serviciilor bancare se realizează cu profesionalism, politețe și onestitate, clar, concis și corect.
2. Transmite documentația necesară acordării creditului/ produsului solicitat.	<p>2.1. Documentația necesară acordării creditului/produsului solicitat este transmisă potrivit reglementărilor interne privind creditarea și alte produse și servicii oferite de bancă.</p> <p>2.2. Documentația necesară acordării creditului/produsului solicitat este transmisă conform politicii băncii privind vânzarea produselor și serviciilor bancare.</p> <p>2.3. Documentația necesară acordării creditului/produsului solicitat este transmisă în timp util, prin canale de comunicare specifice.</p>	Transmiterea documentației necesare clientului pentru contractarea produsului se realizează cu operativitate, corect și complet.
3. Verifică documentația întocmită de către client.	<p>3.1. Documentația întocmită de către client este verificată din punct de vedere al completitudinii, corectitudinii și conformității acestora cu reglementările legale și interne privind produsele și serviciile oferite de bancă.</p> <p>3.2. Documentația întocmită de către client se verifică din punct de vedere al respectării reglementărilor interne în vigoare în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism și reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei.</p> <p>3.3. Documentația întocmită de către client este verificată, pe baza datelor din aplicațiile informatice specifice tipului de client și tipului de produs solicitat.</p> <p>3.4. Documentația întocmită de către client este verificată prin analiza atentă a informațiilor prezentate, în corelare cu cele din baza de date informatică.</p> <p>3.5. Documentația întocmită de către client este verificată având în vedere riscul asociat activității bancare.</p>	Verificarea documentației întocmite de către client se realizează cu atenție, profesionalism și responsabilitate.

4. Negociază condițiile de acordare a produsului.	<p>4.1. Condițiile de acordare a produsului sunt negociate în funcție de caracteristicile produsului, astfel încât acestea să fie profitabile atât pentru client, cât și pentru bancă.</p> <p>4.2. Condițiile de acordare a produsului se negociază conform reglementărilor legale și interne privind produsele și serviciile oferite de bancă, în funcție de tipul de client și caracteristicile produsului solicitat.</p> <p>4.3. Condițiile de acordare a produsului se negociază respectând reglementările legale și interne privind riscul în activitatea bancară.</p> <p>4.4. Condițiile de acordare a produsului se negociază cu valorificarea experienței și abilităților de negociere și vânzare.</p>	Negocierea condițiilor de acordare a produsului se face cu responsabilitate, tact și disponibilitate față de solicitările clientului.
5. Analizează documentația de produs.	<p>5.1. Documentația de produs este analizată, conform reglementărilor legale și interne privind produsele și serviciile oferite de bancă, pentru determinarea corectitudinii și legalității întocmirii acesteia.</p> <p>5.2. Documentația de produs este analizată din punct de vedere al respectării reglementărilor privind riscul în activitatea bancară.</p> <p>5.3. Documentația de produs este analizată avându-se în vedere normele și procedurile interne specifice tipului de client și tipului de produs.</p> <p>5.4. Documentația de produs este analizată potrivit cerințelor specifice ale aplicațiilor informatice, în funcție de categoria din care face parte clientul respectiv și tipul produselor / serviciilor bancare.</p>	Analizarea documentației de produs se efectuează cu responsabilitate, profesionalism și atenție.
6. Elaborează propunerea de aprobare a creditului/produsului solicitat.	<p>6.1. Propunerea de aprobare a creditului/produsului solicitat este elaborată conform cu reglementările legale și interne privind produsele și serviciile oferite de bancă.</p> <p>6.2. Propunerea de aprobare a creditului/produsului solicitat este elaborată în concordanță cu procedura specifică tipului de client și a tipului de produs acordat.</p> <p>6.3. Propunerea de aprobare a creditului/produsului solicitat este elaborată cu conștientizarea riscului în activitatea bancară, având în vedere reglementările legale și interne în acest domeniu.</p>	Elaborarea propunerii de aprobare/respingere a acordării creditului/produsului solicitat se face cu responsabilitate.
7. Expediază documentele către unități terțe băncii.	<p>7.1. Documentele către alte unități terțe băncii sunt expediate conform specificațiilor normelor interne privind documentația clientului.</p> <p>7.2. Documentele către alte unități terțe băncii sunt expediate în funcție de cererea clientului și convențiile de colaborare cu unitățile respective.</p>	Expedierea documentelor către alte unități terțe băncii se face cu responsabilitate.
8. Asigură asistența post-vânzare clienților băncii.	<p>8.1. Asistența post-vânzare este asigurată conform reglementărilor legale și interne privind produsele și serviciile oferite de bancă, prin transmiterea către clienți a actelor adiționale la contractele inițiale.</p> <p>8.2. Asistența post-vânzare este asigurată clienților băncii conform reglementărilor privind riscul în activitatea bancară.</p> <p>8.3. Asistența post-vânzare este asigurată prin transmiterea</p>	Asigurarea asistenței post-vânzare se realizează cu profesionalism și responsabilitate.

