

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI
STANDARD OCUPAȚIONAL
OFIȚER BANCAR**

Sectorul: Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.10.2009

Data propusă pentru revizuire: 15.10.2011

Inițiator proiect: Institutul Bancar Român

Echipa de redactare:

- Nicula Ileana – lector dr. Universitatea D. Cantemir, coordonator;
- Preoteasa Victoria – director IBR;
- Drăgoi Alexandra – director de proiecte CEC Bank;
- Savu Emanuela – Șef serviciu IBR.

Verificator sectorial: Apostoiu Roxana – CAPA FINANCE IFN

Comisia de validare:

- Rareș Petru – Președinte Comitet Sectorial ACTIVITĂȚI FINANCIARE, BANCARE, DE ASIGURĂRI, Director General IBR;
- Paraschiv Constantin - Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB);
- Dună Mărioara - Uniunea Națională A Caselor De Ajutor Din România (UNCAR);
- Onofrei Ioana - Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC (Sindicat Cec Bank) România;
- Szel Petre – Asociația Administratorilor de Fonduri (AAF);
- Oprescu Ionuț - Asociația Societăților Financiare din România (ALB);
- Rădulescu Victor – Comisia Națională a Valorilor Mobiliare (CNVM).

Denumirea documentului electronic: SO_ Ofițer Bancar_00

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

Descriere

Prezentul document a fost elaborat ca rezultat al dezvoltării analizei ocupaționale pentru aria ocupațională Ofițer bancar grupa COR 2415.

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt:

- Ofițer bancar cod COR 241508.

Ocupația Ofițer bancar presupune desfășurarea unui complex de activități specifice instituțiilor de credit și care se referă la: activități de marketing la nivel local, realizarea de tranzacții în conturile clienței, consilierea clienței, vânzarea de produse și servicii precum și operațiuni de creditare retail. Ca urmare a gamei largi de activități, ofițerul bancar trebuie să dispună de un bagaj corespunzător de cunoștințe, deprinderi, aptitudini și atitudini astfel încât să poată atinge obiectivele stabilite în fișa postului. Această ocupație poate fi văzută și ca o principală interfață dintre bancă și clientelă. Ca urmare, ofițerul bancar trebuie să cunoască obiectivele organizației privind clientela, cerințe referitoare la caracteristicile P/S, canale de distribuție, strategii de preț și poziționare, metode de promovare și prezentare a imaginii băncii, etc.

Ofițerul bancar își desfășoară activitatea în front-office din unitățile operative ale instituțiilor de credit.

Ocupația implică și un complex de aptitudini și atitudini adecvate comunicării și anume claritate în exprimare, logică, persuasiune, abilități de negociere și o prezență care să inspire încredere. În plus, ofițerul bancar trebuie să aibă competențe de analiză, evaluare și explorare și să aplice cu consecvență reglementări, norme și proceduri specifice complexului de activități pe care îl desfășoară.

Ca urmare a varietății activităților, ocupația se desfășoară în echipă și în mod individual și necesită cunoașterea perfectă a limitelor de competență și a persoanelor abilitate să preia anumite probleme apărute.

Principalele funcții pe care le realizează ofițerul de marketing sunt următoarele:

- monitorizează concurența locală, implementează și analizează acțiunile de marketing, promovează produse și servicii și imaginea băncii;
- realizează operațiuni în conturile clienței, derulează operațiuni de creditare, efectuează operațiuni de plăți, administrează portofoliu de clienți;
- elaborează/generează rapoarte specifice activităților derulate.

Standardul conține 16 unități de competență, din care 8 competențe cheie, 3 competențe generale și 5 competențe specifice.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie
<p>Unități de competență cheie</p> <p>Titlul unității 1: Comunicarea în limba oficială;</p> <p>Titlul unității 2: Comunicarea în limbi străine;</p> <p>Titlul unității 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;</p> <p>Titlul unității 4: Competențe informatice;</p> <p>Titlul unității 5: Competența de a învăța;</p> <p>Titlul unității 6: Competențe sociale și civice;</p> <p>Titlul unității 7: Competențe antreprenoriale;</p> <p>Titlul unității 8: Competențe de exprimare culturală.</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>5</p>
<p>Unități de competență generale</p> <p>Titlul unității 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență;</p> <p>Titlul unității 2: Aplicarea programului de cunoaștere a clientelei;</p> <p>Titlul unității 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare;</p>	<p>4</p> <p>6</p> <p>5</p>
<p>Unități de competență specifice</p> <p>Titlul unității 1: Realizarea activităților de marketing în unitățile operative;</p> <p>Titlul unității 2: Efectuarea operațiunilor bancare în relația cu clienții;</p> <p>Titlul unității 3: Acordarea consultanței de specialitate clienților băncii;</p> <p>Titlul unității 4: Gestionarea activității de creditare retail;</p> <p>Titlul unității 5: Gestionarea portofoliului de clienți retail.</p>	<p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p> <p>6</p>

Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie: 4
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică prevederile legale referitoare la S.S.M.	<p>1.1. Prevederile legale referitoare la S.S.M. sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare.</p> <p>1.2. Prevederile legale referitoare la S.S.M. sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice.</p> <p>1.3. Prevederile legale referitoare la S.S.M. sunt identificate conform cu instrucțiunile producătorului de utilizare ale echipamentelor din dotare.</p>	Identificarea prevederilor legale referitoare la S.S.M. se face cu responsabilitate și operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc.	<p>2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare.</p> <p>2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă.</p> <p>2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.</p>	Acționarea pentru înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare.	<p>3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă.</p> <p>3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației activității curente.</p> <p>3.3. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afișat la loc vizibil.</p>	Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează rapid, corect și cu responsabilitate.

