

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

OPERATOR GHIȘEU BIROURI DE SCHIMB

Sectorul: Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 22.03.2012

Data propusă pentru revizuire: 30 iunie 2015

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

Echipa de redactare:

Dr. Ganea Mariana – consultant formare, Institutul Bancar Român

Ciuhuță Anamaria - Șef Serviciu Organizare și Metodologie - Bank of Cyprus PCL

Tudor Gabriela – Director, Institutul Bancar Român - coordonator

Verificator sectorial: Moldoveanu Rodica - Director operațiuni, BCR

Comisia de validare:

Ahciarliu Adriana – Secretar General, Asociația Societăților Financiare din România – Președintele comisiei

Rotaru Constantin – Consilier, Asociația Română a Băncilor

Dobre Laurențiu - Corporate Banking Sales Support Specialist – Unicredit Tiriac Bank

Denumirea documentului electronic: SO_Operator ghișeu birouri de schimb_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 Casieri de bancă și asimilați grupă COR 4211.

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale este:

Operator ghișeu birouri de schimb cod COR 421111

Ocupația Operator ghișeu birouri de schimb face parte din categoria funcțiilor de execuție în cadrul instituțiilor financiare bancare, nebancare și societăților comerciale specializate și autorizate de către Banca Națională a României în activitatea de schimb valutar.

Obiectivul principal al activităților desfășurate de operatorul ghișeu birouri de schimb este efectuarea de schimb valutar între valutele tranzacționate pe teritoriul României conform reglementărilor BNR, în condiții de legalitate, cu corectitudine, profesionalism și operativitate.

Ocupația Operator ghișeu birouri de schimb presupune următoarele *responsabilități* majore:

- gestionarea numerarului;
- efectuarea operațiunilor de vânzare - cumpărare;
- verificarea autenticității banilor;
- gestionarea evenimentelor de risc operațional;
- elaborarea rapoartelor.

De asemenea, pe baza responsabilităților avute, operatorul ghișeu birouri de schimb trebuie să realizeze o multitudine de activități concrete, cum ar fi:

- acțiunile de alimentare a ghișeului, cu încadrarea în limitele de expunere aprobate, în vederea desfășurării activității;
- administrarea excedentului sau deficitului de numerar;
- verificarea autenticității banilor tranzacționați prin ghișeu birou de schimb prin compararea cu speciimenele aflate în circulație și cu ajutorul aparatelor din dotare în vederea identificării falsurilor;
- întocmirea documentației conform reglementărilor legale în vigoare cu privire la banii falși;
- gestionarea evenimentelor de risc operațional prin identificarea, documentarea incidentelor, raportarea incidentelor de risc operațional cu toate datele necesare;
- aplicarea măsurilor corective de limitare a pierderilor datorate evenimentelor de risc operațional și aplicarea măsurilor preventive în vederea eliminării riscului de generare a evenimentelor de risc operațional;
- generarea rapoartelor de activitate, rapoartelor solicitate de către organele de reglementare și organele de supraveghere prin culegerea datelor, analizarea lor și întocmirea rapoartelor solicitate;

Uneltele și instrumentele de lucru utilizate: calculator, sistem informatic dedicat, imprimantă, scanner, mașini de numărat banii cu detector de bancnote, lampă UV.

Programul de lucru: 8 ore/zi.

Mediul de activitate: la sediul instituției, front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar.

Situațiile de risc: risc de a fi agresați de către clienții fraudulenți.

Cerințele pentru exercitarea ocupației: cunoștințe operare PC, aptitudini de comunicare și relaționare, politețe, rigurozitate, responsabilitate, operativitate, integritate, atenție la detalii, capacitate de analiză și sinteză, orientare spre obținerea rezultatului, responsabilitate.

Cerințele referitoare la formarea profesională: cursuri de formare și specializare în domeniul schimbului valutar, tipurilor de valute tranzacționabile, riscurilor operaționale.

Nivelul de instruire solicitat pentru practicarea ocupației: Diplomă de absolvire a învățământului liceal sau document echivalent cu aceasta..

Promovarea în muncă: prin absolvirea de studii superioare, a unor programe de formare profesională și experiență dobândită la locul de muncă, poate deveni coordonator de echipă, șef serviciu casierie etc.

Dinamica meseriei pe piața muncii: operatorul ghișeu birouri de schimb este o ocupație solicitată pe piața muncii, situație generată de liberalizarea pieței muncii și migrarea forței de munca la nivel global. Instituțiile de credit și instituțiile financiare nebancare au înființat ghișee specializate de tranzacționare, administrare de numerar și schimb valutar în condiții de securitate sporite. Activitatea ghișeului de schimb valutar nu se poate externaliza, această activitate se poate desfășura doar în cadrul reglementat al instituțiilor de credit, al instituțiilor financiare nebancare, al caselor de schimb valutar.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie EQF/CNC
Unități de competență cheie	
Unitatea 1: Comunicare în limba oficială;	4/3
Unitatea 2: Comunicare în limbi străine;	4/3
Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	4/3
Unitatea 4: Competențe informatice;	4/3
Unitatea 5: Competența de a învăța;	4/3
Unitatea 6: Competențe sociale și civice;	3/2
Unitatea 7: Competențe antreprenoriale;	3/2
Unitatea 8: Competența de exprimare culturală.	3/2
Unități de competență generale	
Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență;	3/2
Unitatea 2: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței;	4/3
Unitatea 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare.	4/3
Unități de competență specifice	
Unitatea 1: Gestionarea numerarului;	4/3
Unitatea 2: Efectuarea operațiunilor de vânzare - cumpărare;	4/3
Unitatea 3: Verificarea autenticității banilor;	4/3
Unitatea 4: Gestionarea evenimentelor de risc operațional;	4/3
Unitatea 5: Elaborarea rapoartelor.	4/3

Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC : 3/2
(unitate de competență generală)		
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 Securitate și Sănătate în muncă	<p>1.1. Prevederile legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare.</p> <p>1.2. Prevederile legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice.</p> <p>1.3. Prevederile legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă sunt identificate conform instrucțiunilor de utilizare date de producătorul echipamentelor din dotare.</p>	Identificarea prevederilor legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă se face cu operativitate.
2. Înlătură situațiile 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>	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 locului unde se realizează</p>	Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează cu corectitudine și rapiditate.

	<p>activitatea curentă. 3.3. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat, afișat la loc vizibil.</p>	
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - activitatea se desfășoară în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebankare, case de schimb valutar; - activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament; - desfășurarea activităților se realizează conform: <ul style="list-style-type: none"> - cerințelor securității și sănătății în muncă specifice locului unde are loc activitatea angajatului; - procedurilor interne de management al securității și sănătății în muncă; - cărților tehnice ale echipamentelor de procesare/bandare; - planului de continuitate a activității; - prevederilor producătorului echipamentelor de muncă referitoare la utilizarea echipamentelor din dotare. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documentație: Reglementări de Securitate și Sănătate în Muncă, instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătate în muncă specifice locului de muncă, proceduri interne specifice locului de muncă; - riscuri asociate: 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 de atenționare; - 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 unitate, responsabil Norme Specifice de Securitate a Muncii și situații de urgență, medici, pompieri etc.; - proceduri de prim ajutor: aplicate în funcție de tipul accidentului; - modalități de intervenție: îndepărtare accidentați din zona periculoasă, degajare loc pentru eliberarea accidentaților, anunțare operativă a persoanelor abilitate. 		
<p>Cunoștințe:</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; - 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 responsabilitatea și autonomie : 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței	<p>1.1. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate pentru asigurarea respectării măsurilor cu privire la prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului.</p> <p>1.2. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate prin utilizarea surselor interne și externe de informare.</p> <p>1.3. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fișa postului.</p> <p>1.4. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate în cadrul instruirilor organizate cu tema cunoașterii clienței.</p>	Analizarea reglementărilor legale și interne în domeniul cunoașterii clienței se realizează cu rigurozitate și conștiinciozitate.
2. Identifică clasa de risc a clienților	<p>2.1. Clasa de risc a clienților este identificată prin verificarea identității pe baza documentelor din categoria celor mai greu de falsificat sau de obținut pe cale ilicită sub un nume fals.</p> <p>2.2. Clasa de risc a clienților este identificată prin obținerea a unor informații minime obligatorii despre client.</p> <p>2.3. Clasa de risc a clienților este identificată folosind aplicații informatice specifice.</p>	Identificarea clasei de risc a clienților se realizează cu acuratețe și consecvență.
3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile financiar-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</p>	Suspiciunile sunt raportate cu promptitudine și discernământ.

	<p>persoanele autorizate, conform normelor interne ale instituției.</p> <p>3.3. Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații informatice specifice interne și specifice raportărilor către autorități.</p>	
4. Furnizează informații specifice despre clienți	<p>4.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne ale fiecărei instituții.</p> <p>4.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne.</p> <p>4.3. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate prin analiza clienților și tranzacțiilor din categoria ce prezintă un grad de risc potențial mai ridicat, pe baza unor indicatori de risc.</p>	Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu responsabilitate.

Contexte:

- activitatea se desfășoară în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.

Gama de variabile:

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.

Documente din categoria celor mai greu de falsificat sau de obținut pe cale ilicită sub un nume fals: documentele de identitate, emise de o autoritate oficială, care să includă o fotografie a titularului.

Reglementări legale și interne:

- legislația primară;
- regulile și standardele emise de instituțiile de supraveghere;
- convențiile din cadrul pieței, codurile de bune practici promovate de asociațiile din industrie;
- codurile interne de conduită aplicabile personalului din cadrul instituției.

Clasa de risc: conform abordării pe baza clasei de risc a clienților -scăzut, mediu, înalt, inclusiv clasificări intermediare, sau normale și de înalt risc, după caz.

Indicatori de risc în funcție de:

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

Suspiciuni privind tranzacțiile și operațiunile instituției:

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

Informații specifice despre clienți:

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

Autorități:

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

Cunoștințe:

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

Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitatea și autonomie EQF/CNC : 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Asigură securitatea informațiilor	<p>1.1. Securitatea informațiilor se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și a celor privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor.</p> <p>1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor.</p> <p>1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și pe cele privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.</p>	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu confidențialitate și vigilență.
2. Respectă normele de securitate a echipamentelor	<p>2.1. Normele de securitate a echipamentelor sunt respectate aplicându-se procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>2.2. Normele de securitate a</p>	Respectarea normelor de securitate a echipamentelor se realizează permanent cu responsabilitate.