	către clienți a tuturor informațiilor actualizate, necesare derulării, în bune condiții, a afacerii băncii cu clientul.	
--	---	--

Contexte:

- activitățile se desfășoară în unitățile teritoriale corporate și retail, fiind o activitate de front-office.
- negocierea condițiilor de acordare a creditului/produsului asimilat se referă la dobânzi, comisioane negociate în funcție de profitabilitatea băncii în relația cu clientul.
- asistența post-vânzare clienților băncii se referă la modificarea de dobânzi, comisioane, grafice de rambursare, schimbare garanții, reeșalonări, rescadențări, etc.
- expediere documente către unități terțe băncii, de exemplu: Direcția Muncii, Casa de Pensii, Direcțiile de Contabilitate a unităților care virează salariile pe card, Direcția de Asistență socială și Protecție a copilului, furnizorii de utilități, etc.

Gama de variabile:

- vânzări încrucișate: credit, carduri, asigurări, operațiuni de plăți a unor facturi, acces la Internet/home banking, alte produse/servicii pentru rambursarea creditelor și virarea salariului în cont, etc.
- produsele și serviciile oferite de bancă, în funcție de tipul de client: credite și produse asimilate acestora, depozite, operațiuni de încasări și plăți în lei și valută, transferuri de fonduri, operațiuni pe piața de capital, etc.
- clienți:
 - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniștii (experți judiciari, medici, asistenți medicali, biochimiști, avocați, notari publici, executori judecătorești, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili și contabili autorizați), etc.
 - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancale (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperativе, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulatе și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- documentele folosite, în funcție de tipul de client și de produsul solicitat:
 - documente de identificare a clientului
 - documente privind situația financiară a clientului
 - documente de deschidere cont
 - cerere-contract credit
 - cerere-contract privind emiterea cardului de credit sau debit
 - cerere-contract de deschidere cont curent
 - contract de credit
 - poliță de asigurare
 - contract de ipotecă
 - 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 băncii
- anexe, etc.

Cunoștințe:

- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței
- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism
- reglementările interne privind creditarea și alte produse și servicii oferite de bancă
- caracteristicile și avantajele produselor și serviciilor bancare
- legislația financiară în vigoare
- politica băncii privind vânzarea produselor și serviciilor bancare
- produsele oferite de alte bănci
- tehnici de vânzare
- tehnici de comunicare și negociere
- aplicațiile informatice specifice produselor și serviciilor oferite de bancă

Administrarea portofoliului de clienți (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
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. Actualizează dosarele clienților.	1.1. Dosarele clienților sunt actualizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei. 1.2. Dosarele clienților sunt actualizate în conformitate cu normele de confidențialitate privind datele clienților și păstrarea secretului bancar. 1.3. Dosarele clienților sunt actualizate ori de câte ori este nevoie, în funcție de modificările unor clauze contractuale sau date de identificare a clienților. 1.4. Dosarele clienților sunt actualizate prin evaluarea atentă a corectitudinii informațiilor primite.	Actualizarea dosarelor clienților se realizează cu responsabilitate.
2. Realizează comunicarea între clienții gestionari și bancă.	2.1. Comunicarea între clienții gestionari și bancă este realizată conform reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei. 2.2. Comunicarea eficientă între clienții gestionari și bancă este realizată, utilizând canale de comunicare specifice tipului de client. 2.3. Comunicarea între clienții gestionari și bancă este realizată la un nivel optim.	Realizarea unei comunicări între clienții gestionari și bancă se face în mod consecvent.
3. Generează evidențe ale clienților gestionari.	3.1. Evidențele clienților gestionari sunt generate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și politicii interne ale fiecărei bănci. 3.2. Evidențele clienților gestionari sunt generate, folosind aplicații IT specifice. 3.3. Evidențele clienților gestionari sunt generate la solicitarea compartimentelor sau a factorilor de decizie din bancă. 3.4. Evidențele clienților gestionari sunt generate în funcție de criteriile precizate de solicitant sau de cerințele de raportare.	Generarea evidenței clienților gestionari se realizează cu promptitudine, profesionalism și responsabilitate.
4. Procesează datele clienților.	4.1. Datele clienților sunt procesate în baza de date conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. 4.2. Datele clienților sunt procesate conform reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei. 4.3. Datele clienților sunt procesate conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism. 4.4. Datele clienților sunt procesate în baza de date, respectând cerințele aplicațiilor IT specifice.	Procesarea datelor clienților în baza de date se efectuează cu responsabilitate și operativitate.