Contexte:

- locul de desfășurare a activității: activitatea se desfășoară în cadrul instituțiilor de credit în spații închise, iar anumite activități se pot desfășura la sediile clienților, furnizorilor, pe teren etc.
- modul de desfășurare a activităților: Ofițerul bancar aplică și respectă toate cerințele SSM specifice locației unde își desfășoară activitatea, conform procedurilor interne care reglementează securitatea și sănătatea în muncă;
- Ofițerul bancar utilizează calculatorul;
- procedurile interne de management al securității și sănătății în muncă.

Gama de variabile:

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

Cunoștințe:

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

Aplicarea programului de cunoaștere a clienței (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează 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. 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. 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. Furnizează informații specifice despre clienți.</p>	<p>4.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne ale fiecărei bănci.</p> <p>4.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne ale băncii.</p> <p>4.3. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate, utilizând aplicații IT interne și specifice raportărilor către autorități.</p>	<p>Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu discernământ și responsabilitate.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în centrala băncilor și în sucursale/agenții în front-office, în unitățile teritoriale: unități retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, etc. cât și în back office. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - programul de cunoaștere a clientelei: politici și proceduri în materie de cunoaștere a clientelei, de raportare, de păstrare a evidențelor secundare sau operative, de control intern, evaluare și gestionare a riscurilor, managementul de conformitate și comunicare, pentru a preveni și a împiedica operațiunile suspecte de spălarea banilor sau finanțarea terorismului; - reglementări legale și interne: legislația primară, regulile și standardele emise de instituțiile de supraveghere, convențiile din cadrul pieței, codurile de bune practici promovate de asociațiile din industrie, precum și codurile interne de conduită aplicabile personalului din cadrul băncii; - clasa de risc: conform abordării pe baza clasei de risc a clienților băncii; ex: poate fi scăzut, mediu, înalt, inclusiv clasificări intermediare, sau normale și de înalt risc, după caz; - suspiciuni privind tranzacțiile bancare: informațiile transmise intern către ofițerul responsabil cu prevenirea spălării banilor, date transmise către autorități, etc. - informații specifice despre clienți: se referă la informațiile solicitate de instanțele judecătorești, organele de urmărire penală, date transmise către alte autorități cu rol de prevenire și combatere a spălării banilor, etc. - autorități: BNR, ONPCSB, organele de urmărire penală, etc. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei; - reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar; - aplicații IT specifice. 		

Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 5
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Asigură securitatea informațiilor.	1.1. Securitatea informațiilor se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și a celor privind utilizarea sistemului informatic. 1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor. 1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor. 1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență. 1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu responsabilitate și discernământ.
2. Asigură securitatea echipamentelor.	2.1. Securitatea echipamentelor se asigură conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic. 2.2. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea codului de conduită și în funcție de tipul de echipament. 2.3. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.	Asigurarea securității echipamentelor se realizează cu atenție, responsabilitate și vigilență.
3. Menține securitatea proceselor.	3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului. 3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență. 3.3. Securitatea proceselor se menține cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.	Menținerea securității proceselor se realizează cu responsabilitate.
Contexte:		
<ul style="list-style-type: none"> - securitatea informațiilor se asigură de către Ofițerul bancar atât în cadrul instituției de credit cât și în afara ei; - asigurarea securității informațiilor se realizează în relația cu clienții interni și externi; - asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc. 		

Gama de variabile:

- tipuri de informații: informații privind clienții, tranzacțiile, instituția de credit, salariații, acționarii etc.
- caracteristicile informației: confidențialitate, relevanță, accesibilitate, integritate, credibilitate etc.
- tipuri de echipamente: tehnica de calcul și componentele ei, echipamente de comunicații etc.
- tipuri de procese: procese de creditare, derularea de operațiuni, procese de trezorerie, procese de administrare a riscurilor, procese de dezvoltare produse, procese pentru activități externalizate etc.

Cunoștințe:

- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor;
- proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic;
- codul de conduită;
- proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;
- proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență;
- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;
- reglementările legale referitoare la:
 - instituțiile de credit și adecvarea capitalului;
 - cadrul intern de administrare a activității instituțiilor de credit;
 - externalizarea activităților instituțiilor de credit;
 - administrarea riscului operațional;
 - protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

Realizarea activităților de marketing în unitățile operative (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Monitorizează concurența locală.	1.1. Concurența locală este monitorizată cu respectarea indicațiilor de la persoanele abilitate. 1.2. Concurența locală este monitorizată pe baza mediilor de informare credibile care acoperă problematica. 1.3. Concurența locală este monitorizată în conformitate cu obiectivele strategice urmărite. 1.4. Concurența locală este monitorizată având drept obiectiv identificarea caracteristicilor organizației în raport cu concurența.	Monitorizarea concurenței locale se realizează permanent, cu atenție și inițiativă.
2. Execută acțiuni de marketing la nivel local.	2.1. Acțiunile de marketing se derulează pe baza metodologiei aprobate, în concordanță cu obiectivele din planul de marketing. 2.2. Acțiunile de marketing se derulează cu încadrarea în indicatorii stabiliți de personal și de timp. 2.3. Acțiunile de marketing se derulează cu respectarea codurilor profesionale și de etică precum și a standardului de calitate al organizației referitor la relațiile cu clienții. 2.4. Acțiunile de marketing se derulează în concordanță cu tipul acțiunilor marketing.	Executarea acțiunilor de marketing se realizează manifestând adaptabilitate și spirit de anticipare, profesionalism și implicare personală.
3. Analizează rezultatele acțiunilor de marketing.	3.1. Rezultatele acțiunilor de marketing se analizează având în vedere obiectivele propuse și problemele cheie identificate. 3.2. Rezultatele acțiunilor de marketing se analizează în scopul identificării soluțiilor la problemele apărute și cu evidențierea limitărilor campaniei. 3.3. Rezultatele acțiunilor de marketing se analizează în conformitate cu metodologia stabilită.	Analiza rezultatelor acțiunilor de marketing se face cu obiectivitate și spirit de răspundere.
4. Promovează produsele și serviciile băncii.	4.1. Produsele și serviciile sunt promovate în funcție de reglementările interne privind promovarea pe	Promovarea produselor și serviciilor se realizează cu responsabilitate.

