

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

MANAGER DE OPERAȚIUNI/PRODUS

Sectorul : Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.10.2009

Data propusă pentru revizuire: 31.10.2011

Inițiator proiect: Institutul Bancar Român

Echipa de redactare:

Gheorghiu Cornelia (coordonator) – inspector general – Banca Comercială Română - Direcția Managementul Schimbărilor Organizaționale
Alexandra Drăgoi – Director de proiect CEC Bank

Verificator sectorial: Emanuela Savu – Șef Serviciu Programe ID Institutul Bancar Român

Comisia de validare:

Petru Rareș – Președinte Comitetului Sectorial, Director General IBR
Mărioara Dună – Uniunea Națională a Caselor de Ajutor Reciproc ale Salariaților din
Romania (UNCAR)
Paraschiv Constantin – Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB)
Ioana Onofrei – Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC - Romania
Petre Szel – Asociația Administratorilor de Fonduri (AAF)
Ionuț Oprescu – Asociația Societăților Financiare din România (ALB)
Victor Rădulescu – Comisia Națională a Valorilor Mobiliare (CNVM)

Denumirea documentului electronic: SO_Manager operațiuni/produs_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 operațiuni bancare de back office - grupă COR - 2415

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

Manager de operațiuni/produs cod COR 241504

Manager de operațiuni este o ocupație care se regăsește în activitatea bancară de back office din centrala băncii – atunci când fluxurile activității sunt centralizate la nivelul întregii bănci sau în unitățile teritoriale – sucursale, agenții, până la cea mai mică unitate bancară retail și/sau corporate.

Activitatea desfășurată de managerul de operațiuni implică o serie de competențe care au ca scop finalizarea operațiunilor inițiate în front-office, acestea referindu-se în principal la: operațiuni de încasări și plăți în lei și valută, transferuri de fonduri, operațiuni de decontări cu și fără numerar, operațiuni specifice activității de coordonare numerar.

Ocupația manager de operațiuni acoperă o arie de activitate amplă și complexă, cuprinzând activități cum ar fi:

- procesarea plăților în moneda națională sau valută, transferuri rapide de fonduri
- activități de administrare a operațiunilor de back office (analiza documentațiilor de deschidere de conturi, operațiuni de deschidere sau închidere de conturi, procesarea unor operațiuni cum ar fi schimburile valutare etc.);
- activitate de asistență operațiuni de back office ce implică: asigurarea interfeței între direcțiile din centrală și unitățile teritoriale implicate în desfășurarea activității; asigurarea help desk-ului operațional; rezolvarea și gestionarea reclamațiilor și sesizărilor clienților; investigarea și corectarea operațiunilor neclare sau neconforme cu reglementările aplicabile domeniului de operațiuni bancare de back office; asistarea unităților teritoriale în ceea ce privește soluționarea problemelor ridicate în executarea operațiunilor de transferuri de fonduri;
- activități de back office privind administrarea numerarului: asigurarea managementului operațiunilor cu numerar – lei și valută - între unitățile băncii, între bancă și BNR, între bancă și alte bănci interne sau externe; stabilirea plafoanelor de numerar, redistribuirea, în condiții de eficiență, a excedentului de numerar etc.; gestionarea activității cu metale prețioase desfășurată la nivelul unităților teritoriale; evaluarea calității activității cu numerar desfășurată în unitățile teritoriale, etc.

Ocupația manager de operațiuni implică o colaborare atât cu alte departamente de specialitate de back office din centrala băncii, cât și cu salariații unităților teritoriale.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivelul de responsabilitate și autonomie
<p>Unități de competență cheie</p> <p>Unitatea 1: Comunicare în limba oficială</p> <p>Unitatea 2: Comunicare în limbi străine</p> <p>Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, științe și tehnologie</p> <p>Unitatea 4: Competențe informatice</p> <p>Unitatea 5: Competența de a învăța</p> <p>Unitatea 6: Competențe sociale și civice</p> <p>Unitatea 7: Competențe antreprenoriale</p> <p>Unitatea 8: Competența de exprimare culturală</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>5</p>
<p>Unități de competență generale</p> <p>Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</p> <p>Unitatea 2: Aplicarea programului de cunoașterea clientelei</p> <p>Unitatea 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>Unitatea 1: Gestionarea bazei de date și documente specifice operațiunilor bancare de back office</p> <p>Unitatea 2: Procesarea operațiunilor bancare back office</p> <p>Unitatea 3: Asigurarea interfeței între unitățile teritoriale și administrația centrală</p> <p>Unitatea 4: Gestionarea reclamațiilor clienților</p> <p>Unitatea 5: Coordonarea operațiunilor complexe</p> <p>Unitatea 6: Soluționarea problemelor în transferurile de fonduri între bancă și băncile corespondente</p> <p>Unitatea 7: Aplicarea cadrului organizatoric și de reglementări interne de desfășurare a activității cu numerar</p> <p>Unitatea 8: Gestionarea fluxurilor de numerar</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA

MANAGER DE OPERAȚIUNI/PRODUS

COD RNC:

Nivel: 6

Sectorul: Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.10.2009

Data propusă pentru revizuire: 31.10.2011

Echipa de redactare:

Gheorghiu Cornelia (coordonator) - inspector general Banca Comercială Română - Direcția Managementul Schimbărilor Organizaționale

Alexandra Drăgoi - director de proiect CEC Bank

Verificator sectorial:

Emanuela Savu – Șef Serviciu Programe ID Institutul Bancar Român

Comisia de validare:

Petru Rareș – Președinte Comitetului Sectorial, Director General IBR
Mărioara Dună – Uniunea Națională a Caselor de Ajutor Reciproc ale
Salariaților din Romania (UNCAR)

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

Ioana Onofrei – Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC - Romania

Petre Szel – Asociația Administratorilor de Fonduri (AAF)

Ionuț Oprescu – Asociația Societăților Financiare din România (ALB)

Victor Rădulescu – Comisia Națională a Valorilor Mobiliare (CNVM)

Denumire document electronic: Q_Manager operațiuni/produs_00

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

Titlul Calificării: Manager de operațiuni/produs

Descriere:

Calificarea manager de operațiuni/produs este necesară în activitatea bancară de back office din centrala băncii – în situația în care fluxurile activității sunt centralizate la nivelul întregii bănci sau în unitățile teritoriale – sucursale, agenții, până la cea mai mică unitate bancară retail și/sau corporate.

Activitatea desfășurată de managerul de operațiuni-produs implică o serie de competențe care au ca scop finalizarea operațiunilor inițiate în front-office, acestea referindu-se în principal la: operațiuni de încasări și plăți în lei și valută, transferuri de fonduri, operațiuni de decontări cu și fără numerar, operațiuni specifice activității de coordonare numerar.

Calificarea manager de operațiuni/produs acoperă o arie de activitate amplă și complexă, cuprinzând activități cum ar fi:

- procesarea plăților în moneda națională sau valută, transferuri rapide de fonduri
- activități de administrare a operațiunilor de back office (analiza documentațiilor de deschidere de conturi, operațiuni de deschidere sau închidere de conturi, procesarea unor operațiuni cum ar fi schimburile valutare etc.);
- activitate de asistență operațiuni de back office ce implică: asigurarea interfeței între direcțiile din centrală și unitățile teritoriale implicate în desfășurarea activității; asigurarea help desk-ului operațional; rezolvarea și gestionarea reclamațiilor și sesizărilor clienților; investigarea și corectarea operațiunilor neclare sau neconforme cu reglementările aplicabile domeniului de operațiuni bancare de back office; asistarea unităților teritoriale în ceea ce privește soluționarea problemelor ridicate în executarea operațiunilor de transferuri de fonduri;
- activități de back office privind administrarea numerarului: asigurarea managementului operațiunilor cu numerar – lei și valută - între unitățile băncii, între bancă și BNR, între bancă și alte bănci interne sau externe; stabilirea plafoanelor de numerar, redistribuirea, în condiții de eficiență, a excedentului de numerar etc.; gestionarea activității cu metale prețioase desfășurată la nivelul unităților teritoriale; evaluarea calității activității cu numerar desfășurată în unitățile teritoriale, etc.

Calificarea manager de operațiuni/produs implică și o serie de competențe privind colaborarea atât cu alte departamente de specialitate de back office din centrala băncii, cât și cu salariații unităților teritoriale.

Motivație:

Calificarea manager de operațiuni/produs este necesară pe piața muncii datorită atât ariei largi de ocupații în care poate fi implicat un salariat cu o astfel de pregătire, cât și nevoii permanente a băncilor de automatizare și centralizare a activității de back office.

Condiții de acces: pentru a deveni manager de operațiuni/produs sunt necesare studii universitare, de preferință în domeniul economic sau tehnic.

Rute de progres: Prin programe de formare profesională și experiență, poate să devină coordonator echipă, supervisor sau șef de departament.