Contexte:

- activitățile se desfășoară în centrala băncilor și în sucursale/agenții, în front-office.

Gama de variabile:

- informații specifice despre clienți: informațiile solicitate de instanțele judecătorești, date transmise către oficiile de spălare a banilor, etc.
- dosarele clienților actualizate: modificări ale datelor personale, ale datelor societăților comerciale, etc.
- evidențe ale clienților gestionați: pe tranzacții, tipuri de produse/client, situația generală a depozitelor, extrase de cont, etc.
- date de identificare ale clienților – persoane fizice:
- numele și prenumele;
- domiciliul stabil și reședința dacă este cazul;
- numărul de telefon, fax, adresa de poștă electronică;
- naționalitatea;
- data și locul nașterii;
- codul numeric personal;
- ocupația și după caz denumirea angajatorului sau natura activității proprii;
- funcția publică importantă deținută, dacă este cazul
- numele beneficiarului real, etc..
- date de identificare ale clienților – persoane juridice:
 - denumirea;
 - forma juridică;
 - adresa sediului social;
 - tipul și natura activității desfășurate;
 - identitatea administratorilor sau a directorilor;
 - numele beneficiarului real sau grupul de persoane care constituie beneficiarul real;
- numele persoanei care acționează în numele clientului, etc.

Cunoștințe:

- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal
- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței.
- aplicații IT specifice.
- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.
- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar
- aplicații IT specifice domeniului de gestionare clienți.

Efectuarea tranzacțiilor la ordinul clientului (unitate de competență specifică opțională)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 5
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 specifice clientului.	<p>1.1. Documentele specifice clientului sunt verificate din punct de vedere al corectitudinii și completitudinii datelor.</p> <p>1.2. Documentele specifice clientului sunt verificate conform reglementărilor interne specifice operațiunilor în conturile clienților - cont curent/depozit/card, etc.</p> <p>1.3. Documentele specifice clientului sunt verificate cu respectarea reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clienței.</p>	Verificarea documentelor specifice clientului se efectuează cu sollicitudine și amabilitate, dovedind orientare spre necesitățile clientului.
2. Evaluează clasa de risc a clientului.	<p>2.1. Clasa de risc a clientului este evaluată conform procedurilor interne privind riscul în activitatea bancară.</p> <p>2.2. Clasa de risc a clientului este evaluată în conformitate cu reglementările BNR privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor.</p> <p>2.3. Clasa de risc a clientului este evaluată, folosind aplicații IT specifice.</p>	Evaluarea clasei de risc a clientului se realizează cu profesionalism și responsabilitate.
3. Verifică clienții în baza de date CIP și CRB.	<p>3.1. Clienți sunt verificați în baza de date CIP și CRB conform reglementărilor legale și interne de cunoaștere a clienților.</p> <p>3.2. Clienți sunt verificați în baza de date CIP și CRB pentru prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, potrivit reglementărilor specifice în acest domeniu.</p> <p>3.3. Clienți sunt verificați în baza de date CIP și CRB în vederea verificării credibilității și calității acestora.</p> <p>3.4. Clienți sunt verificați în baza de date CIP și CRB, având în vedere riscul în activitatea bancară.</p>	Verificarea clienților în baza de date CIP și CRB se efectuează cu profesionalism și responsabilitate.