	<p>echipamentelor sunt respectate conform codului de conduită și în funcție de tipul de echipament.</p> <p>2.3. Normele de securitate a echipamentelor sunt respectate conform procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p>	
3. Menține securitatea proceselor	<p>3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului.</p> <p>3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>3.3. Securitatea proceselor se menține cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p>	Menținerea securității proceselor se realizează cu seriozitate și rigurozitate.
<p>Contexte:</p> <p>- activitatea se desfășoară în: în cadrul instituției, front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebankare, case de schimb valutar;</p> <p>- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.</p>		
<p>Gama de variabile:</p> <p>Securitatea informațiilor se asigură:</p> <p>- în cadrul instituției;</p> <p>- în afara acesteia.</p> <p>Asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul:</p> <p>- telefonului;</p> <p>- faxului;</p> <p>- e-mail-ului;</p> <p>- comunicării directe etc.</p> <p>Tipuri de informații:</p> <p>- informații privind clienții;</p> <p>- datele personale;</p> <p>- tranzacțiile;</p>		

- instituția;
- salariații;
- acționarii etc.

Caracteristicile informației:

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

Tipuri de echipamente:

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

Tipuri de procese:

- de verificare numerar;
- de acces în tezaur;
- procese de tranzacționare;
- de relaționare cu clienții;
- de întocmire rapoarte etc.

Cunoștințe:

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

Gestionarea numerarului (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Alimentează ghișeul	<p>1.1. Ghișeul este alimentat în conformitate cu regulamentul de funcționare al instituției.</p> <p>1.2. Ghișeul este alimentat conform reglementărilor BNR și procedurilor interne privind operațiunile cu numerar.</p> <p>1.3. Ghișeul este alimentat conform reglementărilor legale și a normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p>	Alimentarea ghișeului se realizează cu operativitate.
2. Verifică încadrarea în limitele de expunere	<p>2.1. Încadrarea în limitele de expunere este verificată cu respectarea limitelor de expunere aprobate.</p> <p>2.2. Încadrarea în limitele de expunere este verificată în funcție de tipul de valută.</p> <p>2.3. Încadrarea în limitele de expunere este verificată conform reglementărilor legale și a normelor interne de securitate fizică.</p>	Verificarea încadrării în limitele de expunere se realizează cu rigurozitate.
3. Administrează excedentul sau deficitul de numerar	<p>3.1. Excedentul sau deficitul de numerar este administrat conform reglementărilor privind operațiunile de încasări și plăți în valută, reglementărilor privind transferurile de numerar.</p> <p>3.2. Excedentul sau deficitul de numerar este administrat în funcție de situația numerarului.</p> <p>3.3. Excedentul sau deficitul de numerar este administrat conform reglementărilor legale și a normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p>	Administrarea excedentului sau deficitului de numerar se realizează cu responsabilitate.

4. Remite numerarul	<p>4.1. Numerarul este remis conform reglementărilor BNR privind operațiunile de încasări și plăți în valută.</p> <p>4.2. Numerarul este remis conform reglementărilor legale și a normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p> <p>4.3 Numerarul este remis cu respectarea normelor și procedurilor interne specifice ariei ocupaționale.</p>	Remiterea numerarului se realizează cu atenție.
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestionarea numerarului se realizează în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar; - gestionarea numerarului se realizează pentru valutele tranzacționate pe teritoriul României, conform reglementărilor BNR; - gestionarea numerarului implică utilizarea echipamentelor specifice: calculator, sistem informatic dedicat, mașini de numărat banii cu detector de bancnote, lampă UV, aplicații IT specifice operațiunilor de gestionare a numerarului; -procedurile de lucru specifice sunt stabilite în conformitate cu prevederile legale specifice ariei ocupaționale, structura organizatorică și condițiile concrete ale instituției; -activitatea se desfășoară sub coordonare directă, cu un anumit grad de autonomie; -activitatea se desfășoară în condiții de stres; -se aplică principiul controlului încrucișat al activității. 		
<p>Gama de variabile:</p> <p>Reglementări :</p> <ul style="list-style-type: none"> - BNR privind : operațiunile cu numerar, operațiunile valutare, operațiunile de încasări și plăți în valută, transferurile de numerar, funcționarea casei de schimb valutar, limitele de expunere, alte reglementări legale specifice ariei ocupaționale etc.; - reglementări interne: regulamentul de funcționare al instituției, codul de etică și conduită al instituției, privind operațiunile de încasări și plăți în valută, privind limitele de expunere, alte norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale etc.; <p>- tipurile de valute: valutele tranzacționate pe teritoriul României conform reglementărilor BNR;</p> <p>- tipuri de operațiuni : de alimentare/remitere numerar, de verificare a încadrării în limitele de expunere, de administrare a excedentului sau deficitului de numerar;</p> <p>- informații : limite de expunere pe casa de schimb valutar pe tipuri de valute;</p> <p>- situația numerarului : excedent, deficit.</p>		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - operațiunile de numerar și casierie :alimentare cu numerar; - regulamentul de funcționare al instituției; - codul de etică și conduită al instituției; - aplicațiile informatice specifice; - principiul controlului încrucișat al activității; - reglementări legale specifice ariei ocupaționale; - norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale. 		