Cerințe legislative specifice: Nu este cazul

Titlu calificării profesionale: Manager de operațiuni/produs

Cod RNC:

Nivel: 6

LISTA COMPETENȚELOR

Codul unității	Denumirea competenței	Nivel	Credite
	C1. Comunicare în limba oficială	4	
	C2. Comunicare în limbi străine	3	
	C3. Competențe de bază în matematică, științe și tehnologie	3	
	C4. Competențe informatice	3	
	C5. Competența de a învăța	5	
	C6. Competențe sociale și civice	6	
	C7. Competențe antreprenoriale	5	
	C8. Competența de exprimare culturală	5	
	G1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență	4	
	G2. Aplicarea programului de cunoașterea clienței	5	
	G3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare	5	
	S1. Gestionarea bazei de date și documente specifice operațiunilor bancare de back office	5	
	S2. Procesarea operațiunilor bancare back office	4	
	S3. Asigurarea interfeței între unitățile teritoriale și administrația centrală	6	
	S4. Gestionarea reclamațiilor clienților	5	
	S5. Coordonarea operațiunilor complexe	6	
	S6. Soluționarea problemelor în transferurile de fonduri între bancă și băncile corespondente	6	
	S7. Aplicarea cadrului organizatoric și de reglementări interne de desfășurare a activității cu numerar	6	
	S8. Gestionarea fluxurilor de numerar	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</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:</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 cunoașterea clienței

Cod:

Nivel: 5

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. 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:	
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>1. 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; - pegermentările 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</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<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: Gestionarea bazei de date și documente specifice operațiunilor bancare de back office

Cod:

Nivel: 5

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează cu profesionalism și responsabilitate, caracteristicile documentelor primite, în conformitate cu cerințele reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clienței, precum și a celor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>2. Analizează caracteristicile documentelor primite cu atenție și operativitate, în concordanță cu tipul de client și de produs sau operațiune pentru acceptarea / respingerea operațiunii și încadrarea în marja de timp stabilită prin norme.</p> <p>3. Verifică cu atenție și promptitudine, concordanța între informațiile din documente și din sistemul informatic, respectând completitudinea și corectitudinea informațiilor despre clienți și a datelor privind operațiunile ordonate de aceștia, în funcție de tipul de client și de operațiune ordonată, asigurând încadrarea clientului în categoria corespunzătoare.</p> <p>4. Verifică cu responsabilitate, concordanța între informațiile din documente și din sistemul informatic în funcție de cerințele reglementărilor legale și ale băncii privind cunoașterea clienței și a celor privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>5. Proceasează date și documente în aplicațiile informatice specifice cu profesionalism și responsabilitate, în funcție de tipul clientului, de operațiune de decontări și de document, în vederea înscrierii acestuia în baza de date sau a identificării acestuia.</p> <p>6. Proceasează date și documente în aplicațiile informatice specifice cu promptitudine, în concordanță cu cerințele sistemului electronic de informatic al băncii și sistemul electronic de plăți specific tipului de decontări.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reglementările legale și interne în baza cărora se desfășoară activitatea de decontări cu și fără numerar; - reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței; - reglementările privind păstrarea secretului profesional; - reglementările legale și interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - reglementările legale și interne specifice activității de poprire; - produsele și serviciile oferite de bancă; - tipurile de operațiuni bancare specifice; - tipurile de documente utilizate; - informațiile și documentele necesare identificării clienților, în funcție de tipul de client; - aplicațiile informatice specifice activității de decontări cu și fără numerar; - categoriile de clienți; - circuitul intern al documentelor; - baze de date și documente.
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:</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 realizat de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu; • proiect. 	

Competența profesională: Procesarea operațiunilor bancare back office

Cod:

Nivel: 4

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Verifică documentele de procesat cu atenție și responsabilitate, în funcție de tipul de client și operațiunile ordonate, în vederea identificării și corectării eventualelor neconcordanțe față de cerințele reglementărilor legale și interne privind operațiunile bancare de decontări cu și fără numerar.</p> <p>2. Introduce datele în aplicația informatică cu operativitate, în concordanță cu tipul de operațiune de decontări back office, cu respectarea reglementărilor legale și interne privind operațiunile de decontări.</p> <p>3. Introduce datele în aplicația informatică cu atenție și promptitudine, cu respectarea cerințelor aplicației informatice și încadrarea în marja de timp impusă de normele interne.</p> <p>4. Validează operațiunea din aplicația informatică cu responsabilitate și promptitudine, cu respectarea normelor interne privind controlul operațiunilor bancare de back office cu asigurarea corectitudinii înregistrării acesteia și respectarea marjei de timp impusă de normele interne și externe.</p>	<p>reglementările legale și interne în baza cărora se desfășoară activitatea de decontări cu și fără numerar;</p> <p>reglementările privind păstrarea secretului profesional;</p> <p>reglementările privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;</p> <p>produsele și serviciile oferite de bancă pentru operațiunile fără numerar;</p> <p>operațiuni bancare specifice activității de decontări cu și fără numerar;</p> <p>tipurile de documente utilizate;</p> <p>informațiile și documentele necesare identificării clienților, în funcție de tipul de client;</p> <p>aplicațiile informatice specifice activității de decontări cu și fără numerar;</p> <p>categoriile de clienți;</p> <p>circuitul intern al documentelor;</p> <p>aplicațiile informatice;</p> <p>sistemele electronice de plăți.</p>
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:	
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 realizat de către candidați.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu.	

Competența profesională: Asigurarea interfeței între unitățile teritoriale și administrația centrală

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică erorile de procesare corespunzătoare zonei de operațiuni de decontări back office, cu responsabilitate și profesionalism, pe baza rapoartelor generate în sistemul informatic, respectând reglementările legale și interne privind operațiunile bancare de decontări cu și fără numerar.</p> <p>2. Identifică erorile de procesare corespunzătoare zonei de operațiuni de decontări back office cu operativitate, în aplicațiile informatice specifice, în funcție de tipul de operațiuni de decontări back office.</p> <p>3. Identifică entitățile funcționale și unitățile teritoriale implicate în corectarea erorilor de procesare cu responsabilitate, potrivit fluxurilor activității de decontare, în corelare cu activitatea desfășurată de acestea.</p> <p>4. Identifică entitățile funcționale și unitățile teritoriale implicate în corectarea erorilor de procesare în timp util, în conformitate cu reglementările interne și legale specifice activității de decontări, folosind aplicațiile informatice specifice activității de decontări.</p> <p>5. Transmite erorile de procesare cu responsabilitate, către entitățile funcționale sau unitățile teritoriale, cu respectarea fluxului activităților de operațiuni generale de back office. În vederea corectării acestora în sistemul informatic propriu, potrivit reglementărilor interne specifice.</p> <p>6. Transmite erorile de procesare către entitățile funcționale sau unitățile teritoriale cu promptitudine, prin canale de comunicare specifice, în vederea încadrării în timpul impus de normele interne pentru realizarea operațiunii.</p> <p>7. Investighează incidentele semnalate cu</p>	<p>reglementările legale și interne în baza cărora se desfășoară activitatea de decontări cu și fără numerar;</p> <p>produsele și serviciile bancare specifice activității de decontări back office;</p> <p>aplicațiile informatice specifice activității de decontări back office;</p> <p>fluxul activităților de decontări cu / fără numerar;</p> <p>categoriile de clienți;</p> <p>documentele utilizate specifice tipurilor de operațiuni dispuse de client;</p> <p>canale de comunicare specifice;</p> <p>operațiuni specifice activității de decontări cu și fără numerar.</p>

<p>discernământ, cu respectarea reglementărilor legale și interne specifice activității de decontări în vederea identificării cauzelor și a soluției de rezolvare, pe întregul parcurs al derulării fluxului de activități.</p> <p>8. Investighează incidentele semnalate cu promptitudine, pe baza documentelor specifice, utilizând aplicațiile informatice corespunzătoare, cu încadrarea în timpul prevăzut de norme pentru tipul de operațiune analizat.</p> <p>9. Propune soluții de corectare a incidentelor cu discernământ, cu respectarea reglementărilor legale și interne specifice activității de decontări, în funcție de tipul de operațiune de back office.</p> <p>10. Propune soluții de corectare a incidentelor cu operativitate, asigurând respectarea termenului precizat de normele interne pentru finalizarea tranzacției, în funcție de momentul în care s-a produs incidentul.</p>	
<p>Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:</p>	
<p>Deprinderi</p>	<p>Cunoștințe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă; • simulare/demonstrație structurată; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu; • proiect. 	