<p>4. Operează tranzacțiile clientului în aplicațiile informatice.</p>	<p>4.1. Tranzacțiile clientului sunt operate în aplicațiile informatice conform reglementărilor interne privind operațiunile de cont. 4.2. Tranzacțiile dispuse de client sunt operate corespunzător cerințelor specifice ale aplicațiilor informatice. 4.3. Tranzacțiile clientului sunt operate în aplicațiile informatice cu respectarea reglementărilor interne privind păstrarea secretului bancar. 4.4. Tranzacțiile clientului sunt operate în vederea rezolvării optime a solicitării acestuia.</p>	<p>Operarea tranzacțiilor clientului în aplicațiile informatice se realizează cu responsabilitate și operativitate.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în centrala băncilor și în sucursale/agenții, în front-office. - utilizează baza de date internă a Centralei Incidentelor de Plăți (CIP) și a Centralei Riscurilor Bancare (CRB). 		
<p>Gama de variabile:</p> <p>date de identificare ale clienților – persoane fizice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - numele și prenumele; - domiciliul stabil și reședința dacă este cazul; - numărul de telefon, fax, adresa de poștă electronică; - naționalitatea; - data și locul nașterii; - codul numeric personal; - ocupația și după caz denumirea angajatorului sau natura activității proprii; - funcția publică importantă deținută, dacă este cazul - numele beneficiarului real, etc.. <p>date de identificare ale clienților – persoane juridice:</p> <ul style="list-style-type: none"> - denumirea; - forma juridică; - adresa sediului social; - tipul și natura activității desfășurate; - identitatea administratorilor sau a directorilor; - numele beneficiarului real sau grupul de persoane care constituie beneficiarul real; - numele persoanei care acționează în numele clientului, etc.. <p>documente necesare deschiderii de conturi curente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - formularul (cererea) de deschidere de cont curent semnată de către solicitant 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; <p>(pentru persoanele fizic române nerezidente – pașaportul sau legitimația de ședere în străinătate)</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru deschiderea unui cont pe numele unui minor: certificatul de naștere - pentru persoane juridice: <ul style="list-style-type: none"> - 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 (cu excepția societăților care au fost înregistrate în urmă cu mai puțin de 30 de zile);
- 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;
- fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent, etc.

Cunoștințe:

- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;
- reglementările legale și interne privind păstrarea confidențialității și secretului bancar;
- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor, a finanțării actelor de terorism;
- procedurile băncii privind funcționarea produselor și serviciilor bancare;
- aplicații IT specifice privind gestionarea conturilor clienților băncii.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

OFIȚER BANCAR

COD RNC:

Nivel : 6

Sector : Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.10.2009

Data propusă pentru revizuire: 15.10.2011

Echipa de redactare: Nicula Ileana - lector univ. dr. Universitatea Creștină "Dimitrie Cantemir" - București

Verificator sectorial: Apostoloiu Roxana - Director resurse umane CAPA FINANCE IFN

Comisia de validare:

Rareș Petru – Director General Institutul Bancar Român (IBR)

Paraschiv Constantin - Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB)

Dună Mărioara – Uniunea Națională a Caselor de Ajutor din România (UNCAR)

Onofrei Ioana - Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC (Sindicat Cec Bank) România

Oprescu Ionuț – Asociația Societăților Financiare din România (ALB)

Denumirea documentului electronic: Q_Ofițer bancar_00

Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificării revine Comitetului Sectorial Activități financiare, bancare, de asigurări.

Titlul Calificării profesionale: Ofițer Bancar

Descriere:

Ocupația Ofițer bancar presupune desfășurarea unui complex de activități specifice instituțiilor de credit și care se referă la: activități de marketing la nivelul unității operative, realizarea de tranzacții în numele clienței, consilierea clienței, vânzarea de produse și servicii precum și operațiuni de creditare retail.

Ofițerul bancar își desfășoară activitatea în front office, fiind interfața principală între bancă și clientelă. Ca urmare a gamei largi de activități, ofițerul bancar trebuie să dispună de un bagaj corespunzător de cunoștințe, deprinderi, aptitudini și atitudini astfel încât să poată atinge obiectivele stabilite.

Activitatea ofițerului în relația directă cu clientela impune competențe adecvate comunicării: claritate în exprimare, logică, persuasiune, abilități de negociere și o prezență care să inspire încredere.

De asemenea această calificare impune perfecționare continuă pentru înțelegerea obiectivelor băncii privind produsele și serviciile, canalele de oferire a acestora, asimilarea modificărilor legislative și a procedurilor specifice de realizare a operațiunilor în numele clienței. Ca urmare a dezvoltării continue a sectorului financiar-bancar, gama de produse și servicii este într-o permanentă diversificare, ceea ce face din această calificare una complexă. Gradul de sofisticare a clienților crește și ca urmare și pretențiile acestora, aspect care trebuie avut în vedere de instituția de credit în cazul angajării pe postul de ofițer bancar. De asemenea o parte importantă dintre clienții băncilor sunt consumatori de produse și servicii simple, având o încredere relativ limitată în instituțiile de credit și cunoștințe reduse privind oferta, caracteristici și particularități ale produselor și serviciilor, drepturi și obligații în relația cu banca etc. Aceste caracteristici ale clienților impun abordări diferențiate din partea ofițerului bancar.