Efectuarea operațiunilor de vânzare – cumpărare (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC:
		4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Primește numerarul	1.1. Numerarul este primit conform reglementărilor BNR privind regulamentul valutar. 1.2. Numerarul este primit cu respectarea codului de etică și conduită al instituției. 1.3. Numerarul este primit conform reglementărilor BNR și procedurilor interne privind operațiunile de vânzare – cumpărare lei contra valută, valută contra lei. 1.4. Numerarul este primit conform reglementărilor legale și a normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.	Primirea numerarului se realizează cu atenție și calm.
2. Identifică clientul	2.1. Clientul este identificat conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar. 2.2. Clientul este identificat în funcție de tipul de client, conform reglementărilor legale și procedurilor interne referitoare la stabilirea identității clienților. 2.3. Clientul este identificat în concordanță cu reglementările legale și instrucțiunile cu privire la elementele de siguranță ale documentelor de identitate. 2.4. Clientul este identificat conform reglementărilor BNR și procedurilor interne privind operațiunile de încasări și plăți în valută.	Identificarea clientului se realizează cu corectitudine și politețe.
3. Realizează tranzacția	3.1. Tranzacția este realizată conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar și reglementărilor BNR privind operațiunile de vânzare, cumpărare. 3.2. Tranzacția este realizată în conformitate cu aplicațiile IT specifice. 3.3. Tranzacția este realizată cu respectarea regulilor de reconciliere a soldurilor.	Realizarea tranzacției se realizează cu responsabilitate și profesionalism.

--	--	--

Contexte:

- efectuarea operațiunilor de vânzare – cumpărare se realizează în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar;
- procedurile de lucru specifice sunt stabilite în conformitate cu prevederile legale specifice ariei ocupaționale, structura organizatorică și condițiile concrete ale instituției;
- efectuarea operațiunilor de vânzare – cumpărare se realizează pentru valutele tranzacționate pe teritoriul României, conform reglementărilor BNR;
- efectuarea operațiunilor de vânzare – cumpărare implică utilizarea echipamentelor specifice: calculator, sistem informatic dedicat, mașini de numărat banii cu detector de bancnote, lampă UV, aplicații IT specifice operațiunilor de vânzare cumpărare;
- activitatea se desfășoară : sub coordonare directă, cu un anumit grad de autonomie, în condiții de stres, cu asigurarea acurateții datelor, cu respectarea regulilor de reconciliere a situațiilor scriptice cu cele factice, aplicând principii de comunicare interpersonală și principiul controlului încrucișat al activității;
- regulile de reconciliere ale soldurilor presupun corelarea situației factice cu soldurile scriptice;
- tranzacția este înregistrată în sistemul informatic.

Gama de variabile:

- reglementări aplicabile:
 - BNR privind : funcționarea casei de schimb valutar, operațiunile de vânzare – cumpărare, regulamentul valutar, stabilirea identității clienților, elementele de siguranță ale documentelor de identitate, alte reglementări legale specifice ariei ocupaționale etc.;
 - reglementări interne: codul de etică și conduită al instituției, alte norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale etc.;
 - alte reglementări : reglementări ale Asociației Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- surse de informații utilizate în efectuarea operațiunilor de vânzare – cumpărare: baza de date a instituției; www.bnr.ro etc.;
- tipuri de operațiuni : de primire a numerarului, de identificare a clientului, de completare a formularului, de realizare a tranzacțiilor;
- tipurile de valute: valutele tranzacționate pe teritoriul României conform reglementărilor BNR;
- elementele de siguranță ale documentelor de identitate: sunt identificate în funcție de tipul de client;
- tipuri de documente :
 - documente interne: lista ratelor de schimb practicate la nivelul instituției;
 - documente externe: document de identitate.

- tipuri de clienți : clienți persoane fizice, rezidenți și nerezidenți;
- informații privind :
 - clienții persoane fizice, rezidenți și nerezidenți;
 - ratele de schimb la BNR;
 - ratele de schimb practicate la nivelul instituției.

Cunoștințe:

- operațiunile de vânzare – cumpărare valute;
- tipuri de clienți;
- tipuri de documente de identificare pentru persoane fizice;
- modalități de verificare a tipului de document și a valabilității documentului;
- elemente de siguranță ale documentelor de identitate;
- legislația în vigoare și normele interne referitoare la identitatea și identificarea persoanelor fizice;
- principii de comunicare interpersonală;
- principiul controlului încrucișat al activității;
- reglementări ale Asociației Naționale pentru Protecția Consumatorilor;
- codul de etică și conduită al instituției;
- aplicații IT specifice;
- reglementări legale specifice ariei ocupaționale;
- norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale.

Verificarea autenticității banilor (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Efectuează verificarea banilor	<p>1.1. Banii sunt verificați conform reglementărilor legale privind elementele de identificare a banilor, de identificare a falsurilor și a fraudelor.</p> <p>1.2. Banii sunt verificați în funcție de tipul de verificare.</p> <p>1.3. Banii sunt verificați conform reglementărilor legale și a normelor interne de securitate fizică , de securitate a informațiilor, privind elementele de identificare a banilor, identificarea falsurilor și a fraudelor.</p>	Verificarea banilor este realizată cu operativitate și profesionalism.
2. Identifică falsurile	<p>2.1. Falsurile sunt identificate conform reglementărilor legale și procedurilor interne privind elementele de identificare a banilor, de identificare a falsurilor și a fraudelor.</p> <p>2.2. Falsurile sunt identificate conform elementelor de siguranță ale bancnotelor.</p> <p>2.3. Falsurile sunt identificate conform reglementărilor BNR și procedurilor interne referitoare la banii falși.</p>	Identificarea falsurilor se realizează cu corectitudine.
3. Elaborează documentația	<p>3.1. Documentația este elaborată conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar.</p> <p>3.2. Documentația este elaborată în funcție de modalitatea de elaborare.</p> <p>3.3. Documentația este elaborată cu respectarea procedurilor interne specifice.</p>	Elaborarea documentației este realizată cu responsabilitate.