Competența profesională: Gestionarea reclamațiilor clienților**Cod:****Nivel:** 5**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Monitorizează cu responsabilitate, reclamațiile primite de la clienții interni sau externi, cu respectarea reglementărilor interne specifice activității de operațiuni back office, în vederea identificării stadiului de soluționare.</p> <p>2. Monitorizează cu profesionalism reclamațiile primite de la clienții interni sau externi, conform fluxurilor de activități, evidențiindu-se tipul de operațiune corespunzător și utilizând aplicații electronice specifice.</p> <p>3. Analizează reclamațiile primite cu profesionalism și responsabilitate, aplicând reglementările interne și legale specifice activității de operațiuni de decontări back office, reglementările privind cunoașterea clienței și a celor referitoare la păstrarea secretului profesional.</p> <p>4. Analizează reclamațiile primite cu operativitate, potrivit tipului de operațiune, în funcție de fluxul operațiunilor de decontări, utilizând aplicațiile informatice specifice tranzacției reclamate.</p> <p>5. Propune soluții la reclamațiile primite, cu profesionalism și implicare, în corelare cu informațiile analizate din sistemul informatic sau de la alte departamente din bancă, în vederea rezolvării optime a acesteia, respectând reglementările privind confidențialitatea în activitatea bancară.</p> <p>6. Propune soluții la reclamațiile primite printr-o formulare clară, concisă și la obiect, astfel încât acestea să conțină toate elementele necesare și suficiente în vederea satisfacerii cerinței clientului.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reglementările legale și interne în baza cărora se desfășoară activitatea de decontări cu și fără numerar; - produsele și serviciile bancare specifice activității de operațiuni back office cu și fără numerar; - reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței; - reglementările privind păstrarea secretului profesional; - reglementările privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - aplicațiile informatice specifice activității de operațiuni back office; - fluxurile activității de operațiuni back office - categoriile de clienți; - tipurile de documente specifice activității de decontări cu și fără numerar; - tipurile de operațiuni de decontări back office; - canale de primire a reclamațiilor de la clienți externi băncii și interni.
<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 realizat de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> - test scris; - întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • proiect. 	

Competența profesională: Coordonarea operațiunilor complexe**Cod:****Nivel:** 6**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează caracteristicile operațiunii complexe cu responsabilitate, conform reglementărilor legale și interne specifice operațiunilor de decontări back office, în funcție de tipul operațiunii, la solicitarea unuia din departamentele de back office, în vederea stabilirii soluției de finalizare a acesteia.</p> <p>2. Analizează caracteristicile operațiunii complexe cu operativitate, utilizând aplicațiile informatice specifice, cu încadrarea în marja de timp impusă prin normele interne, avându-se în vedere fluxul activității de operațiuni back office.</p> <p>3. Identifică soluția privind finalizarea operațiunii complexe cu discernământ, pe baza evaluării și corelării informațiilor privind activitatea fiecărui departament implicat, cu respectarea reglementărilor legale și interne privind operațiunile de decontări, asigurând comunicarea acesteia cu operativitate departamentelor implicate.</p> <p>4. Asigură suport departamentelor de back office cu profesionalism, pentru finalizarea operațiunii complexe, prin comunicarea eficientă cu unitățile teritoriale sau entitățile funcționale care intervin în acest proces.</p> <p>5. Asigură cu consecvență suport pentru finalizarea operațiunii complexe, cu respectarea reglementărilor legale și interne specifice activității de operațiuni back office, în concordanță cu fluxul activității.</p>	<p>produsele și serviciile specifice activității de decontări back office, inclusiv operațiunile complexe;</p> <p>reglementările legale și interne privind operațiuni complexe de decontări back office;</p> <p>aplicațiile informatice specifice activității de operațiuni back office;</p> <p>activitățile desfășurate de departamentele de operațiuni back office;</p> <p>fluxurile activităților de operațiuni back office</p> <p>operațiuni specifice activității de decontări cu și fără numerar;</p> <p>operațiuni complexe.</p>
Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:	
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 realizat de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu; • proiect. 	

Competența profesională: Soluționarea problemelor în transferurile de fonduri între bancă și băncile corespondente

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează documentele specifice operațiunilor investigate, prin corelarea atentă și evaluarea corectă a datelor primite, conform reglementărilor interne și externe specifice activității de decontări cu băncile externe, în vederea soluționării problemelor identificate, în colaborare cu unitățile bancare teritoriale.</p> <p>2. Analizează documentele specifice operațiunilor investigate emise de bancă, în vederea evaluării neconformităților și a riscului acestora, potrivit tipului operațiunii de transfer fonduri, în timpul util prevăzut de norme pentru operațiunea respectivă, utilizând aplicații informatice specifice.</p> <p>3. Realizează corespondența cu banca emitentă prin formularea clară și concisă atât a problemelor emise către acestea, cât și a răspunsurilor adresate, cu respectarea reglementărilor legale interne și externe privind soluționarea problemelor legate de operațiunile de transferuri de fonduri și cu asigurarea încadrării în timpul prevăzut de normele în vigoare pentru finalizarea tranzacției.</p> <p>4. Realizează corespondența cu banca emitentă elaborând soluții valabile la problemele apărute, în concordanță cu informațiile solicitate de unitățile teritoriale/ băncile corespondente, cu respectarea prevederilor normelor interne privind satisfacerea clienților, avându-se în vedere reinițierea plății, în cazul în care eroarea aparține băncii, sau recreditarea ordonatorului.</p> <p>5. Verifică răspunsul băncii ordonatoare cu operativitate, respectând reglementările legale interne și externe privind transferurile de fonduri, avându-se în vedere tipul operațiunii și gradul de urgență al tranzacției respective.</p> <p>6. Verifică răspunsul băncii ordonatoare corelând informațiile primite cu cele existente în documentele specifice sau în aplicația informatică, asigurând emiterea unei soluții</p>	<ul style="list-style-type: none">- produsele și operațiunile specifice activității de decontări back office;- reglementările interne și externe specifice activității de decontări cu băncile externe;- reglementările legale și interne specifice activității de decontări back office;- aplicațiile informatice specifice activității de decontări back office;- tipurile de clienți;- tipurile de operațiuni;- tipurile de documente.

<p>corecte.</p> <p>7. Transmite răspunsul privind investigația solicitată către serviciul din centrală sau unitatea teritorială pe baza reglementărilor interne privind operațiunile bancare de back office, argumentat și suficient de detaliat, asigurând în timp util, informarea corectă a clientului.</p> <p>8. Transmite răspunsul privind investigația solicitată cu promptitudine, respectând formatul specific și cerințele sistemului electronic adecvat operațiunilor cu băncile corespondente.</p> <p>9. Înregistrează comisioanele în aplicația informatică în timp util, cu atenție, în conformitate cu procedurile interne specifice activității de operațiuni bancare de back office, potrivit fluxului de activități de decontări back office și cerințelor aplicației.</p>	
<p>Metode de evaluare</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:</p>	
<p>Deprinderi</p>	<p>Cunoștințe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă; • simulare/demonstrație structurată; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu; • proiect. 	

Competența profesională: Aplicarea cadrului organizatoric și de reglementări interne de desfășurare a activității cu numerar

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Elaborează propuneri privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar susținute cu argumente viabile, în baza tuturor reglementărilor interne și externe existente privind acest domeniu de activitate, în concordanță cu fluxul activității de numerar existent sau propus a se îmbunătăți.</p> <p>2. Elaborează propuneri privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar în funcție de particularitățile activității cu numerar în unitățile teritoriale și administrația centrală a băncii, în corelare cu cerințele aplicațiilor informatice utilizate în această activitate, utilizând un limbaj adecvat și asigurând o formulare clară și concisă.</p> <p>3. Analizează oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar, în concordanță cu reglementările interne și externe în vigoare privind această activitate, în corelare cu complexitatea fluxului activității de numerar din unitățile teritoriale și administrația centrală a băncii, cu argumente care să conducă la convingerea factorilor de decizie.</p> <p>4. Analizează cu profesionalism, oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar în funcție de specificul aplicațiilor informatice existente sau propuse a se îmbunătăți, avându-se în vedere necesitățile clienților interni și externi.</p> <p>5. Asigură suport entităților băncii în activitatea cu numerar, cu integritate și spirit de echipă, în conformitate cu reglementările interne și externe specifice activității, asigurând rezolvarea în timp util a eventualelor probleme sau incidente și elaborarea unor situații, analize sau oferirea de informații în funcție de specificul solicitărilor.</p> <p>6. Asigură suport entităților băncii în activitatea cu numerar în concordanță cu specificul noilor aplicații informatice, conducând astfel la</p>	<ul style="list-style-type: none">- reglementările interne și externe privind activitatea cu numerar;- aplicațiile informatice specifice activității cu numerar;- fluxurile de activități cu numerar;- organizarea activității cu numerar în unitățile teritoriale și în centrala băncii;- clienți interni băncii și externi.

desfășurarea unei activități cu numerar eficiente, atât la nivelul unităților teritoriale, cât și la nivelul administrației centrale a băncii, potrivit cerințelor normelor interne privind calitatea serviciilor prestate în activitatea cu numerar.	
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 muncă; • simulare/demonstrație structurată ; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu; • proiect. 	