Motivație:

Ofițerul bancar reprezintă o calificare profesională solicitată pe piața muncii ca urmare a dezvoltării continue a sectorului financiar-bancar, a diversificării gamei de produse și servicii, a tehnicilor de vânzări de tip cross și up solicitate frecvent de clienți. În plus, necesitatea apropierei de client, a dimensionării eficiente a unităților operative impun o relaxare a separării stricte între calificările aferente relației directe cu clienții. Băncile fiind instituții de încredere, relația dintre acestea și clientelă este extrem de importantă, iar conceptul de succes un singur punct de vânzare reflectă tocmai înclinația consumatorului de servicii financiar-bancare de a relaționa cu o persoană de încredere (fără să mai accentuăm eficiența acestui concept din punctul de vedere al costurilor – pentru bancă și al timpului – pentru client).

Condiții de acces: minim studii superioare și o perioadă de practică într-o unitate operativă.

Rute de progres:

În funcție de înclinații și preferințe ofițerul bancar se poate orienta spre activitatea de creditare (calificarea administrator de credite), iar pe măsura acumulării de expertiză poate deveni analist de credite. Ambele calificări impun absolvirea unor programe de formare continuă corespunzătoare. În funcție de politica băncii și de înclinația angajatului, cariera poate evolua spre funcții manageriale sau spre ocupații creative (ofițer de marketing, proiectant de produse bancare).

Cerințe legislative specifice: nu este cazul.

Titlul calificării profesionale: Ofițer bancar

Cod RNC:

Nivel: 6

Lista competențelor profesionale

Codul unității	Denumirea competenței	Nivel	Credite
	C1.Comunicare în limba oficială;		
	C2.Comunicare în limbi străine;		
	C3.Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;		
	C4.Competențe informatice;		
	C5.Competența de a învăța;		
	C6.Competențe sociale și civice;		
	C7.Competențe antreprenoriale;		
	C8.Competența de exprimare culturală.		
	G1.Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență	4	
	G2.Aplicarea programului de cunoașterea clienței	6	
	G3.Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare	5	
	S1.Realizarea activităților de marketing în unitățile operative	6	
	S2.Efectuarea operațiunilor bancare în relația cu clienții	6	
	S3.Acordarea consultanței de specialitate clienților băncii	6	
	S4.Gestionarea activității de creditare retail	6	
	S5.Gestionarea portofoliului de clienți retail	6	

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

Cod:

Nivel: 4

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică prevederile legale referitoare la SSM cu responsabilitate și operativitate, în conformitate cu legislația națională în vigoare, a instrucțiunilor interne referitoare la SSM specifice, precum și a instrucțiunilor producătorului de utilizare ale echipamentelor din dotare.</p> <p>2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc cu atenție și responsabilitate, conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la SSM, prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.</p> <p>3. Aplică cu responsabilitate procedurile de urgență și de evacuare, în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locației unde se realizează activitatea curentă, conform planului aprobat afișat la loc vizibil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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.
<p>Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați. 	<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: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>Analizează cu rigurozitate reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței, prin utilizarea de metode specifice de sinteză, a surselor interne și externe de informare, în limita competențelor prevăzute în fișa postului și în cadrul instruirilor organizate.</p> <p>2. Identifică clasa de risc a clienților cu atenție, în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară, reglementările BNR privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor, folosind aplicații IT specifice.</p> <p>3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare 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 IT specifice.</p> <p>4. Furnizează informații specifice despre clienți cu responsabilitate numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clienței și a politicii interne ale fiecărei bănci, utilizând aplicații IT.</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;- programul de cunoaștere a clienței;- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar;- aplicații IT specifice.
Metode de evaluare: metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;• simulare;• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.	<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 bancare

Cod :

Nivel: 5

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>Asigură securitatea informațiilor cu responsabilitate, conform procedurilor specifice în domeniu, a celor privind utilizarea sistemului informatic și a celor privind sistemul de administrare a informațiilor și cu respectarea codului de conduită.</p> <p>2. Asigură securitatea informațiilor cu discernământ având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență, cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.</p> <p>3. Asigură securitatea echipamentelor cu atenție și responsabilitate conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și a celor privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>4. Asigură securitatea echipamentelor cu vigilență, în funcție de tipul de echipament, cu respectarea codului de conduită.</p> <p>5. Menține securitatea proceselor cu responsabilitate având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic, a celor 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 referitoare la: <ul style="list-style-type: none"> - instituțiile de credit și adecvarea capitalului; - cadrul intern de administrare a activității instituțiilor de credit; - externalizarea activităților instituțiilor de credit; - administrarea riscului operațional; - protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - tipuri de informații; - caracteristicile informației; - tipuri de echipamente; - tipuri de procese.
<p>Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:</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 muncă; • simulare/demonstrație structurată. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu. 	