Contexte:

- activitatea de verificare a autenticității banilor se realizează în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar;
- procedurile de lucru specifice sunt stabilite în conformitate cu prevederile legale specifice ariei ocupaționale, structura organizatorică și condițiile concrete ale instituției;
- verificarea autenticității banilor implică utilizarea echipamentelor specifice: calculator, sistem informatic dedicat, detector bancnote, mașini de numărat banii cu detector de bancnote, lampă UV și aplicații IT specifice verificării autenticității banilor;
- activitatea se desfășoară sub coordonare directă, cu un anumit grad de autonomie;
- elaborarea documentelor se realizează pentru asigurarea acurateții datelor și reconcilierea situațiilor scriptice cu cele factice;
- documentele trebuie completate corect cu respectarea regulilor specifice;
- activitatea se desfășoară în condiții de stres;
- se aplică principiul controlului încrucișat al activității.

Gama de variabile:

- reglementări aplicabile:
 - BNR privind : funcționarea casei de schimb valutar, privind elementele de identificare a banilor, de identificare a falsurilor și a fraudelor referitoare la banii falși, alte reglementări legale specifice ariei ocupaționale etc.;
 - reglementări interne: norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale etc.;
- tipurile de valute: valutele tranzacționate pe teritoriul României conform reglementărilor BNR;
- tipuri de operațiuni : de verificare a banilor, de identificare a falsurilor, de elaborare a documentației;
- tipuri de documente : proces verbal privind banii falși;
- tipuri de verificare : tactilă, vizuală, electronică;
- tipuri de comunicare : comunicare internă și comunicare externă.

Cunoștințe:

- elementele de siguranță ale bancnotelor specifice tuturor valutilor utilizate la casa de schimb valutar;
- elementele de identificare a falsurilor și a fraudelor;
- modalități de verificare tactilă și vizuală a banilor;
- utilizarea mașinilor electronice de verificare a banilor;
- modalități de elaborare a rapoartelor;
- principiul controlului încrucișat al activității;
- reglementări legale specifice ariei ocupaționale;
- norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale.

Gestionarea evenimentelor de risc operațional (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC:
		4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică evenimentul de risc operațional	<p>1.1. Evenimentul de risc operațional este identificat conform reglementărilor BNR privind identificarea și administrarea evenimentelor de risc operațional.</p> <p>1.2. Evenimentul de risc operațional este identificat în funcție de tipurile de evenimente de risc operațional.</p> <p>1.3. Evenimentul de risc operațional este identificat conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p>	Identificarea evenimentului de risc operațional se realizează cu profesionalism.
2. Efectuează administrarea evenimentului de risc operațional	<p>2.1. Evenimentul de risc operațional este administrat în funcție de tipul de eveniment de risc operațional.</p> <p>2.2. Evenimentul de risc operațional este administrat conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p> <p>2.3. Evenimentul de risc operațional este administrat cu respectarea normelor și procedurilor interne specifice.</p>	Administrarea evenimentului de risc operațional se realizează cu responsabilitate.
3. Aplică măsuri preventive	<p>3.1. Măsurile preventive sunt aplicate în funcție de tipul de eveniment de risc operațional.</p> <p>3.2. Măsurile preventive sunt aplicate în funcție de tipul de măsuri preventive.</p> <p>3.3. Măsurile preventive sunt aplicate conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a</p>	Aplicarea măsurilor preventive se realizează rigurozitate și discernământ.

	informațiilor.	
<p>Contexte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestionarea evenimentelor de risc operațional se realizează în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar; - procedurile de lucru specifice sunt stabilite în conformitate cu prevederile legale specifice ariei ocupaționale, cu structura organizatorică și condițiile concrete ale instituției; -echipamente utilizate : calculator, sistem informatic dedicat, email; -administrarea evenimentelor de risc operațional se realizează conform reglementărilor legale și normelor interne în vigoare; -documentarea riscurilor potențiale este o măsură de prevenire a evenimentelor de risc operațional; -activitatea se desfășoară sub coordonare directă, cu un anumit grad de autonomie; -activitatea se desfășoară în condiții de stres; -se aplică principiul controlului dual al activității. 		
<p>Gama de variabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reglementări : <ul style="list-style-type: none"> - BNR privind : funcționarea casei de schimb valutar, identificarea și administrarea evenimentelor de risc operațional, alte reglementări legale specifice ariei ocupaționale etc.; - reglementări interne: codul de etică și conduită al instituției, regulamentul de organizare și funcționare al instituției, norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale etc.; - tipuri de operațiuni : de identificare a evenimentului de risc operațional, de administrare a evenimentului de risc operațional, de aplicare a măsurilor preventive; - tipuri de evenimente de risc operațional : fraudă internă, fraudă externă, risc de personal, risc de reglementare, risc tehnic, risc de operațiuni; - tipuri de măsuri preventive: de evaluare, de monitorizare, luate în funcție de tipul de eveniment de risc operațional. 		
<p>Cunoștințe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - documente de lucru specifice activității cu numerar în lei și valută; - elemente de siguranță pentru numerar; - principiul controlului dual al activității; - codul de etică și conduită al instituției; - regulamentul de organizare și funcționare al instituției; - reglementări legale specifice ariei ocupaționale; - norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale. 		