Competența profesională: Gestionarea fluxurilor de numerar

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Monitorizează soldurile casa cu consecvență, determinându-se excedentul de numerar pe tipuri de valute, în concordanță cu plafoanele stabilite prin normele interne, asigurându-se redistribuirea excedentului de numerar și furnizarea de rapoarte clare și concise în timpul util.</p> <p>2. Monitorizează soldurile casa cu eficiență, conform reglementărilor interne și legale privind activitatea cu numerar, analizându-se rapoartele specifice activității cu numerar și utilizând aplicațiile informatice specifice activității.</p> <p>3. Stabilește plafoane de casă pentru unitățile teritoriale cu simț de răspundere, cu respectarea reglementărilor interne și externe privind activitatea cu numerar, în baza unor rapoarte și statistici specifice, determinând nivelul optim al lichidităților băncii și asigurând optimizarea fluxurilor de numerar.</p> <p>4. Stabilește plafoane de casă pentru unitățile teritoriale cu discernământ, în concordanță cu cerințele normelor interne privind asigurarea resurselor optime de numerar pentru unitățile teritoriale ale băncii, în conformitate cu necesitatea reducerii costului de refinanțare.</p> <p>5. Asigură în mod optim clar, corect și concis interfața între unitățile teritoriale și entități interne și externe băncii, în concordanță cu reglementările interne și externe privind activitatea cu numerar și cu cerințele normelor interne privind centralizarea fluxurilor de numerar, respectând termenele stabilite prin norme specifice.</p>	<p>reglementările interne și externe privind activitatea cu numerar; fluxurile activității cu numerar; caracteristicile valutilor în care se realizează activitatea cu numerar; aplicațiile informatice specifice activității cu numerar; clienții interni și externi; entități interne și externe băncii.</p>
<p>Metode de evaluare</p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt:</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 realizat de către candidați.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu;• proiect.	

Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generala)		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	1.1. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare. 1.2. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice. 1.3. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform cu instrucțiunile producătorului de utilizare ale echipamentelor din dotare.	Identificarea prevederilor legale referitoare la SSM se face cu responsabilitate și operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor 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.	Acționarea pentru 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 de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației activității curente. 3.3. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afișat la loc vizibil.	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 bancare, în administrația centrală și unități teritoriale;
- locație specifică: spații închise – birouri;
- utilizarea calculatorului și a altor echipamente electronice;
- modul de desfășurare a activităților: Managerul de operațiuni-produs aplică și respectă toate cerințele SSM specifice locației unde se realizează activitatea de administrarea operațiunilor;
- 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 sănătatea 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 descrise de elementul de competență
1. 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 legale și interne în domeniul cunoașterii clienței se realizează cu rigurozitate.
2. 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 atenție față de detalii și cu responsabilitate.
3. 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 privind tranzacțiile bancare sunt raportate cu promptitudine și discernământ.

<p>4. 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. 		

Gestionarea bazei de date și documente specifice operațiunilor bancare de back office (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 descrise de elementul de competență
1. Analizează caracteristicile documentelor primite	1.1. Caracteristicile documentelor primite sunt analizate în conformitate cu cerințele reglementărilor privind cunoașterea clienței. 1.2. Caracteristicile documentelor primite sunt analizate cu respectarea reglementărilor legale și interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism. 1.3. Caracteristicile documentelor primite sunt analizate în concordanță cu tipul de client și tipul de produs sau operațiune pentru acceptarea / respingerea operațiunii.	Analiza caracteristicilor documentelor primite se realizează cu profesionalism și responsabilitate. Analiza caracteristicilor documentelor primite se realizează cu atenție și operativitate pentru încadrarea în marja de timp stabilită prin norme.
2. Verifică concordanța între informațiile din documente și din sistemul informatic	2.1. Concordanța între informații este verificată cu respectarea completitudinii și corectitudinii informațiilor despre clienți și a datelor privind operațiunile ordonate de aceștia. 2.2. Concordanța între informații este verificată în funcție de tipul de client, în concordanță cu tipul de operațiune ordonată. 2.3. Concordanța între informații este verificată în funcție de condițiile prevăzute de reglementările băncii privind cunoașterea clienței. 2.4. Concordanța între	Verificarea concordanței între informațiile din documente și din sistemul informatic se realizează cu atenție și promptitudine.

	<p>informații este verificată în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>2.5. Concordanța între informații este verificată în vederea încadrării clientului în categoria corespunzătoare.</p>	
3. Procează date și documente în aplicațiile informatice specifice	<p>3.1. Datele și documentele sunt procesate în funcție de tipul clientului, în vederea înscrierii acestuia în baza de date sau a identificării.</p> <p>3.2. Datele și documentele sunt procesate corespunzător tipului de operațiune de decontări și tipului de document.</p> <p>3.3. Datele și documentele sunt procesate în concordanță cu cerințele sistemului electronic de informatic al băncii și sistemul electronic de plăți specific tipului de decontări.</p>	Procesarea datelor și documentelor se realizează cu profesionalism, responsabilitate și promptitudine
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în centrala băncii, în departamentele de operațiuni bancare back office, (în băncile mari, cu un volum mare de operațiuni), dar se poate desfășura și în unități teritoriale, în cazul băncilor mici; - documentele sunt primite din front office, letric sau în sistem electronic sau de la alte compartimente de operațiuni back office din administrația centrală a băncii. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - baze de date și documente: <ul style="list-style-type: none"> - baza de date și documente de identificare și monitorizare a clienților băncii; - baza de date și documente pentru operațiunile ordonate de clienți - transfer fonduri; - baza de date și documente specifice activității de popririi, primite de bancă în calitate de terț poprit; documente de plată primite de la firmele de consultanță, etc.; - produsele și serviciile bancare aferente operațiunilor fără numerar: <ul style="list-style-type: none"> - încasări și plăți în sistem intra și interbancar pentru clienți corporate și retail, efectuate prin diverse canale: ghișeu, internet banking; - viramente între conturile/subconturile aceluiasi client în sistem intrabancar; - virarea sumei din contul provizoriu în contul curent, în cazul constituirii societăților comerciale; - încasări în contul clienților prestatori de servicii reprezentând facturi plătite de bancă în numele plătitorului, pe bază de mandat; - operațiuni de încasări în contul curent al societăților comerciale care au acceptat cardurile pentru plata mărfurilor și serviciilor efectuate; - operațiuni prin Direct Debit și Standing Order; - acreditive; 		

- categorii de clienți:
 - din punct de vedere al relațiilor contractuale: client titular de cont; client împuternicit;
 - clienți: rezidenți și nerezidenți;
 - clienți persoane fizice; clienți persoane fizice autorizate; clienți persoane juridice și asimilate acestora;
- tipuri de împuterniciri: limitată / nelimitată;
- tipuri de documente de identificare a clienților persoane fizice (carte de identitate, pașaport, etc.), persoanelor juridice (statut, act de constituire etc.), documente de deschidere de cont; specimene de semnături etc;
- documente utilizate specifice tipurilor de operațiuni dispuse de client:
 - pentru operațiunile de încasări: în lei - ordin de încasare numerar, ordin de plată, cec, cambia, bilet la ordin, notă contabilă; în valută – ordin de încasare numerar, mesaj SWIFT, dispoziție de încasare valutară etc.;
 - pentru operațiunile de plăți: în lei – ordin de plată numerar, ordin de plată prin virament (însoțit, dacă este cazul, de borderou, facturi, contracte, alte acte justificative), cec, bilet la ordin, cambie; în valută – ordin de plată numerar, dispoziție de transfer, mesaj SWIFT etc.;
- încadrarea în timp poate fi, în funcție de tipul de operațiune: imediat, zi pe zi, foarte urgent, 48 de ore, cut of time.

Cunoștințe:

- reglementările legale și interne în baza cărora se desfășoară activitatea de decontări cu și fără numerar;
- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;
- reglementările privind păstrarea secretului profesional;
- reglementările legale și interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- reglementările legale și interne specifice activității de popririi;
- produsele și serviciile oferite de bancă;
- tipurile de operațiuni bancare specifice: transferuri de fonduri în lei sau valută; deschideri de conturi în lei sau valută; operațiuni cu sau fără numerar; instrumentele de decontări cu și fără numerar utilizate;
- tipurile de documente utilizate;
- informațiile și documentele necesare identificării clienților, în funcție de tipul de client;
- aplicațiile informatice specifice activității de decontări cu și fără numerar;
- categoriile de clienți;
- circuitul intern al documentelor.

Procesarea operațiunilor bancare back office (unitate de competență specifică)		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 descrise de elementul de competență
1. Verifică documentele de procesat	<p>1.1. Documentele de procesat sunt verificate conform reglementărilor legale și interne privind operațiunile bancare de decontări cu și fără numerar.</p> <p>1.2. Documentele de procesat sunt verificate în funcție de tipul de client.</p> <p>1.3. Documentele de procesat sunt verificate în concordanță cu tipul operațiunilor ordonate, în vederea identificării eventualelor neconcordanțe față de cerințele normelor interne.</p>	Verificarea documentelor de procesat este realizată cu atenție și responsabilitate.
2. Introduce datele în aplicația informatică	<p>2.1. Datele sunt introduse în aplicația informatică cu respectarea cerințelor aplicației informatice și a etapelor impuse de aceasta.</p> <p>2.2. Datele sunt introduse în aplicația informatică în conformitate cu reglementările legale și interne privind operațiunile de decontări.</p> <p>2.3. Datele sunt introduse în aplicația informatică în concordanță cu tipul de operațiune de decontări back office și încadrarea în timpul impus de normele interne.</p>	Introducerea datelor în aplicația informatică se realizează cu atenție și promptitudine.
3. Validează operațiunea din aplicația informatică	3.1. Operațiunea din aplicația informatică este validată cu respectarea normelor interne privind controlul operațiunilor	Validarea operațiunii din aplicația informatică se realizează cu responsabilitate și promptitudine.