	<p>categorii de clienți.</p> <p>4.2. Produsele și servicii sunt promovate cu respectarea standardului de calitate al organizației referitor la relațiile cu clienții.</p> <p>4.3. Produsele și servicii sunt promovate utilizând materialele promoționale și canale de transmitere adecvate.</p> <p>4.4. Produsele și servicii sunt promovate în corelație cu tipul, cerințele clientului și condițiile generale de afaceri ale băncii.</p>	
5. Elaborează rapoarte specifice activității de marketing.	<p>5.1. Rapoartele specifice activității de marketing se elaborează periodic, pe baza sugestiilor și recomandărilor persoanelor abilitate</p> <p>5.2. Rapoartele specifice activității de marketing se elaborează pentru toate problemele analizate, în conformitate cu cerințele stabilite.</p> <p>5.3. Rapoartele specifice activității de marketing se elaborează în conformitate cu strategia de marketing a organizației.</p>	Elaborarea rapoartelor specifice activității de marketing se face corect și cu operativitate.

Contexte:

- activitățile se desfășoară în unitățile operative, pe teren, locații de promovare etc.
- activitățile specifice se derulează în funcție de particularitățile campaniilor de marketing (sondaje, evenimente etc.) și presupun relaționarea cu clienții și furnizorii de servicii de marketing;
- contactarea/solicitarea de informații/oferirea de informații se realizează prin telefon/e-mail/letric, etc.

realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență.

Gama de variabile:

- persoane abilitate: managerul regional, directorul unității operative etc.
- medii de informare: materiale informative interne (metodologii, indicații de la persoanele abilitate etc.) și externe, surse virtuale, fișe de produs, catalogul de produse și servicii, lista taxelor, comisioanelor și dobânzilor etc.
- obiective strategice: segmente de clienți, P/S și caracteristici ale acestora, imagine, promovare, canale de distribuție, strategii de preț și promoții etc.
- particularitățile acțiunilor: evenimente, sondaje, gestiunea și distribuirea/afișarea materialelor promoționale etc.
- indicatorii stabiliți: bugetari, de personal și de timp etc.
- tipul/Obiectivul acțiunii de marketing: sondaje, promoții, evenimente etc.
- caracteristicile organizației: puncte tari, slabe, oportunități, avantaje și dezavantaje ale organizației în raport cu concurența pe plan local;
- reglementări interne referitoare la promovarea P/S pe categorii de clienți;
- materiale promoționale: broșuri, pliante, prospecte, materiale avizier (lista de taxe, comisioane, dobânzi; DAE; informații privind fondul de garantare a depozitelor; numere de telefon - Protecția Consumatorului, declarare carduri pierdute/furate; condiții generale de afaceri ale băncii), etc.

- cerințe stabilite: orizont de timp, forma de prezentare, normele interne privind circuitul documentelor etc.
- canale de transmitere: direct (față în față, telefon), indirecte (scrisori, e-mail), etc.
- limitări: metodologice, de timp, personal etc.
- modalitatea de transmitere: livrare directă, curierat, rețea intranet etc.
- metode de arhivare: pe suport hârtie, în baze de date electronice;
- tipuri de clienți:
 - persoane fizice române sau străine rezidente/nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale etc.
 - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit, regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, IMM-uri, microîntreprinderi, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulat și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, etc.
- produse și servicii bancare: conturi curente, de depozit, de economii, certificate de depozit, credite (de consum, ipotecare/imobiliare, de factoring, forfetare, acreditive, incassouri, leasing financiar etc.), operațiuni de plăți, transferuri de fonduri (inclusiv transferuri rapide tip MoneyGram, WesternUnion), carduri de credit și de debit, cecuri de călătorie, Internet banking, mobile banking, e-banking, garanții, asigurări, private banking, custodie, închiriere de casete de valori, schimburi valutare, derivative etc.
- cerințele clientului și condițiile generale de afaceri ale băncii: cadrul contractual general, garanții, condiții și clauze, instrucțiuni ale clientului, comunicarea cu clientul, secretul bancar și protecția datelor cu caracter personal, obligațiile și răspunderea băncii, obligațiile clientului etc.

Cunoștințe:

- reglementări privind: prelucrarea datelor cu caracter personal, cunoașterea clientelei, păstrarea secretului bancar, garantarea depozitelor în sistemul bancar etc.
- cunoștințe privind caracteristicile produselor și serviciilor și segmentele țintă ale băncii și ale concurenței;
- standardele de calitate ale băncii privind analiza concurenței, derularea campaniilor de marketing;
- cunoștințe privind obiectivele acțiunilor de marketing, metodologia de desfășurare a acțiunilor de marketing, etapele de realizare, codurile profesionale și de etică în relațiile cu clientela;
- cunoștințe privind condițiile generale de afaceri ale băncii;
- politica băncii în domeniul promovării produselor și serviciilor;
- aplicații informatice specifice;
- cunoștințe de marketing privind analiza SWOT, tipuri de strategii, tehnici de vânzare, strategii de comunicare, factori de influență asupra deciziilor consumatorilor, evoluția pieței financiar-bancare etc.