Elaborarea rapoartelor (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Culege date	<p>1.1. Datele sunt culese conform reglementărilor BNR și procedurilor interne privind documentarea activității, raportarea datelor, arhivarea datelor.</p> <p>1.2. Datele sunt culese conform reglementărilor BNR privind raportarea statistică a datelor pentru elaborarea balanței de plăți.</p> <p>1.3. Datele sunt culese în funcție de tipul de date culese și conform aplicațiilor IT specifice.</p>	Culegerea datelor se realizează cu responsabilitate.
2. Analizează datele	<p>2.1. Datele sunt analizate conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar.</p> <p>2.2. Datele sunt analizate conform reglementărilor BNR privind raportarea statistică a datelor pentru elaborarea balanței de plăți.</p> <p>2.3. Datele sunt analizate în funcție de metoda de analiză aplicată.</p>	Analiza datelor se realizează cu profesionalism.
3. Întocmește rapoarte	<p>3.1. Rapoartele sunt întocmite conform reglementărilor legale privind raportarea tranzacțiilor cu numerar.</p> <p>3.2. Rapoartele sunt întocmite în funcție de tipul de raport.</p> <p>3.3. Rapoartele sunt întocmite conform solicitărilor conducerii unității.</p>	Întocmirea rapoartelor se realizează cu corectitudine.

Contexte:

- elaborarea rapoartelor se realizează în: front office sucursale și agenții ale instituțiilor de credit, ale instituțiilor financiare nebancare, case de schimb valutar;
- procedurile de lucru specifice sunt stabilite în conformitate cu prevederile legale specifice ariei ocupaționale, cu structura organizatorică și condițiile concrete ale instituției;
- datele sunt culese din sistemele informatice ale instituției;
- date relevante sunt cele care răspund cerințelor legale, normelor și procedurilor interne, aplicațiilor IT specifice;
- echipamente utilizate : echipamente IT, sistem informatic dedicat;
- activitatea se desfășoară sub coordonare directă, cu un anumit grad de autonomie;
- activitatea se desfășoară în condiții de stres;
- se aplică principiul controlului încrucișat al activității.

Gama de variabile:

- reglementări :
 - BNR privind : funcționarea casei de schimb valutar, documentarea, raportarea și arhivarea datelor, raportarea statistică a datelor pentru elaborarea balanței de plăți, raportarea tranzacțiilor cu numerar, raportarea operațiunilor de schimb valutar, alte reglementări legale specifice ariei ocupaționale etc.;
 - reglementări interne: regulamentul de organizare și funcționare al instituției, proceduri de comunicare internă, norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale etc.;
- tipuri de operațiuni : de culegere și analizare de date, de elaborare și de transmitere rapoarte;
- tipuri de date culese: date interne, date externe;
- informații: solduri de casă, fișă cont, balanță, rapoarte operațiuni, solicitări clienți, solicitări din partea altor unități ale instituției;
- metode de analiză : cantitativă; calitativă;
- tipuri de rapoarte : registrul zilnic al operațiunilor, soldurile zilnice, raportul lunar privind soldul și cupiurile deținute, rapoarte interne privind încadrarea în limitele de numerar aprobate, rapoarte privind tranzacțiile pe casa de schimb valutar, rapoarte privind prevenirea spălării banilor, rapoarte privind tranzacțiile suspecte;
- canale de transmitere a rapoartelor : electronic, prin poștă.

Cunoștințe:

- documentele de lucru specifice casei de schimb valutar;
- tipuri de rapoarte;
- aplicațiile IT specifice;
- regulamentul de funcționare al instituției;
- proceduri de comunicare internă;
- principiul controlului încrucișat al activității.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

OPERATOR GHIȘEU BIROURI DE SCHIMB

Cod RNC:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Sector: Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 22.03.2012

Data propusă pentru revizuire: 30 iunie 2015

Echipa de redactare:

Dr. Ganea Mariana – consultant formare, Institutul Bancar Român

Ciuhuță Anamaria - Șef Serviciu Organizare și Metodologie - Bank of Cyprus PCL

Tudor Gabriela – Director, Institutul Bancar Român - coordonator

Verificator sectorial: Moldoveanu Rodica - Director operațiuni, BCR

Comisia de validare:

Ahciarliu Adriana – Secretar General, Asociația Societăților Financiare din România –
Președintele comisiei

Rotaru Constantin – Consilier, Asociația Română a Băncilor

Dobre Laurențiu - Corporate Banking Sales Support Specialist – Unicredit Tiriac Bank

Denumirea documentului electronic: SO _Operator ghișeu birouri de schimb_00

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

Titlul calificării profesionale: Operator ghișeu birouri de schimb

Descriere:

Calificarea ”Operator ghișeu birouri de schimb” este proiectată pentru cei care lucrează în domeniul financiar – bancar, ca angajați ai unei instituții de credit, ai instituțiilor financiare nebancale sau ai unei case de schimb valutar.

Operatorul ghișeu birouri de schimb lucrează independent și ia singur deciziile necesare pentru efectuarea activităților zilnice, cu respectarea reglementărilor interne și externe aplicabile.

Operatorul ghișeu birouri de schimb este supervizat de către coordonatorul unității în vederea aplicării principiului controlului dual.

Calificarea este destinată atât persoanelor care activează în această ocupație, cât și celor care își dezvoltă abilități în acest sens.