	<p>bancare de back office.</p> <p>3.2. Operațiunea din aplicația informatică este validată în vederea evitării erorilor de procesare și diminuarea ratei erorilor.</p> <p>3.3. Operațiunea din aplicația informatică este validată cu asigurarea corectitudinii înregistrării acesteia și respectarea marjei de timp impusă de normele interne și externe.</p>	
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se desfășoară la sediul băncii - administrația centrală, compartimentele de operațiuni de back office - în băncile mari. În băncile mai mici se poate desfășura în unitățile teritoriale, acolo unde activitatea de back office nu a fost centralizată; - documentele sunt primite din front office, letric sau în sistem electronic (fax, e-mail etc.) sau de la alte compartimente de operațiuni back office din administrația centrală a băncii. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documente utilizate specifice tipurilor de operațiuni dispuse de client: <ul style="list-style-type: none"> - pentru operațiunile de încasări: în lei - ordin de încasare numerar, ordin de plată, cec, cambia, bilet la ordin, notă contabilă; în valută – ordin de încasare numerar, mesaj SWIFT, dispoziție de transfer, notă contabilă, formulare tipizate etc.; - pentru operațiunile de plăți: <ul style="list-style-type: none"> - în lei – ordin de plată numerar, ordin de plată prin virament (însoțit, dacă este cazul, de borderou, facturi, contracte, alte acte justificative), cec, bilet la ordin, cambie, notă contabilă; - în valută – ordin de plată numerar, dispoziție de transfer, formular tipizat, mesaj SWIFT etc.; - operațiuni specifice activității de decontări cu și fără numerar: <ul style="list-style-type: none"> - deschideri și închideri de conturi; - încasări și plăți fără numerar; - transferuri de fonduri; - operațiuni de încasări și plăți în lei sau valută; - operațiunile pentru ordine de plată în lei privind virarea la bugetul de stat și la bugetele locale a contravalorii taxelor și impozitelor plătite în valută de către agenți economici și persoane fizice - primite prin mesaje SWIFT și în baza unor convenții încheiate cu anumite firme de consultanță; - alte operațiuni specifice activității de coordonare numerar; - produsele și serviciile bancare aferente operațiunilor fără numerar: <ul style="list-style-type: none"> - încasări și plăți în sistem intra și interbancar pentru clienți corporate și retail, efectuate prin diverse canale: ghișeu, internet banking; - viramente între conturile/ subconturile aceluiași client în sistem intrabancar; - virarea sumei din contul provizoriu în contul curent, în cazul constituirii societăților comerciale; - încasări în contul clienților prestatori de servicii reprezentând facturi plătite de bancă în numele plătitorului, pe bază de mandat; 		

- operațiuni de încasări în contul curent al societăților comerciale care au acceptat cardurile pentru plata mărfurilor și serviciilor efectuate;
 - operațiuni prin Direct Debit și Standing Order;
 - acreditive;
 - categorii de clienți:
 - persoane fizice și juridice (corporate și trezorerii, bănci din România sau din străinătate) etc.;
 - din punct de vedere al relațiilor contractuale: client titular de cont care, pentru produsele și serviciile obținute de la bancă, are / a deschis un cont; client ocazional - beneficiază de produse și servicii bancare care nu implică deschiderea unui cont;
 - din punct de vedere al regimului valutar: clienți rezidenți și nerezidenți;
 - persoane care acționează în numele titularului de cont: împuterniciți/ reprezentanți legali sau cu procură/moștenitori;
 - delegații titularului de cont, desemnați de titular (persoana juridică sau asimilată acesteia);
 - clienți persoane fizice; clienți persoane fizice autorizate; clienți persoane juridice și asimilate acestora;
 - tipuri de împuterniciri: limitată / nelimitată;
 - timpul de realizare, în funcție de tipul de operațiune: imediat, zi pe zi, foarte urgent, 48 de ore, cut of time.
 - aplicațiile informatice: aplicații simple sau aplicații complexe, sisteme de transferuri rapide de fonduri;
 - sistemele electronice de plăți:
 - sistemul REGIS – Romanian Electronic Gross Interbank Settlement;
 - SENT – administrat de TRANSFOND SA;
- SaFIR – Sistemul de Înregistrare și Decontare a Titlurilor de Stat.

Cunoștințe:

- reglementările legale și interne privind activitatea de decontări cu și fără numerar;
- reglementările privind păstrarea secretului profesional;
- reglementările privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- produsele și serviciile oferite de bancă;
- tipurile de operațiuni bancare specifice;
- tipurile de documente utilizate;
- informațiile și documentele necesare identificării clienților, în funcție de tipul de client;
- aplicațiile informatice specifice activității de decontări cu și fără numerar;
- categoriile de clienți;
- circuitul intern al documentelor.

Asigurarea interfeței între unitățile teritoriale și administrația centrală (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 descrise de elementul de competență
1. Identifică erorile de procesare	1.1. Erorile de procesare sunt identificate pe baza rapoartelor generate în sistemul informatic. 1.2. Erorile de procesare sunt identificate conform reglementărilor legale și interne privind operațiunile bancare de decontări cu și fără numerar. 1.3. Erorile de procesare sunt identificate în aplicațiile informatice corespunzătoare zonei de operațiuni de decontări back office , în funcție de tipul de operațiuni.	Identificarea erorilor de procesare se realizează cu responsabilitate și operativitate.
2. Identifică entitățile funcționale și unitățile teritoriale implicate în corectarea erorilor de procesare	2.1. Entitățile funcționale sau unitățile teritoriale sunt identificate potrivit fluxurilor activității de decontare, în corelare cu activitatea desfășurată de acestea. 2.2. Entitățile funcționale sau unitățile teritoriale sunt identificate în conformitate cu reglementările interne și legale specifice activității de decontări. 2.3. Entitățile funcționale sau unitățile teritoriale sunt identificate în aplicațiile informatice specifice activității de decontări.	Identificarea entităților funcționale sau a unităților teritoriale implicate în corectarea erorilor se realizează cu responsabilitate, în timp util.
3. Transmite erorile de procesare	3.1. Erorile de procesare sunt transmise către entitățile funcționale sau unitățile	Transmiterea erorilor de procesare către entitățile funcționale sau unitățile teritoriale se realizează cu

	<p>teritoriale în vederea corectării acestora în sistemul informatic propriu.</p> <p>3.2. Erorile de procesare sunt transmise conform reglementărilor interne privind corectarea operațiunilor de back office.</p> <p>3.3. Erorile de procesare sunt transmise cu respectarea fluxului activităților de operațiuni generale de back office.</p> <p>3.4. Erorile de procesare sunt transmise prin canale de comunicare specifice, în vederea încadrării în timpul impus de normele interne pentru realizarea operațiunii.</p>	promptitudine și responsabilitate.
4. 4. Investighează incidentele semnalate	<p>4.1. Incidentele semnalate sunt investigate cu respectarea reglementărilor legale și interne specifice activității de decontări în vederea identificării cauzelor care le-au provocat.</p> <p>4.2. Incidentele semnalate sunt investigate în vederea identificării soluției de rezolvare pe întregul parcurs al derulării fluxului de activități.</p> <p>4.3. Incidentele semnalate sunt investigate pe baza documentelor specifice, utilizând aplicațiile informatice corespunzătoare.</p> <p>4.4. Incidentele semnalate sunt investigate cu încadrarea în timpul prevăzut de norme pentru tipul de operațiune analizat.</p>	Investigarea incidentelor semnalate se realizează cu discernământ și promptitudine.
5. Propune soluții de corectare a incidentelor	<p>5.1. Soluțiile de corectare a incidentelor sunt propuse cu respectarea reglementărilor legale și interne specifice activității de decontări.</p> <p>5.2. Soluțiile de corectare a incidentelor sunt propuse în funcție de tipul de operațiune de back office.</p> <p>5.3. Soluțiile de corectare a incidentelor sunt propuse cu</p>	Propunerea soluțiilor de corectare a incidentelor se realizează cu discernământ și operativitate.