Efectuarea operațiunilor bancare în relația cu clienții (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Verifică documentele prezentate.	<p>1.1. Documentele prezentate sunt verificate în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței și a codului de conduită.</p> <p>1.2. Documentele prezentate sunt verificate în corelație cu categoria operațiunii de efectuat, tipul clientului și informațiile din baza de date.</p> <p>1.3. Documentele prezentate sunt verificate din punctul de vedere al elementelor specifice de identificare și securitate corespunzătoare fiecărui tip de înscris.</p>	Verificarea documentelor prezentate se realizează cu promptitudine și atenție.
2. Verifică documentele de plată.	<p>2.1. Documentele de plată sunt verificate în conformitate cu reglementările specifice ale BNR privind mijloacele de plată.</p> <p>2.2. Documentele de plată sunt verificate în funcție de categoria operațiunii de efectuat și de tipul clientului.</p> <p>2.3. Documentele de plată sunt verificate în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței.</p> <p>2.4. Documentele de plată sunt verificate având în vedere respectarea reglementărilor specifice privind elementele de identificare și securitate.</p> <p>2.5. Documentele de plată sunt verificate în conformitate cu reglementările privind interogarea în CIP.</p>	Verificarea documentelor de plată se realizează cu promptitudine, atenție sporită și spirit de răspundere.
3. Identifică elementele de risc operațional.	<p>3.1. Elementele de risc operațional sunt identificate în funcție de tipul de operațiune, documentul prezentat și tipul de client.</p> <p>3.2. Elementele de risc operațional sunt identificate în conformitate cu reglementările BNR privind clasificarea clienților din punct de vedere al riscului.</p> <p>3.3. Elementele de risc operațional sunt identificate în conformitate cu reglementările interne privind sesizarea persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte, cu scopul raportării acestora.</p> <p>3.4. Elementele de risc operațional sunt identificate având drept obiectiv principal prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului.</p>	Identificarea elementelor de risc operațional se realizează cu rigurozitate și promptitudine.

<p>4. Realizează operațiunea solicitată de client.</p>	<p>4.1. Operațiunea solicitată de client este realizată corespunzător tipului de operațiune și de client, în conformitate cu reglementările interne privind confidențialitatea tranzacțiilor.</p> <p>4.2. Operațiunea solicitată de client este realizată cu respectarea cerințelor sistemului TransFond, după caz, cu accesarea aplicației informatice corespunzătoare.</p> <p>4.3. Operațiunea solicitată de client este realizată în conformitate cu procedurile interne privind operațiunile în conturile clienței.</p> <p>4.4. Operațiunea solicitată de client este realizată conform standardelor de calitate ale organizației referitoare la relațiile cu clienții.</p> <p>4.5. Operațiunea solicitată de client este realizată în conformitate cu reglementările interne privind rulajele, plafoanele și circuitul instrumentelor de plată prezentate la compensare.</p>	<p>Realizarea operațiunii solicitate de client se face cu operativitate și responsabilitate.</p>
<p>5. Generează rapoarte specifice pe tip de operațiune.</p>	<p>5.1. Rapoartele specifice sunt generate cu respectarea reglementărilor interne specifice tipului de operațiune.</p> <p>5.2. Rapoartele specifice sunt generate utilizând aplicații informatice corespunzătoare.</p> <p>5.3. Rapoartele specifice sunt generate conform procedurilor interne ale organizației, având în vedere încadrarea în limitele de timp stabilite pentru fiecare tip de instrument de plată.</p>	<p>Generarea rapoartelor specifice se realizează cu promptitudine și atenție.</p>
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în unitățile operative în front-office; - realizarea activităților specifice se desfășoară într-un context structurat și reglementat și presupune niveluri de responsabilitate, limite de competență și raportări către persoane autorizate (ofițer de conformitate, director etc.); - utilizarea aplicațiilor informatice presupune drepturi de utilizare și accesare. 		

Gama de variabile:

- elemente de risc operațional: identitate/acte/documente/semnături/ștampile false, etc.
- documente prezentate: formulare, cereri, certificate (naștere, căsătorie etc.), hotărâri judecătorești etc.
- documente de plată : cecuri, bilete la ordin și cambii în format nou, ale căror formă și conținut respectă cerințele din Norma tehnică a B.N.R. nr. 4 / 2008 privind cecul și Norma tehnică a B.N.R. nr. 5 / 2008 privind cambia și biletul la ordin; carduri, facturi, ordine de plată etc.
- elemente de identificare și de securitate: serie și număr, coduri de bare specifice băncilor emitente (pentru cecuri și bilete la ordin), specimenul de semnătură al clientului emitent al instrumentului de plată;
- tipuri de clienți:
 - persoane fizice române sau străine rezidente/nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale etc.
 - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit, regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, IMM-uri, microîntreprinderi, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulat și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, etc.
- categorii de operațiuni: operări în conturile clientei (deschideri, închideri, transferuri, etc.), vânzare de P/S care nu implică operare în conturile clientei (vânzare CD, transferuri prin sistemele MoneyGram/Western Union etc.)