Competența profesională: Realizarea activităților de marketing în unitățile operative

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Monitorizează concurența locală cu atenție și spirit de inițiativă în conformitate cu obiectivele strategice urmărite, pe baza indicațiilor de la persoanele abilitate și a mediilor de informare credibile, pentru identificarea caracteristicilor organizației în raport cu concurența.</p> <p>2. Derulează acțiuni de marketing la nivel local cu profesionalism și implicare personală, în conformitate cu metodologia aprobată, cu respectarea standardelor de calitate în relațiile cu clientela și a codurilor profesionale și de etică.</p> <p>3. Derulează acțiuni de marketing la nivel local cu responsabilitate și spirit de anticipare în concordanță cu tipul acțiunii de marketing și cu încadrarea în indicatorii stabiliți.</p> <p>4. Analizează rezultatele acțiunilor de marketing cu obiectivitate și spirit de răspundere în conformitate cu metodologia aprobată, cu obiectivul acțiunii, în scopul identificării soluțiilor la problemele apărute și a limitelor acțiunii.</p> <p>5. Promovează produsele și serviciile băncii cu responsabilitate și amabilitate în conformitate cu reglementările interne privind promovarea pe tipuri de clienți și utilizând materialele promoționale și canale de transmitere adecvate.</p> <p>6. Promovează produsele și serviciile băncii cu responsabilitate în funcție de tipul și cerințele clientului și de condițiile generale de afaceri ale băncii, respectând standardele de calitate în relațiile cu clientela.</p> <p>7. Elaborează rapoarte specifice activității de marketing cu operativitate și responsabilitate pe baza recomandărilor de la persoanele abilitate și în conformitate cu strategia de marketing și cu cerințele stabilite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reglementări legale și interne privind prelucrarea datelor cu caracter personal, cunoașterea clientelei, păstrarea secretului bancar, garantarea creditelor; - politica băncii privind promovarea produselor și serviciilor băncii și condițiile generale de afaceri ale băncii; - caracteristicile și particularitățile produselor și serviciilor și a segmentelor țintă ale băncii și ale concurenței; - specifice de marketing privind analiza SWOT, tipuri de strategii, tehnici de vânzare, strategii de comunicare, factori de influență asupra deciziilor consumatorilor, evoluția pieței financiar-bancare etc. - standardele de calitate ale băncii privind analiza concurenței și metodologiile în derularea campaniilor de marketing; - obiectivele acțiunilor de marketing, metodologia de desfășurare a acțiunilor de marketing, etapele de realizare, codurile profesionale și de etică în relațiile cu clientela;
<p>Metode de evaluare</p>	
<p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă; • simulare/demonstrație structurată; • rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu; • proiect. 	

Competența profesională: Efectuarea operațiunilor bancare în relația cu clienții

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Verifică documentele prezentate cu atenție și promptitudine în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței, în funcție de elementele specifice de identificare și securitate corespunzătoare fiecărui tip de înscris.</p> <p>2. Verifică documentele prezentate cu responsabilitate în funcție de categoria operațiunii de efectuat și tipul clientului și în corelație cu informațiile din baza de date, respectând standardele de calitate în relația cu clientela.</p> <p>3. Verifică documentele de plată cu atenție sporită și promptitudine în conformitate cu reglementările specifice ale BNR privind mijloacele de plată și a celor referitoare la interogarea CIP, precum și cu reglementările interne privind cunoașterea clienței.</p> <p>4. Verifică documentele de plată cu responsabilitate în conformitate cu reglementările specifice privind elementele de identificare și securitate, în funcție de categoria de operațiune și tipul clientului.</p> <p>5. Identifică elementele de risc operațional cu rigurozitate și atenție în conformitate cu reglementările BNR privind clasificarea clienților din punctul de vedere al riscului și cu reglementările interne privind sesizarea promptă a persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte, în funcție de tipul operațiunii, document prezentat și client, cu scopul raportării imediate pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării actelor de terorism.</p> <p>6. Realizează operațiunea solicitată de client cu operativitate și responsabilitate în conformitate cu reglementările interne privind rulaje, plafoane și circuit al instrumentelor de plată prezentate la compensare și cele referitoare la confidențialitatea tranzacțiilor, respectând procedurile interne privind operațiunile în conturile clienței și standardele de calitate în relațiile cu clientela.</p> <p>7. Realizează operațiunea solicitată de client cu profesionalism în funcție de tipul operațiunii, clientului și cerințelor sistemului TransFond dacă este cazul, utilizând aplicația informatică corespunzătoare.</p> <p>8. Generează rapoarte specifice pe tip de operațiune cu atenție și promptitudine în conformitate cu reglementările interne privind tipul de operațiune și instrument de plată și cu încadrarea în limitele de timp stabilite, respectând cerințele aplicației informatice.</p>	<p>-reglementările B.N.R. în vigoare privind instrumentele de plată, decontarea și circuitul acestora și termenele de valabilitate și scadență ale instrumentelor de plată;</p> <p>-reglementările legale privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit și administrarea riscurilor semnificative, precum și organizarea și desfășurarea activității de audit intern și control intern;</p> <p>-reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism și sesizarea imediată a persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte, cunoașterea clienței și standardele de calitate referitoare la relațiile cu clientela;</p> <p>-proceduri privind efectuarea operațiunilor aferente produselor și serviciilor bancare;</p> <p>-caracteristicile și avantajele produselor și serviciilor bancare, vânzări cross și up;</p> <p>-condițiile generale de afaceri ale băncii;</p> <p>-documente și date de identificare pentru operațiunile retail și corporate;</p> <p>-elementele de identificare și siguranță ale documentelor de identitate, documente de plată, format nou și vechi - pe tipuri de clienți;</p> <p>-aplicații informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii și modul de conectare la TransFond.</p>