	<p>respectarea termenului precizat de norme interne în vederea finalizării tranzacției.</p> <p>5.4. Soluțiile de corectare sunt propuse în funcție de momentul în care s-a produs incidentul în cadrul derulării procesului de decontări.</p>	
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se desfășoară la sediul băncii - Administrația centrală, compartimentul de operațiuni de back office – în cadrul băncilor mari. Se poate desfășura și în unități teritoriale mici, la băncile unde nu s-a realizat centralizarea activității de operațiuni bancare back office; - tipurile de unități teritoriale pentru care se realizează operațiunile: retail și corporate; - entitățile funcționale din administrația centrală a băncii implicate în activitățile de decontări: direcții și departamente din administrația centrală; - erorile de procesare sunt identificate prin rapoartele generale în sistem; - fluxurile de activități sunt diferite, în funcție de tipul operațiunilor de decontare; - timpul de realizare, în funcție de tipul de operațiune poate fi: imediat, zi pe zi, foarte urgent, 48 de ore, cut of time; - aplicațiile informatice folosite pot fi: simple sau a complexe, una sau mai multe aplicații; - canale de primire a incidentelor: e-mail/ helpdesk/telefon. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - canale de comunicare specifice pentru transmiterea erorilor de procesare către entitățile din administrația centrală / unitățile teritoriale: electronic, e-mail; - investigarea incidentelor primite referitoare la operațiuni procesate la nivelul direcției se referă la: verificarea operațiunilor fără numerar în lei sau valută procesate cu date eronate; investigarea stării instrumentelor de debit intra/interbancare în format nou/vechi; verificarea înregistrării incidentelor de plată la CIP; soluționarea solicitărilor de recuperare de sume dublu decontate, verificare operațiuni de custodie, schimburi valutare etc.; - actualizarea zonei de informare cu impact asupra activității operative de procesare a operațiunilor de back office se referă la: întreținerea zonei de informare IT Portal și postare anunțuri, documente de reglementare specifice activității de operațiuni bancare de back office, comunicarea către unități/entități de business din Centrală privind fluxuri implementate/modificate, reglementări noi modificate, modalități de lucru în aplicații, alte informații utile desfășurării activității; - operațiuni specifice activității de decontări cu și fără numerar: transferuri de fonduri; operațiuni în lei sau valută; - categorii de clienți: <ul style="list-style-type: none"> - persoane juridice (corporate și trezorerie) și persoane fizice/fizice autorizate; - din punct de vedere al regimului valutar: clienți rezidenți și nerezidenți; - persoane care acționează în numele titularului de cont: împuterniciți/ reprezentanți legali sau cu procură/moștenitori; - delegații titularului de cont, desemnați de titular (persoană juridică sau asimilată acesteia); - documentele specifice utilizate tipurilor de operațiuni dispuse de client: <ul style="list-style-type: none"> - pentru operațiunile de încasări: în lei - ordin de încasare numerar, ordin de plată, cec, cambie, bilet la ordin, notă contabilă; în valută – ordin de încasare numerar, mesaj 		

SWIFT, dispoziție de transfer, notă contabilă etc.;

- pentru operațiunile de plăți: în lei – ordin de plată numerar, ordin de plată prin virament (însoțit, dacă este cazul, de borderou, facturi, contracte, alte acte justificative), cec, bilet la ordin, cambie, notă contabilă; în valută – ordin de plată numerar, dispoziție de transfer, mesaj SWIFT etc.;
- produsele și serviciile bancare aferente operațiunilor fără numerar:
 - încasări și plăți în sistem intra și interbancar pentru clienți corporate și retail, efectuate prin diverse canale: ghișeu, internet banking;
 - viramente între conturile/subconturile aceluiași client în sistem intrabancar;
 - virarea sumei din contul provizoriu în contul curent, în cazul constituirii societăților comerciale;
 - încasări în contul clienților prestatori de servicii reprezentând facturi plătite de bancă în numele plătitorului, pe bază de mandat;
 - operațiuni de încasări în contul curent al societăților comerciale care au acceptat cardurile pentru plata mărfurilor și serviciilor efectuate;
 - operațiuni prin Direct Debit și Standing Order;
 - acreditive;
- zona de informare cu impact asupra activității operative de procesare a operațiunilor de back office se referă la: zona de informare IT și postare anunțuri și documente de reglementare specifice activității de operațiuni back office; comunicări către unitățile teritoriale / entitățile din administrația centrală a băncii privind fluxuri implementate/modificate, reglementări noi modificate, modalități de lucru în aplicații, alte informații.

Cunoștințe:

- produsele și operațiunile bancare specifice activității de decontări back office;
- reglementările interne și legale specifice activității de decontări cu și fără numerar;
- aplicațiile informatice specifice activității de decontări back office;
- fluxul activităților de decontări cu / fără numerar.

Gestionarea reclamațiilor clienților (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea 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. Monitorizează reclamațiile primite de la clienții interni sau externi	1.1. Reclamațiile primite sunt monitorizate cu respectarea reglementărilor interne specifice activității de operațiuni back office. 1.2. Reclamațiile primite sunt monitorizate utilizând aplicații electronice corespunzătoare, în vederea identificării stadiului de soluționare. 1.3. Reclamațiile primite sunt monitorizate conform fluxurilor de activități, evidențiindu-se tipul de operațiune corespunzător.	Monitorizarea reclamațiilor primite de la clienții interni sau externi se realizează cu responsabilitate.
2. Analizează reclamațiile primite	2.1. Reclamațiile primite sunt analizate conform reglementărilor interne și legale specifice activității de operațiuni de decontări back office. 2.2. Reclamațiile primite sunt analizate cu respectarea reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei și a celor privind păstrarea secretului profesional. 2.3. Reclamațiile primite sunt analizate potrivit tipului de operațiune cu utilizarea aplicațiilor informatice specifice tranzacției reclamate. 2.4. Reclamațiile primite sunt analizate în funcție de fluxul operațiunilor de decontări.	Analiza reclamațiilor primite se realizează cu profesionalism, responsabilitate și operativitate.
3. Propune soluții la reclamațiile primite	3.1. Soluțiile la reclamațiile primite sunt propuse în corelare cu informațiile analizate din sistemul informatic sau de la alte departamente din bancă.	Propunerea soluțiilor la reclamațiile primite se realizează printr-o formulare clară, concisă și la obiect.

	<p>3.2. Soluțiile la reclamațiile primite sunt propuse în vederea rezolvării optime a acesteia, cu respectarea reglementărilor privind confidențialitatea în activitatea bancară.</p> <p>3.3. Soluțiile la reclamațiile primite sunt formulate astfel încât să conțină toate elementele necesare și suficiente în vederea satisfacerii cerinței clientului.</p>	
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se desfășoară la sediul băncii - administrația centrală - departamentul de operațiuni bancare back office. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - canale de primire a reclamațiilor de la clienți externi băncii și interni (unități teritoriale / entități funcționale din administrația centrală): letric, e-mail; - stadiul de analiză a soluției reclamațiilor: rezolvate / în curs de analiză; - soluțiile la reclamații sunt identificate prin analiza, corelarea și evaluarea informațiilor culese din sistem sau de la alte departamente din bancă și răspund reclamației clientului rezolvând solicitarea sau indicând modalitatea / calea de parcurs pentru rezolvare; - aplicații informatice: <ul style="list-style-type: none"> - singură aplicație informatică sau doar câteva ecrane ale aplicației; - aplicații complexe, care necesită o pregătire anterioară; - aplicații informatice și documente ale clienților: în limba română sau engleză (aplicațiile informatice) și/sau în alte limbi de circulație; - categorii de clienți: persoane fizice și juridice (corporate și trezorerie și trezorerie - bugetari); <ul style="list-style-type: none"> - din punct de vedere al regimului valutar: clienți rezidenți și nerezidenți; - persoane care acționează în numele titularului de cont: împuterniciți/ reprezentanți legali sau cu procură/moștenitori; - delegații titularului de cont; - clienți persoane fizice; clienți persoane fizice autorizate; clienți persoane juridice și asimilate acestora. - clienții: <ul style="list-style-type: none"> - interni: direcțiile și departamentele din administrația centrală, unitățile teritoriale ale băncii; - externi: clienții, din afara băncii, care apelează la produsele și serviciile băncii; - produsele și serviciile bancare aferente operațiunilor fără numerar: <ul style="list-style-type: none"> - încasări și plăți în sistem intra și interbancar pentru clienți corporate și retail, efectuate prin diverse canale: ghișeu, internet banking; - viramente între conturile/ subconturile aceluiași client în sistem intrabancar; - virarea sumei din contul provizoriu în contul curent, în cazul constituirii societăților comerciale; - încasări în contul clienților prestatori de servicii reprezentând facturi plătite de bancă în numele plătitorului, pe bază de mandat; - operațiuni de încasări în contul curent al societăților comerciale care au acceptat cardurile pentru plata mărfurilor și serviciilor efectuate; - operațiuni prin Direct Debit și Standing Order; - acreditive; 		

- tipuri de documente: de înregistrare și identificare a clienților băncii, documente de deschidere de cont; specimene de semnături.
- documente utilizate specifice tipurilor de operațiuni dispuse de client:
 - pentru operațiunile de încasări: în lei - ordin de încasare numerar, ordin de plată, cec, cambie, bilet la ordin, notă contabilă; în valută – ordin de încasare numerar, mesaj SWIFT, dispoziție de transfer, notă contabilă etc.
 - pentru operațiunile de plăți: în lei – ordin de plată numerar, ordin de plată prin virament (însoțit, dacă este cazul, de borderou, facturi, contracte, alte acte justificative), cec, bilet la ordin, cambie, notă contabilă; în valută – ordin de plată numerar, dispoziție de transfer, mesaj SWIFT etc.
- tipuri de operațiuni de decontări back office: operațiuni de încasări și plăți în lei și valută, transferuri de fonduri în lei și valută etc.
- încadrarea în timp: zi pe zi / foarte urgent / 48 ore

Cunoștințe:

- produsele și operațiunile bancare specifice activității de operațiuni back office cu și fără numerar;
- reglementările interne și legale specifice activității de operațiuni de decontări back office;
- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;
- reglementările privind păstrarea secretului profesional;
- reglementările privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- aplicațiile informatice specifice activității de operațiuni back office;
- fluxurile activității de operațiuni back office.