Cunoștințe:

- reglementările B.N.R. privind instrumentele de plată, decontarea și circuitul acestora;
- circuitele de compensare, termenele de valabilitate și scadență ale instrumentelor de plată de debit în format nou;
- reglementările legale privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit și administrarea riscurilor semnificative, precum și organizarea și desfășurarea activității de audit intern și control intern;
- elementele de identificare și siguranță ale documentelor de identitate, documente de plată, format nou și vechi - pe tipuri de clienți;
- reglementări interne privind cunoașterea clientei, standardul de calitate referitor la relațiile cu clientela;
- documente și date de identificare pentru operațiunile retail: buletine și cărți de identitate, cărți de identitate provizorii, pașapoarte, permise de călătorie (numele, prenumele, CNP, domiciliul/reședința, date contact – telefon, fax, e-mail – ocupația/denumirea angajatorului sau natura activității proprii, funcția publică importantă deținută, procuri etc.
- documente și date de identificare operațiuni corporate: denumirea, forma juridică, adresa, identitatea administratorilor sau a directorilor, tipul și natura activității desfășurate, specimene semnături, procuri, acte constitutive, certificatul de înregistrare la Registrul Comerțului etc.
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii și modul de conectare la TransFond;
- categoriile de risc semnificativ și elementele de risc operațional legate de clientelă, tranzacții și acțiuni suspecte;
- procedurile interne de lucru privind sesizarea imediată a persoanelor, tranzacțiilor și acțiunile suspecte;
- proceduri privind funcționarea produselor și serviciilor bancare;
- codul de conduită.

Acordarea consultanței de specialitate clienților băncii (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează cerințele clienților.	1.1. Cerințele clienților sunt analizate în conformitate cu reglementările legale privind cunoașterea clienței și a păstrării secretului bancar. 1.2. Cerințele clienților sunt analizate în conformitate cu reglementările interne și legale specifice operațiunilor solicitate. 1.3. Cerințele clienților sunt analizate corespunzător obiectivelor strategice ale organizației privind fidelizarea și atragerea clienței. 1.4. Cerințele clienților sunt analizate cu scopul identificării produselor și serviciilor adecvate.	Analiza cerințelor clienților se realizează cu profesionalism, spirit de răspundere și implicare.
2. Oferă informații solicitate de clienți.	2.1. Informațiile solicitate de clienți sunt oferite în funcție de cerințele și tipul acestora, utilizând metode și materiale promoționale adecvate consultanței. 2.2. Informațiile solicitate de clienți sunt oferite cu respectarea standardelor de calitate în relațiile cu clienții și a promovării adecvate a imaginii băncii. 2.3. Informațiile solicitate de clienți sunt oferite în corelație cu obiectivele strategice urmărite și condițiile generale de afaceri ale băncii. 2.4. Informațiile solicitate de clienți sunt oferite cu respectarea codului de conduită.	Oferirea informațiilor solicitate de clienți se realizează cu onestitate, sollicitudine și cu politețe.
3. Recomandă produse și servicii bancare.	3.1. Produsele și serviciile bancare se recomandă în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței. 3.2. Produsele și serviciile bancare se recomandă în conformitate cu reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism. 3.3. Produsele și serviciile bancare se recomandă în funcție de tipul, cerințele și preferințele clientului, în corelație cu de obiectivele strategice ale organizației.	Recomandarea produselor și serviciilor bancare se realizează cu profesionalism și onestitate.
4. Soluționează sesizările clienților.	4.1. Sesizările clienților sunt soluționate în conformitate cu procedurile interne privind caracteristicile produselor și serviciilor bancare, în funcție de tipul acestora. 4.2. Sesizările clienților sunt soluționate cu respectarea standardelor interne privind asigurarea calității în relațiile cu clienții. 4.3. Sesizările clienților sunt soluționate astfel încât să cuprindă toate informațiile relevante în vederea satisfacerii cerințelor clientului.	Soluționarea sesizărilor clienților se realizează cu tact și responsabilitate.

Contexte:

- activitățile se desfășoară în unitățile operative, pe teren (prin vizite la sediul clienților – persoane fizice, persoane fizice autorizate sau persoane juridice);
- activitățile se derulează într-un context reglementat de proceduri interne specifice fiecărei organizații;
- comunicarea cu clienții se realizează prin canale specifice: telefon, e-mail, letric, etc.
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență.

Gama de variabile:

- obiectivele băncii privind: atragerea și fidelizarea clientelei, segmente țintă, vânzări de tip cross și up, noi produse și servicii și canale de distribuție, strategii de preț/promoții, etc.
- standarde de calitate ale organizației;
- tipuri de clienți:
- persoane fizice române sau străine rezidente/nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale etc.
- persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit, regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, IMM-uri, microîntreprinderi, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, etc.
- produsele și servicii bancare: conturi curente, de depozit, de economii, certificate de depozit, credite (de consum, ipotecare/imobiliare, de factoring, forfetare, acreditive, incassouri, leasing financiar etc.), operațiuni de plăți, transferuri de fonduri (inclusiv transferuri rapide tip MoneyGram, WesternUnion), carduri de credit și de debit, cecuri de călătorie, Internet banking, mobile banking, e-banking, garanții, asigurări, private banking, custodie, închiriere de casete de valori, schimburi valutare, derivative, etc.
- cerințele și preferințele clientelei: produse, servicii, pachete de P/S, utilizarea de canale alternative (Internet banking, mobile banking, e-banking), limite financiare, etc.
- cadrul contractual general, garanții, condiții și clauze, instrucțiuni ale clientului, comunicarea cu clientul, secretul bancar și protecția datelor cu caracter personal, obligațiile și răspunderea băncii, obligațiile clientului, etc.
- tipuri de sesizări: majorări dobânzi, comisioane cu sau fără notificare, percepere comisioane neprevăzute în contract, introducerea comisioanelor cont curent fără notificare, deficiențe în operațiunile cu mijloace de plată (inclusiv carduri), nerespectarea clauzelor contractuale, refuzul acordării creditului fără motivare, promoții înșelătoare, transferuri bancare neoperate sau operate incorect; informare incorectă cu privire la caracteristicile produselor și serviciilor, etc.
- caracteristici ale produselor și serviciilor: operațiuni în conturile clientelei, operațiuni privind mijloacele de plată, acordarea/derularea creditelor etc.
- metode adecvate de consultanță: solicitări exprese, nevoi identificate de clienți, vânzare încrucișată;
- discuții directe, întâlniri, vizite, seminarii, conferințe etc.
- materiale promoționale: fișe/catalog de produse și servicii, broșuri etc.
- obiective strategice urmărite: segmente de clienți, noi produse și servicii și canale de distribuție, strategii de preț/promoții, vânzări de tip cross și up etc.