Metode de evaluare

Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:

Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;• simulare/demonstrație structurată;• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu.	

Competența profesională: Acordarea consultanței de specialitate clienților băncii

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează cu profesionalism cerințele clienților în conformitate cu reglementările legale și interne în vigoare privind cunoașterea clientelei, păstrarea secretului bancar și a celor specifice operațiunilor solicitate, în funcție de necesitățile clientelei și a obiectivelor strategice ale băncii privind fidelizarea și atragerea acesteia, cu scopul identificării produselor și serviciilor adecvate.</p> <p>2. Oferă informații solicitate de clienți cu solicitudine și responsabilitate în concordanță cu obiectivele strategice și condițiile generale de afaceri ale băncii, cu respectarea standardelor de calitate în relațiile cu clienții și a promovării adecvate a imaginii băncii, în funcție de cerințele și tipul clientului, utilizând metode și materiale promoționale adecvate și respectând codul de conduită.</p> <p>3. Recomandă produse și servicii bancare cu onestitate și considerație față de client în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, în funcție de tipul, cerințele și preferințele clientului și în corelație cu obiectivele strategice ale băncii privind produsele și serviciile.</p> <p>4. Soluționează sesizările clienților cu tact și disponibilitate, în conformitate cu procedurile privind caracteristicile produselor și serviciilor și tipul acestora și cu respectarea standardelor interne privind asigurarea calității în relațiile cu clienții.</p> <p>5. Soluționează sesizările clienților cu profesionalism astfel încât să cuprindă informații relevante pentru satisfacerea cerințelor clientului sau rezolvarea erorii.</p>	<ul style="list-style-type: none">- reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei și standarde de calitate în relația cu clientela;- reglementările legale și interne privind secretul bancar, prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;- reglementările interne privind realizarea operațiunilor solicitate de clienți;- aplicațiile informatice specifice;- portofoliu de produse și servicii, caracteristicile acestora, inclusiv canale alternative de obținere a acestora;- metode de comunicare eficientă;- condițiile generale de afaceri ale băncii;- obiectivele strategice ale băncii privind segmentele țintă și produsele și serviciile (inclusiv vânzarea de tip cross și up);- tipuri de sesizări și modalități de soluționare a acestora.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:	
Deprinderi <ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;• simulare/demonstrație structurată;• rapoarte de calitate asupra activităților realizate de către candidați.	Cunoștințe <ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu.	