Soluționarea problemelor în transferurile de fonduri între bancă și băncile corespondente (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie 6
Elemente de competență	Criteria de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criteria de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează documentele specifice operațiunilor investigate emise de bancă	1.1. Documentele specifice operațiunilor investigate emise de bancă sunt analizate conform reglementărilor interne, externe și legale specifice activității de decontări cu băncile externe, în vederea soluționării problemelor identificate. 1.2. Documentele specifice operațiunilor investigate emise de bancă sunt analizate în corelare cu tipul operațiunii de transfer fonduri, în timpul util prevăzut de norme pentru operațiunea respectivă. 1.3. Documentele specifice operațiunilor investigate emise de bancă sunt analizate în vederea evaluării neconformităților și a riscului acestora. 1.4. Documentele specifice operațiunilor investigate emise de bancă sunt analizate utilizând aplicații informatice specifice în colaborare cu unitățile bancare teritoriale.	Analiza documentelor specifice operațiunilor investigate emise de bancă se realizează prin corelarea atentă și evaluarea corectă a datelor primite.
2. Realizează corespondența cu banca emitentă	2.1. Corespondența cu banca emitentă se realizează cu respectarea reglementărilor legale interne și externe privind soluționarea problemelor legate de operațiunile de transferuri de fonduri. 2.2. Corespondența cu banca emitentă se realizează cu asigurarea încadrării în timpul prevăzut de normele în vigoare	Realizarea corespondenței cu banca emitentă se asigură prin formularea clară și concisă atât a problemelor emise către acestea, cât și a răspunsurilor adresate. Realizarea corespondenței cu banca emitentă se asigură elaborând soluții valabile, profesioniste la problemele apărute în transferurile de fonduri.

	<p>pentru finalizarea tranzacției.</p> <p>2.3. Corespondența cu banca emitentă se realizează în concordanță cu informațiile solicitate de unitățile teritoriale sau băncile corespondente.</p> <p>2.4. Corespondența cu banca emitentă se realizează cu respectarea prevederilor normelor interne privind satisfacerea clienților, avându-se în vedere reinițierea plății, în cazul în care eroarea aparține băncii, sau recreditarea ordonatorului.</p>	
3. Verifică răspunsul băncii ordonatoare	<p>3.1. Răspunsul băncii ordonatoare este verificat în corelare cu reglementările legale interne și externe privind transferurile de fonduri.</p> <p>3.2. Răspunsul băncii ordonatoare este verificat în corelare cu informațiile primite și cu cele existente în documentele specifice sau în aplicația informatică.</p> <p>3.3. Răspunsul băncii ordonatoare este verificat în funcție de tipul operațiunii, asigurând emiterea unei soluții corecte.</p>	Verificarea corectitudinii răspunsului băncii ordonatoare se realizează cu operativitate, avându-se în vedere gradul de urgență al tranzacției respective.
4. Transmite răspunsul privind investigația solicitată	<p>4.1. Răspunsul privind investigația solicitată este transmis, pe baza reglementărilor interne privind operațiunile bancare de back office, către serviciul din centrală sau unitatea teritorială.</p> <p>4.2. Răspunsul privind investigația solicitată este transmis în timp util prevăzut de norme, asigurând informarea corectă a clientului.</p> <p>4.3. Răspunsul privind investigația solicitată este transmis cu respectarea formatului specific și cerințelor sistemului electronic adecvat operațiunilor cu băncile corespondente.</p>	Transmiterea răspunsului către serviciul sau unitatea teritorială care a solicitat investigația se realizează argumentat, suficient de detaliat și cu promptitudine, răspunzând necesităților clientului.
5. Înregistrează comisioanele în	5.1. Comisioanele sunt înregistrate în aplicația	Înregistrarea comisioanelor în aplicația informatică se realizează în

aplicația informatică	informatică în conformitate cu procedurile interne specifice activității de operațiuni bancare de back office. 5.2. Comisioanele sunt înregistrate în aplicația informatică specifică potrivit cerințelor aplicației. 5.3. Comisioanele sunt înregistrate în aplicația informatică, potrivit fluxului de activități de decontări back office.	timp util, cu atenție.
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - managerul de operațiuni-produs soluționează problemele legate de transferurile de fonduri între bancă (unitățile teritoriale ale băncii și departamentele de specialitate din administrația centrală) și băncile corespondente la sediul administrației centrale a băncii; - activitatea se realizează prin colaborarea cu salariații din alte compartimente sau din unitățile teritoriale; - analiza informațiilor din documentele primite se realizează cu ajutorul mai multor aplicații informatice diferite sau cu ajutorul informațiilor primite de la unitățile teritoriale; - comunicarea soluției departamentelor implicate în operațiuni complexe se realizează electronic și/ sau letric; - timpul de realizare: zi pe zi sau în funcție de tipul operațiunii. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documentele sunt primite (electronic și letric) din unitățile teritoriale sau departamentele de specialitate operațiuni back office din centrală; - corespondența cu banca emitentă se realizează pentru: obținerea detaliilor corecte, modificarea instrucțiunilor conținute în operațiunile emise de bancă sau clarificarea informațiilor solicitate de clienți - unități teritoriale/bănci corespondente; - comunicarea rezoluției pentru operațiunile returnate se realizează, fie pentru reinițierea plății, în cazul în care eroarea aparține băncii, fie pentru recreditarea ordonatorului; - tipuri de clienți: retail, corporate și trezorerie, clienți interni și externi, bănci corespondente; - tipuri de operațiuni: operațiuni fără numerar în lei sau valută între bancă și băncile corespondente; - tipuri de documente primite: mesaje swift, ordine de plată primite, adrese sucursale sau centrală; - unitățile teritoriale: unități retail , unități corporate. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produsele și operațiunile specifice activității de decontări back office - reglementările interne și externe specifice activității de decontări cu băncile externe - reglementările legale și interne specifice activității de decontări back office - aplicațiile informatice specifice activității de decontări back office 		

Coordonarea operațiunilor complexe (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea 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 caracteristicile operațiunii complexe	<p>1.1. Caracteristicile operațiunii complexe sunt analizate în funcție de tipul operațiunii de decontare, la solicitarea unuia din departamentele de back office.</p> <p>1.2. Caracteristicile operațiunii complexe sunt analizate conform reglementărilor legale și interne specifice operațiunilor de decontări back office.</p> <p>1.3. Caracteristicile operațiunii complexe sunt analizate în vederea stabilirii soluției de finalizare a acesteia.</p> <p>1.4. Caracteristicile operațiunii complexe sunt analizate avându-se în vedere fluxul activității de operațiuni back office cu utilizarea aplicațiilor informatice specifice.</p>	Analiza caracteristicilor operațiunii complexe se realizează cu responsabilitate și operativitate pentru încadrarea în marja de timp impusă prin normele interne.
2. Identifică soluția privind finalizarea operațiunii complexe	<p>2.1. Soluția privind finalizarea operațiunii complexe este identificată cu respectarea reglementărilor legale și interne privind operațiunile de decontări.</p> <p>2.2. Soluția privind finalizarea operațiunii complexe este identificată pe baza evaluării și corelării informațiilor privind activitatea fiecărui departament implicat.</p> <p>2.3. Soluția privind finalizarea operațiunii complexe este comunicată departamentelor implicate având în vedere fluxul operațiunilor.</p>	Identificarea soluției privind finalizarea operațiunii complexe se realizează cu discernământ și operativitate.
3. Asigură suport pentru finalizarea operațiunii complexe	3.1. Suportul pentru finalizarea operațiunii complexe este asigurat departamentelor de back	Asigurarea suportului pentru finalizarea operațiunii complexe se realizează cu consecvență și

	<p>office prin comunicarea eficientă cu unitățile teritoriale sau entitățile funcționale care intervin în acest proces.</p> <p>3.2. Suportul pentru finalizarea operațiunii complexe este asigurat cu respectarea reglementărilor legale și interne specifice activității de operațiuni back office.</p> <p>3.3. Suportul pentru finalizarea operațiunii complexe este asigurat în corelare cu fluxul activității, în scopul finalizării cu succes a acesteia.</p>	<p>profesionalism.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se desfășoară la sediul băncii - Administrația centrală, compartimentul de operațiuni de back office. Se poate desfășura și în unități teritoriale, acolo unde activitatea de back office nu a fost centralizată; - solicitarea de rezolvare a unei operațiuni complexe este primită de la departamentele de operațiuni back office/unități/CC/entități din Centrală; - asigurarea suportului departamentelor din cadrul direcției, pentru finalizarea operațiunii complexe se referă la comunicarea cu unitățile teritoriale / entitățile funcționale care intervin în acest proces. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coordonarea activităților / produselor / operațiunilor complexe se referă la acele operațiuni a căror finalizare implică o colaborare a mai multor departamente de procesare back office; - operațiuni complexe: trageri din credit în vederea executării unor operațiuni fără numerar; deblocări temporare de conturi în vederea finalizării operațiunilor de încasări fără numerar; trageri din credit/majorare plafon credit/prelungire linie credit în vederea onorării la plată a unor instrumente de debit, schimburi valutare, efectuare transferuri externe etc.; - operațiuni specifice activității de decontări cu și fără numerar: transferuri de fonduri; operațiuni în lei sau valută; - fluxuri diferite de activități, în funcție de tipul operațiunilor complexe de decontare; - entitățile funcționale: direcții din administrația centrală a băncii care sunt implicate în operațiunile complexe: direcția de operațiuni generale/corporate/retail; direcția conformitate; direcția trezorerie; - unitățile teritoriale: unități retail și corporate. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produsele și serviciile specifice activității de decontări back office, inclusiv operațiunile complexe; - reglementările legale și interne privind operațiuni complexe de decontări back office; - aplicațiile informatice specifice activității de operațiuni back office; - activitățile desfășurate de departamentele de operațiuni back office; - fluxurile activităților de operațiuni back office. 		