Cunoștințe:

- reglementări legale privind cunoașterea clientelei, derularea operațiunilor bancare, păstrarea secretului bancar, prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- portofoliu de P/S și caracteristicile acestora, inclusiv canale alternative de obținere a acestora.
- tipuri de sesizări și soluționarea acestora;
- metode de comunicare eficiente;
- obiectivele strategice ale băncii privind atragerea și fidelizarea clientelei, vânzări cross și up;
- aplicații informatice demonstrative (când este cazul).

Gestionarea activității de creditare retail (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează documentația solicitantului de credit.	<p>1.1. Documentația de credit se analizează în conformitate reglementările legale specifice în vigoare.</p> <p>1.2. Documentația solicitantului de credit se analizează în conformitate cu procedurile interne specifice privind activitatea de creditare și garantarea creditelor.</p> <p>1.3. Documentația solicitantului de credit se analizează în funcție de categoria de client retail, tipul de credit și de garanții, precum și de tipul documentului.</p>	Analiza documentației solicitantului de credit se realizează cu profesionalism.
2. Întocmește documentele specifice acordării și derulării creditului.	<p>2.1. Documentele specifice acordării și derulării creditului se întocmesc în conformitate cu procedurile privind activitatea de creditare și garantare a creditelor.</p> <p>2.2. Documentele specifice acordării și derulării creditului se întocmesc în funcție de tipul de document, client, credit și garanție</p> <p>2.3. Documentele specifice acordării și derulării creditului se întocmesc utilizând aplicațiile informatice corespunzătoare.</p>	Întocmirea documentelor specifice acordării și derulării creditului se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Înregistrează creditele și garanțiile în sistemul informatic.	<p>3.1. Creditele și garanțiile se înregistrează în sistemul informatic în conformitate cu procedurile specifice privind activitatea de creditare.</p> <p>3.2. Creditele și garanțiile se înregistrează în sistemul informatic în funcție de tipul de client, creditul acordat și tipul de garanție.</p> <p>3.3. Creditele și garanțiile se înregistrează în sistemul informatic respectând procedurile specifice referitoare la utilizarea sistemului informatic.</p> <p>3.4. Creditele și garanțiile se înregistrează în sistemul informatic cu respectarea procedurilor de arhivare electronică.</p>	Înregistrarea creditelor și garanțiilor în sistemul informatic se realizează cu atenție și spirit de răspundere.

<p>4. Monitorizează derularea creditelor retail.</p>	<p>4.1. Derularea creditelor retail se monitorizează în conformitate cu procedurile specifice privind activitatea de creditare și garantare.</p> <p>4.2. Derularea creditelor retail se monitorizează cu respectarea procedurilor specifice privind constituirea provizioanelor, gestionarea riscului de credit, precum și a celor referitoare la monitorizarea și urmărirea creditelor restante și neperformante.</p> <p>4.3. Derularea creditelor retail se monitorizează pe tipuri de clienți, de credite și de garanții.</p> <p>4.3. Derularea creditelor retail se monitorizează utilizând aplicațiile informatice corespunzătoare.</p> <p>4.7. Derularea creditelor se monitorizează pentru elaborarea de propuneri privind metodele adecvate de restructurare a celor neperformante.</p>	<p>Monitorizarea derulării creditelor retail se realizează cu responsabilitate și operativitate.</p>
<p>5. Analizează riscul de credit retail.</p>	<p>5.1. Riscul de credit retail se analizează în conformitate cu reglementările legale specifice privind actualizarea riscului de credit.</p> <p>5.2. Riscul de credit retail se analizează cu respectarea procedurilor interne specifice privind activitatea de creditare retail, clasificarea creditelor și constituirea provizioanelor.</p> <p>5.3. Riscul de credit retail se analizează pe baza evaluării periodice a informațiilor din situațiile financiare ale clientului, a istoricului derulării operațiunii de creditare și a factorilor de influență.</p>	<p>Analiza riscului de credit retail se realizează cu implicare și responsabilitate.</p>
<p>6. Elaborează rapoarte specifice gestionării activității de creditare retail.</p>	<p>6.1. Rapoartele specifice gestionării activității de creditare retail se elaborează în conformitate cu reglementările în vigoare privind urmărirea și administrarea creditelor neperformante.</p> <p>6.2. Rapoartele specifice gestionării activității de creditare retail se elaborează în funcție de tipul de credit, destinatarul raportului și cerințele de raportare ale organizației.</p> <p>6.3. Rapoartele specifice gestionării activității de creditare retail se elaborează utilizând aplicațiile informatice corespunzătoare tipurilor de rapoarte.</p>	<p>Elaborarea rapoartelor specifice activității de creditare retail se realizează cu promptitudine și atenție.</p>

Contexte:

- gestionarea activității de creditare retail se desfășoară în unitățile operative în front și back office;
- realizarea activităților specifice se desfășoară într-un context reglementat de procedurile interne de creditare și presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență, definite în fișa individuală a postului precum și raportări către persoane autorizate (ofițer de conformitate, director, etc.);
- utilizarea aplicațiilor informatice presupune drepturi de utilizare și accesare.