Competența profesională: Gestionarea activității de creditare retail

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează documentația solicitantului de credit cu profesionalism și în limitele de competență stabilite în conformitate cu reglementările legale și interne în vigoare privind activitatea de creditare și garantare, în funcție de tipul de client, de credit, de garanție și de document.</p> <p>2. Întocmește documente specifice acordării și derulării creditului cu atenție și responsabilitate în conformitate cu procedurile privind activitatea de creditare și garantare, în funcție de tipul de document, de client, de credit și de garanție, cu respectarea procedurilor specifice privind utilizarea aplicațiilor informatice.</p> <p>3. Înregistrează creditele și garanțiile în sistemul informatic cu atenție și spirit de răspundere, în conformitate cu procedurile specifice privind activitatea de creditare și garantare, în funcție de tip de client și de credit, cu respectarea procedurilor specifice privind utilizarea aplicațiilor informatice și a urmării garanțiilor în arhivele electronice.</p> <p>4. Monitorizează derularea creditelor retail cu responsabilitate și operativitate în conformitate cu procedurile specifice privind activitatea de creditare și garantare, cu respectarea procedurilor specifice privind constituirea provizioanelor, gestionarea riscului de credit, precum și a celor referitoare la monitorizarea și urmărirea creditelor restante și neperformante.</p> <p>5. Monitorizează derularea creditelor retail cu profesionalism pe tipuri de clienți, de credite și de garanții, cu scopul elaborării de propuneri privind metodele adecvate de restructurare a creditelor neperformante, cu respectarea procedurilor specifice privind utilizarea aplicațiilor informatice.</p> <p>6. Analizează riscul de credit retail cu responsabilitate și operativitate, în conformitate cu reglementările legale specifice privind actualizarea riscului de credit, cu respectarea procedurilor interne specifice privind activitatea de creditare retail, clasificarea creditelor și constituirea provizioanelor, pe baza evaluărilor periodice ale informațiilor din situațiile financiare curente și istorice ale clientului coroborate cu factorii de influență.</p> <p>7. Elaborează rapoarte specifice gestionării activității de creditare retail cu promptitudine, în conformitate cu reglementările în vigoare privind urmărirea și administrarea creditelor neperformante, în funcție de tipul de credit, destinatarul raportului și cerințele de raportare, cu respectarea procedurilor specifice privind utilizarea aplicațiilor informatice pe tipuri de rapoarte.</p>	<ul style="list-style-type: none">- reglementările legale referitoare la: limitarea riscului de credit în cazul persoanelor fizice și asimilate acestora, protecția consumatorului, creditul ipotecar, arhivele electronice de garanții, etc.- reglementările interne privind activitatea de creditare retail și vânzări cross și up;- proceduri specifice privind acordarea, derularea, analiza și garantarea creditelor;- limitele de competență referitoare la acordarea creditelor și persoanele abilitate să preia solicitarea clientului;- clasificarea creditelor și constituirea provizioanelor, gestionarea riscului de credit, monitorizarea creditelor, urmărirea și administrarea creditelor neperformante;- documente specifice acordării, derulării și raportării creditelor și instrumentele de plată aferente;- proceduri și modalități de restructurare a creditelor;- proceduri, factori și indicatori în analiza financiară și nonfinanciară;- aplicații informatice specifice.

Metode de evaluare

Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:

Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;• simulare/demonstrație structurată;• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu.	

Competența profesională: Gestionarea portofoliului de clienți retail

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<ol style="list-style-type: none">1. Actualizează datele din dosarul clienților cu atenție și promptitudine, în conformitate cu reglementările interne de cunoaștere a clientelei, a celor privind datele cu caracter personal și a celor privind păstrarea secretului bancar, în funcție de tipul modificării, cu respectarea procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic.2. Actualizează datele din dosarul clienților cu profesionalism, în conformitate cu reglementările specifice privind arhivarea, stocarea și clasificarea documentelor și a legii contabilității privind documentele justificative, pe baza acestor documente justificative.3. Realizează comunicarea cu clientul cu promptitudine și responsabilitate, în conformitate cu reglementările interne privind cunoașterea clientelei și a procedurilor privind metodele de comunicare, în funcție de tipul de client, pentru informarea corectă și completă a acestuia și rezolvarea situației.4. Întocmește rapoarte specifice cu corectitudine și promptitudine, în conformitate cu procedurile interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne a băncii privind sistemul de raportare și evidență, în corelație cu solicitările entităților interesate și în funcție de criteriile solicitate și/sau cerințele specifice de raportare, utilizând aplicații informatice corespunzătoare.5. Realizează arhivarea documentelor clienților cu atenție și discernământ, în format fizic și electronic, la intervale de timp determinate, utilizând aplicații informatice specifice, conform cu reglementările legale în vigoare privind clasificarea documentelor și arhivarea lor.	<ul style="list-style-type: none">- reglementări legale privind prelucrarea datelor cu caracter personal și secretul bancar, cunoașterea clientelei, prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;- reglementări specifice privind arhivarea, stocarea și clasificarea documentelor și a legii contabilității privind documentele justificative;- standardele de calitate în relațiile cu clientela, codul de conduită profesională;- metode de comunicare în scris și oral, cerințe și condiții de raportare, circuitul documentelor;- tipuri de modificări, documentele de verificat și de completat și modalități de actualizare a datelor din dosarul clientului;- aplicații informatice specifice gestionării portofoliului de clienți, modalități de arhivare și stocare.
Metode de evaluare	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;• simulare/demonstrație structurată;• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
• portofoliu.	