Aplicarea cadrului organizatoric și de reglementări interne de desfășurare a activității cu numerar (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea 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. Elaborează propuneri privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar	<p>1.1. Propunerile privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar sunt elaborate în baza tuturor reglementărilor interne și externe existente privind acest domeniu de activitate.</p> <p>1.2. Propunerile privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar sunt elaborate în concordanță cu fluxul activității de numerar existent sau propus a se îmbunătăți.</p> <p>1.3. Propunerile privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar sunt elaborate în funcție de particularitățile activității cu numerar în unitățile teritoriale și administrația centrală a băncii.</p> <p>1.4. Propunerile privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar sunt elaborate în corelare cu cerințele aplicațiilor informatice utilizate în activitatea cu numerar.</p>	Elaborarea propunerilor privind modificarea reglementărilor interne specifice activității cu numerar se realizează utilizând un limbaj adecvat, asigurându-se o formulare clară și concisă, susținută cu argumente viabile.
2. Analizează oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar	<p>2.1. Oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar este analizată în concordanță cu reglementările interne și externe în vigoare privind activitatea cu numerar.</p> <p>2.2. Oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar este analizată prin corelare cu complexitatea fluxului activității de numerar din unitățile teritoriale și administrația centrală a băncii.</p>	Analiza oportunității optimizării fluxurilor de numerar se realizează cu profesionalism, fiind susținută de suficiente argumente care să conducă la convingerea factorilor de decizie.

	<p>2.3. Oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar este analizată în funcție de specificul aplicațiilor informatice existente sau propuse a se îmbunătăți.</p> <p>2.4. Oportunitatea optimizării fluxurilor de numerar este analizată avându-se în vedere necesitățile clienților interni și externi.</p>	
<p>3. Asigură suport entităților băncii în activitatea cu numerar</p>	<p>3.1. Suportul acordat entităților băncii în activitatea cu numerar se asigură în conformitate cu reglementările interne și externe privind activitatea cu numerar, asigurând rezolvarea în timp util a eventualelor probleme sau incidente.</p> <p>3.2. Suportul acordat entităților băncii în activitatea cu numerar se asigură în funcție de specificul solicitărilor acestora privind elaborarea unor situații, analize sau oferirea de informații.</p> <p>3.3. Suportul acordat entităților băncii în activitatea cu numerar se asigură în concordanță cu specificul noilor aplicații informatice testate sau implementate în compartimentele de specialitate ale centralei și unitățile teritoriale ale băncii.</p> <p>3.4. Suportul acordat entităților băncii în activitatea cu numerar se realizează potrivit cerințelor normelor interne privind monitorizarea calității serviciilor prestate în activitatea cu numerar.</p>	<p>Asigurarea suportului entităților băncii se realizează cu integritate și spirit de echipă, conducând astfel la desfășurarea unei activități cu numerar eficiente, atât la nivelul unităților teritoriale, cât și la nivelul administrației centrale a băncii.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se desfășoară la sediul băncii - în compartimentele de Back Office din Administrația centrală; - asigurarea suportului entităților băncii cuprinde activități destinate să conducă la desfășurarea unei activități cu numerar eficiente: testarea, implementarea diverselor aplicații informatice; elaborarea unor situații solicitate de alte departamente; monitorizarea calității serviciilor prestate în activitatea cu numerar etc. 		
<p>Gama de variabile:</p>		

- reglementările interne: norme și proceduri interne de desfășurare a activității cu numerar atât la nivelul Centralei, cât și la nivelul unităților teritoriale, dar și reglementări ale BNR.
- clienți: interni băncii (unități teritoriale retail și corporate, entități funcționale din administrația centrală), externi și organisme de reglementare
- entitățile băncii: direcții corporate și retail din administrația centrală.
- fluxurile de numerar:
 - fluxurile între unitățile teritoriale ale băncii
 - fluxurile între unitățile teritoriale și departamentele de resort din administrația centrală a băncii
 - fluxurile între bancă și BNR.

Cunoștințe:

- reglementările interne și externe privind activitatea cu numerar;
- aplicațiile informatice specifice activității cu numerar;
- fluxurile de activități cu numerar;
- organizarea activității cu numerar în unitățile teritoriale și în centrala băncii.

Gestionarea fluxurilor de numerar (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitatea 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. Monitorizează soldurile casa	<p>1.1. Soldurile casa sunt monitorizate conform reglementărilor interne și legale privind activitatea cu numerar, determinându-se excedentul de numerar pe tipuri de valute.</p> <p>1.2. Soldurile casa sunt monitorizate în concordanță cu plafoanele stabilite prin normele interne, analizându-se rapoartele specifice activității cu numerar.</p> <p>1.3. Soldurile casa sunt monitorizate utilizând aplicațiile informatice specifice activității cu numerar, asigurându-se redistribuirea excedentului de numerar.</p>	Monitorizarea soldurilor casa se realizează cu consecvență și eficiență furnizând rapoarte clare și concise în timpul util.
2. Stabilește plafoane de casă pentru unitățile teritoriale	<p>2.1. Plafoanele de casă pentru unitățile teritoriale se stabilesc, cu respectarea reglementărilor interne și externe privind activitatea cu numerar, asigurând optimizarea fluxurilor de numerar.</p> <p>2.2. Plafoanele de casă pentru unitățile teritoriale se stabilesc în baza unor statistici specifice, determinând nivelul optim al lichidităților băncii.</p> <p>2.3. Plafoanele de casă se stabilesc în concordanță cu cerințele normelor interne privind asigurarea resurselor optime de numerar pentru unitățile teritoriale ale băncii.</p> <p>2.4. Plafoanele de casă se stabilesc în conformitate cu necesitatea reducerii costului de finanțare, analizând</p>	Stabilirea plafoanelor de casă pentru unitățile teritoriale se realizează cu discernământ și simț de răspundere.

	informațiile din rapoartele specifice.	
3. Asigură interfața între unitățile teritoriale și entități interne și externe băncii	<p>3.1. Interfața între unitățile teritoriale și entitățile interne și externe băncii este asigurată conform reglementărilor interne și externe privind activitatea cu numerar.</p> <p>3.2. Interfața între unitățile teritoriale și entitățile interne și externe băncii este realizată în concordanță cu cerințele normelor interne privind centralizarea fluxurilor de numerar.</p> <p>3.3. Interfața între unitățile teritoriale și entitățile interne și externe băncii este realizată potrivit cerințelor fluxurilor activității cu numerar, cu respectarea termenelor stabilite prin norme specifice.</p>	Asigurarea interfeței între unitățile teritoriale și entitățile interne și externe băncii se realizează optim, clar, corect și concis.
Contexte:		
<ul style="list-style-type: none"> - managerul de operațiuni-produs desfășoară activitatea la sediul administrației centrale a băncii; - este activitate de back office operațiuni cu numerar; - monitorizarea soldurilor casa se realizează prin analiza rapoartelor specifice activității cu numerar; - încadrarea în timp - conform reglementărilor, poate fi: zilnic, săptămânal, lunar; - plafoanele de casă pentru unitățile teritoriale se stabilesc prin elaborarea și analiza unor statistici specifice; - interfața între unitățile teritoriale și: direcții din centrala băncii, BNR, alte bănci interne și externe, alte entități externe se realizează atât letric, cât și electronic. 		
Gama de variabile:		
<ul style="list-style-type: none"> - clienți: <ul style="list-style-type: none"> - interni: unitățile teritoriale ale băncii și alte departamente, direcții din administrația centrală a băncii; - externi: alte bănci, BNR, organisme de reglementare; - numerarul este organizat pe pachete de diferite cupiuri (valori de bancnote); - entități interne și externe băncii: <ul style="list-style-type: none"> - interne: unități teritoriale și direcții din centrala băncii; - externe: BNR, alte bănci din România și din străinătate, alte entități externe. 		
Cunoștințe:		
<ul style="list-style-type: none"> - reglementările interne și externe privind activitatea cu numerar - aplicațiile informatice specifice activității cu numerar - fluxurile activității cu numerar - caracteristicile valutelor în care se realizează activitatea cu numerar. 		