Gama de variabile:

- tipuri de credite: credite în lei și valută; termen scurt, mediu, lung; credite de consum, pentru locuințe, credite nevoi personale, alte scopuri; credite pentru persoane fizice autorizate, microîntreprinderi;
- tipuri de garanții: garanții ipotecare; garanții reale mobiliare (gaj fără deposedare asupra bunurilor mobile, gaj fără deposedare asupra soldurilor creditoare ale contului curent, gaj fără deposedare asupra fondului de comerț, gaj cu deposedare asupra bunurilor de valoare, depozite colaterale); garanții personale (scrisoare de garanție, fidejusiune, scrisoare de garanție emisă de un fond de garantare, asigurare);
- tipuri de clienți retail: persoane fizice române sau străine rezidente/nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, microîntreprinderi etc.
- tipul de documente: documente de identificare a clientului, fișe fiscale, copie carnet de muncă, cererea de credit, documentele doveditoare ale veniturilor solicitantului, documentele de evaluare a garanțiilor, etc.
- metode de restructurare: scoatere în afara bilanțului, rescadențarea, etc.
- semnale de avertisment: întâzieri sistematice de rambursare, nerespectarea unor clauze contractuale, deteriorarea valorii garanției etc.
- informații analizate: date personale, date din bilanț și din bugetul de venituri și cheltuieli, fișe fiscale, documente doveditoare ale veniturilor, istoricul rulajului conturilor, cash flow etc.
- tipuri de rapoarte: privind structura creditelor din portofoliu, structura creditelor restante și neperformante, structura provizioanelor, situația garanțiilor, situația colectării debitelor, etc.
- modalitatea de transmitere: livrare directă, curierat, rețea intranet etc.
- metode de arhivare: pe suport hârtie, în baze de date electronice;
- cerințe de raportare: orizont de timp, forma de prezentare, normele interne privind circuitul documentelor, etc.
- factorii de influență: situația personală, informații de risc de credit, informații bancare, etc.
- destinatarul raportului: entități interne, BNR, furnizorii de informație de risc de credit (agențiile de rating, Centrala Riscurilor Bancare, Biroul de credit etc.), instituții publice, etc.

Cunoștințe:

- proceduri specifice privind: acordarea, derularea, analiza și garantarea creditelor, clasificarea creditelor și constituirea provizioanelor, gestionarea riscului de credit, monitorizarea creditelor, urmărirea și administrarea creditelor restante și neperformante;
- reglementările legale referitoare la: limitarea riscului de credit în cazul persoanelor fizice și asimilate acestora, protecția consumatorului, creditul ipotecar, arhivele electronice de garanții, etc.
- procedurile specifice privind instrumentele de plată și decontare.
- documente specifice acordării, derulării și raportării creditelor;
- proceduri, factori și indicatori de analiză financiară;
- tipuri de garanții și clienți;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare;
- Codul de conduită;
- aplicații informatice specifice.

Gestionarea portofoliului de clienți retail (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie 6
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Actualizează datele clienților.	1.1. Datele clienților sunt actualizate în conformitate cu reglementările interne de cunoașterea clienței și cu respectarea reglementărilor privind datele cu caracter personal și a celor privind păstrarea secretului bancar. 1.2. Datele clienților sunt actualizate în aplicații informatice specifice în funcție de tipul modificării survenite. 1.3. Datele clienților sunt actualizate în conformitate cu reglementările specifice privind arhivarea, stocarea și clasificarea documentelor, pe baza documentelor justificative.	Actualizarea datelor clienților se realizează cu atenție și promptitudine.
2. Realizează comunicarea cu clienții.	2.1. Comunicarea cu clienții se realizează în conformitate cu reglementările interne privind cunoașterea clienței și a procedurilor privind metodele de comunicare. 2.2. Comunicarea cu clienții se realizează utilizând canale de comunicare specifice tipului de client. 2.3. Comunicarea cu clienții se realizează pentru informarea corectă și completă și rezolvarea situației apărute.	Realizarea comunicării cu clienții se face cu promptitudine și responsabilitate.
3. Întocmește rapoarte specifice.	3.1. Rapoartele specifice sunt întocmite în conformitate cu procedurile interne de cunoaștere a clienței și a politicii interne ale fiecărei bănci privind sistemul de raportare și evidență. 3.2. Rapoartele specifice sunt întocmite utilizând aplicații informatice corespunzătoare, în corelație cu solicitările entităților interesate. 3.3. Rapoartele specifice sunt întocmite în funcție de criteriile solicitate și/sau cerințele specifice de raportare.	Întocmirea rapoartelor specifice se realizează corect și cu promptitudine.
4. Realizează arhivarea documentelor clienților.	4.1 Arhivarea documentelor clienților se realizează conform cu reglementările legale în vigoare privind clasificarea documentelor și arhivarea lor. 4.2 Arhivarea documentelor clienților se realizează atât în format fizic cât și electronic utilizând aplicații informatice specifice.	Realizarea arhivării se execută cu atenție și discernământ.

	<p>4.3 Arhivarea documentelor clienților se realizează pe durata contractului de cont curent, la anumite intervale de timp și la încheierea relației de cont cu clientul în funcție de Condițiile generale de afaceri ale băncii și clauzele contractuale.</p>	
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitățile se desfășoară în unitățile operative ale băncilor și presupune relaționarea cu clienții gestionați în funcție de caracteristicile acestora; - realizarea activităților specifice presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență conform fișei individuale a postului; - utilizarea aplicațiilor informatice presupune drepturi de utilizare, actualizare și accesare. 		
<p>Gama de variabile:</p> <p>entități interesate: externe băncii (client, instanțe, oficiul de spălare a banilor etc.) și interne băncii (servicii/departamente, persoane cu funcții de decizie/control, etc.);</p> <p>tipul modificării: clauze contractuale, condiții tehnice de derulare a creditelor, date de identificare personale (carte identitate, adrese, număr telefon etc.), date de identificare comerciale (sediul, activitatea etc.), persoane autorizate, statutul personal (funcție publică) etc.</p> <p>canale de comunicare: scrise (e-mail, scrisoare poștală), orale (telefon, direct);</p> <p>criterii și cerințe de raportare: la solicitare clientului sau a structurilor din organizație, imediate, periodice, norme interne privind circuitul documentelor, modalități de transmitere etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - tipuri de clienți: <ul style="list-style-type: none"> - persoane fizice române sau străine rezidente/nerezidente, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale etc. - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit, regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, IMM-uri, microîntreprinderi, companii offshore, companii/societăți naționale, grupuri de interes economic, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate și alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, etc. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reglementări legale privind: prelucrarea datelor cu caracter personal și secretul bancar, prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, cunoașterea clientelei; - reglementări specifice privind arhivarea, stocarea și clasificarea documentelor și a legii contabilității privind documentele justificative; - metode de comunicare, cerințe și condiții de raportare, circuitul documentelor; - tipuri de modificări, documentele de verificat și de completat și modalități de modificare a datelor din dosarul clientului; - aplicații informatice specifice administrării portofoliului de clienți. 		