Motivație:

Operatorul ghișeu birouri de schimb este o ocupație solicitată pe piața muncii, situație generată de liberalizarea pieței muncii și migrarea forței de muncă la nivel global. Instituțiile de credit și instituțiile financiare nebancale au înființat ghișee specializate de tranzacționare, administrare de numerar și schimb valutar în condiții de securitate sporite. Activitatea ghișeului de schimb valutar nu se poate externaliza, această activitate se poate desfășura doar în cadrul reglementat al instituțiilor de credit, al instituțiilor financiare nebancale, caselor de schimb valutar.

Condiții de acces:

Pentru a deveni operator ghișeu birouri de schimb sunt necesare următoarele condiții: o minimă experiență în lucrul cu banii, cunoștințe de operare PC, capacitate de comunicare în limba română și în limbi străine, competențe de bază în matematică și bune abilități de calcul, cunoștințe de utilizare a internetului, capacitate de înțelegere și aplicare a reglementărilor.

Nivelul de instruire solicitat pentru practicarea ocupației: Diplomă de absolvire a învățământului liceal sau document echivalent cu aceasta

Rute de progres:

Prin absolvirea de studii superioare, a unor programe de formare profesională și experiență dobândită la locul de muncă, poate deveni coordonator de echipă, șef serviciu casierie etc.

Cerințe legislative specifice:

Nu există.

Titlul calificării profesionale: Operator ghișeu birouri de schimb

Cod RNC:

Nivel EQF/CNC:4/3

Lista competențelor profesionale

Codul	Denumirea competenței profesionale	Nivel EQF/CNC	Credite
	C1.Comunicare în limba oficială;	4/3	
	C2.Comunicare în limbi străine;	4/3	
	C3.Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	4/3	
	C4.Competențe informatice;	4/3	
	C5.Competența de a învăța;	4/3	

	C6.Competențe sociale și civice;	3/2	
	C7.Competențe antreprenoriale;	3/2	
	C8.Competența de exprimare culturală.	3/2	
	G1.Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență	3/2	
	G2.Aplicarea programului de cunoaștere a clienței	4/3	
	G3.Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor	4/3	
	S1.Gestionarea numerarului	4/3	
	S2.Efectuarea operațiunilor de vânzare-cumpărare	4/3	
	S3.Verificarea autenticității banilor	4/3	
	S4.Gestionarea evenimentelor de risc operațional	4/3	
	S5.Elaborarea rapoartelor	4/3	

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

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/2

Credite:

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

<ul style="list-style-type: none">• simulare;• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	
<ul style="list-style-type: none">• Portofoliu.	

Competența profesională: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

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

<ul style="list-style-type: none"> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați din partea superiorilor ierarhici. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none"> • portofoliu 	

Competența profesională: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Asigură securitatea informațiilor cu confidențialitate și vigilență, conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și utilizarea sistemului informatic, codului de conduită, caracteristicilor informațiilor, procedurilor specifice privind sistemul de administrare a informațiilor, procedurilor specifice privind administrarea riscului operațional și celor privind măsurile pentru situații de urgență, altor prevederi legale specifice în vigoare.</p> <p>2. Respectă normele de securitate a echipamentelor permanent și cu responsabilitate conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și celor privind măsurile pentru situații de urgență, codului de conduită, în funcție de tipul de echipament.</p> <p>3. Menține securitatea proceselor cu seriozitate și rigurozitate având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic, celor privind măsurile pentru situații de urgență, reglementărilor legale specifice în vigoare, în funcție de tipul procesului.</p>	<ul style="list-style-type: none">- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor;- proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic;- Codul de conduită;- proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;- proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență;- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;- reglementările legale;- tipuri de informații;- caracteristicile informației;- tipuri de echipamente;- tipuri de procese.

Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;• simulare.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența profesională: Gestionarea numerarului**Cod:****Nivel EQF/CNC:** 4/3**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Alimentează ghișeul cu operativitate, în conformitate cu regulamentul de funcționare al instituției, cu reglementările BNR, cu procedurile interne privind operațiunile cu numerar, cu reglementările legale și normele interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p> <p>2. Verifică încadrarea în limitele de expunere cu rigurozitate, cu respectarea limitelor de expunere aprobate, în funcție de tipul de valută și conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică.</p> <p>3. Administrează excedentul sau deficitul de numerar cu responsabilitate, conform reglementărilor privind operațiunile de încasări și plăți în valută și transferurile de numerar, reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor și în funcție de situația numerarului.</p> <p>4. Remite numerarul cu atenție, cu respectarea normelor și procedurilor interne specifice ariei ocupaționale, a reglementărilor BNR privind operațiunile de încasări și plăți în valută, reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p>	<ul style="list-style-type: none">- operațiunile de numerar și casierie (alimentare cu numerar);- regulamentul de funcționare al instituției;- codul de etică și conduită al instituției;- aplicațiile informatice specifice;- principiul controlului încrucișat al activității;- reglementări legale specifice ariei ocupaționale;- norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe

<ul style="list-style-type: none"> • simulare / observare directă; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.