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

OFIȚER BANCAR

COD RNC:

Nivel : 6

Sector : Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.10.2009

Data propusă pentru revizuire: 15.10.2011

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

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

Comisia de validare:

Rareș Petru – Director General Institutul Bancar Român (IBR)

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

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

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

Oprescu Ionuț – Asociația Societăților Financiare din România (ALB)

Denumirea documentului electronic: Q_Ofițer bancar_00

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

Titlul Calificării profesionale: Ofițer Bancar

Descriere:

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

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

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

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

Motivație:

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

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

Rute de progres:

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

Cerințe legislative specifice: nu este cazul.

Titlul calificării profesionale: Ofițer bancar

Cod RNC:

Nivel: 6

Lista competențelor profesionale

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

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

Cod:

Nivel: 4

Credite:

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

Competența profesională: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței

Cod:

Nivel: 6

Credite:

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

Competența profesională: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare

Cod :

Nivel: 5

Credite:

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

Competența profesională: Realizarea activităților de marketing în unitățile operative

Cod:

Nivel: 6

Credite:

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

Competența profesională: Efectuarea operațiunilor bancare în relația cu clienții

Cod:

Nivel: 6

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Verifică documentele prezentate cu atenție și promptitudine în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței, în funcție de elementele specifice de identificare și securitate corespunzătoare fiecărui tip de înscris.</p> <p>2. Verifică documentele prezentate cu responsabilitate în funcție de categoria operațiunii de efectuat și tipul clientului și în corelație cu informațiile din baza de date, respectând standardele de calitate în relația cu clientela.</p> <p>3. Verifică documentele de plată cu atenție sporită și promptitudine în conformitate cu reglementările specifice ale BNR privind mijloacele de plată și a celor referitoare la interogarea CIP, precum și cu reglementările interne privind cunoașterea clienței.</p> <p>4. Verifică documentele de plată cu responsabilitate în conformitate cu reglementările specifice privind elementele de identificare și securitate, în funcție de categoria de operațiune și tipul clientului.</p> <p>5. Identifică elementele de risc operațional cu rigurozitate și atenție în conformitate cu reglementările BNR privind clasificarea clienților din punctul de vedere al riscului și cu reglementările interne privind sesizarea promptă a persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte, în funcție de tipul operațiunii, document prezentat și client, cu scopul raportării imediate pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării actelor de terorism.</p> <p>6. Realizează operațiunea solicitată de client cu operativitate și responsabilitate în conformitate cu reglementările interne privind rulaje, plafoane și circuit al instrumentelor de plată prezentate la compensare și cele referitoare la confidențialitatea tranzacțiilor, respectând procedurile interne privind operațiunile în conturile clienței și standardele de calitate în relațiile cu clientela.</p> <p>7. Realizează operațiunea solicitată de client cu profesionalism în funcție de tipul operațiunii, clientului și cerințelor sistemului TransFond dacă este cazul, utilizând aplicația informatică corespunzătoare.</p> <p>8. Generează rapoarte specifice pe tip de operațiune cu atenție și promptitudine în conformitate cu reglementările interne privind tipul de operațiune și instrument de plată și cu încadrarea în limitele de timp stabilite, respectând cerințele aplicației informatice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - reglementările B.N.R. în vigoare privind instrumentele de plată, decontarea și circuitul acestora și termenele de valabilitate și scadență ale instrumentelor de plată; - reglementările legale privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit și administrarea riscurilor semnificative, precum și organizarea și desfășurarea activității de audit intern și control intern; - reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism și sesizarea imediată a persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte, cunoașterea clienței și standardele de calitate referitoare la relațiile cu clientela; - proceduri privind efectuarea operațiunilor aferente produselor și serviciilor bancare; - caracteristicile și avantajele produselor și serviciilor bancare, vânzări cross și up; - condițiile generale de afaceri ale băncii; - documente și date de identificare pentru operațiunile retail și corporate; - elementele de identificare și siguranță ale documentelor de identitate, documente de plată, format nou și vechi - pe tipuri de clienți; - aplicații informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii și modul de conectare la TransFond.
<p>Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această unitate sunt următoarele:</p>	
<p style="text-align: center;">Deprinderi</p> <ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă; • simulare/demonstrație structurată; • rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați. 	<p style="text-align: center;">Cunoștințe</p> <ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<p style="text-align: center;">• portofoliu.</p>	

Competența profesională: Acordarea consultanței de specialitate clienților băncii

Cod:

Nivel: 6

Credite:

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

Competența profesională: Gestionarea activității de creditare retail

Cod:

Nivel: 6

Credite:

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

Competența profesională: Gestionarea portofoliului de clienți retail

Cod:

Nivel: 6

Credite:

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