Competența profesională: Efectuarea operațiunilor de vânzare – cumpărare

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Primește numerarul cu atenție și calm, conform reglementărilor BNR privind regulamentul valutar, codului de etică și conduită al instituției, reglementărilor BNR și procedurilor interne privind operațiunile de vânzare – cumpărare lei contra valută, valută contra lei, reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p> <p>2. Identifică clientul cu corectitudine și politețe, în funcție de tipul de client, conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar, reglementărilor legale și procedurilor interne referitoare la stabilirea identității clienților, reglementărilor legale și instrucțiunilor cu privire la elementele de siguranță ale documentelor de identitate, reglementărilor BNR și procedurilor interne privind operațiunile de încasări și plăți în valută.</p> <p>3. Realizează tranzacția cu responsabilitate și</p>	<ul style="list-style-type: none"> - operațiunile de vânzare – cumpărare valute ; - tipuri de clienți; - tipuri de documente de identificare pentru persoane fizice; - modalități de verificare a tipului de document și a valabilității documentului; - elemente de siguranță ale documentelor de identitate; - legislația în vigoare și normele interne referitoare la identitatea și identificarea persoanelor fizice; - principii de comunicare interpersonală; - principiul controlului încrucișat al activității; - reglementări ale Asociației Naționale pentru Protecția Consumatorilor; - codul de etică și conduită al instituției;

<p>profesionalism, conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar, reglementărilor BNR privind operațiunile de vânzare-cumpărare și regulilor de reconciliere a soldurilor, utilizând aplicațiile IT specifice .</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aplicații IT specifice; - principii de comunicare interpersonală; - principiul controlului încrucișat al activității; - reglementări legale specifice ariei ocupaționale; - norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale.
<p>Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<p>Deprinderi</p>	<p>Cunoștințe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • simulare / observare directă; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici. 	<ul style="list-style-type: none"> • test scris; • întrebări orale.

Competența profesională: Verificarea autenticității banilor**Cod:****Nivel EQF/CNC:** 4/3**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Verifică banii cu operativitate și profesionalism, în funcție de tipul de verificare, conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică, de securitate a informațiilor, elementelor de identificare a banilor și de identificare a falsurilor și fraudelor.</p> <p>2. Identifică falsurile cu corectitudine, conform reglementărilor legale și procedurilor interne privind elementele de identificare a banilor, de identificare a falsurilor și fraudelor, elementelor de siguranță ale bancnotelor, reglementărilor BNR și procedurilor interne referitoare la banii falși.</p> <p>3. Elaborează documentația cu responsabilitate, în funcție de modalitatea de elaborare, conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar și procedurilor interne specifice.</p>	<ul style="list-style-type: none">- elementele de siguranță ale bancnotelor specifice tuturor valutelor utilizate la casa de schimb valutar;- elementele de identificare a falsurilor și a fraudelor;- modalități de verificare tactilă și vizuală a banilor;- utilizarea mașinilor electronice de verificare a banilor;- modalități de elaborare a rapoartelor;- principiul controlului încrucișat al activității;- reglementări legale specifice ariei ocupaționale;- norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe

<ul style="list-style-type: none">• simulare / observare directă;• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența profesională: Gestionarea evenimentelor de risc operațional**Cod:****Nivel EQF/CNC:** 4/3**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică evenimentul de risc operațional cu profesionalism, în funcție de tipurile de evenimente de risc operațional, conform reglementărilor BNR privind identificarea și administrarea evenimentelor de risc operațional, reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p> <p>2. Efectuează administrarea evenimentului de risc operațional cu responsabilitate, în funcție de tipul de eveniment de risc operațional, conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor, normelor și procedurilor interne specifice.</p> <p>3. Aplică măsuri preventive cu rigurozitate și discernământ, în funcție de tipul de eveniment de risc operațional, de tipul de măsuri preventive, conform reglementărilor legale și normelor interne de securitate fizică și de securitate a informațiilor.</p>	<p>- documente de lucru specifice activității cu numerar în lei și valută;</p> <p>- elemente de siguranță pentru numerar;</p> <p>- principiul controlului dual al activității;</p> <p>- codul de etică și conduită al instituției;</p> <p>- regulamentul de organizare și funcționare al instituției;</p> <p>- reglementări legale specifice ariei ocupaționale;</p> <p>- norme și proceduri interne specifice ariei ocupaționale.</p>
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none">• simulare / observare directă;• rapoarte de calitate asupra procesului	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.

realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici.	
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	

Competența profesională: Elaborarea rapoartelor

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Culege date cu responsabilitate, în funcție de tipul de date culese, conform reglementărilor BNR și procedurilor interne privind documentarea activității, reglementărilor BNR privind raportarea statistică a datelor pentru elaborarea bilanței de plăți, raportarea și arhivarea datelor, utilizând aplicațiile IT specifice.</p> <p>2. Analizează datele cu profesionalism și conform reglementărilor BNR privind funcționarea casei de schimb valutar, reglementărilor BNR privind raportarea statistică a datelor pentru elaborarea bilanței de plăți, în funcție de metoda de analiză aplicată.</p> <p>3. Întocmește rapoarte cu corectitudine, conform reglementărilor legale privind raportarea tranzacțiilor cu numerar, solicitărilor conducerii unității, în funcție de tipul de raport.</p>	<ul style="list-style-type: none">- documentele de lucru specifice casei de schimb valutar;- tipuri de rapoarte;- aplicațiile IT specifice;- regulamentul de funcționare al instituției;- proceduri de comunicare internă;- principiul controlului încrucișat al activității.
<p>Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe

<ul style="list-style-type: none">• simulare / observare directă;• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici.	<ul style="list-style-type: none">• test scris;• întrebări orale.
<ul style="list-style-type: none">• portofoliu	