

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI  
STANDARD OCUPAȚIONAL**

**AGENT DE VÂNZĂRI DIRECTE (PRODUSE FINANCIAR-BANCARE)**

**Sectorul:** activități financiare, bancare, de asigurări

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 15.02.2011

**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:**

MORAR Teodor Adrian, Șef Serviciu Dezvoltare, IBR

GEIB Martha Elena, Consultant formare, Serviciu ID, IBR

**Verificator sectorial:**

Dumitrescu Lavinia, Șef Serviciu Formare Profesională, Direcția Resurse Umane,  
CEC Bank

**Comisia de validare:**

Oprescu Ionuț - Secretar General Adjunct, Asociația Societăților Financiare -ALB  
România

Tudor Paula - Specialist Resurse Umane, Groupama

Boca Gabriela - Coordonator Formatori, Direcția Resurse Umane, CEC Bank

**Denumirea documentului electronic:** SO\_Agent de vanzari directe (produse financiar-bancare)\_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 *Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)* grupă COR 3311 „Agenți și brokeri în domeniul financiar și bancar”.**

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale este:

***Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)* cod COR 331105**

Datorită creșterii gradului de dezintermediere pe piețele financiar-bancare și accentuării concurenței, vânzarea directă a devenit esențială pentru toate instituțiile financiar-bancare. Ocupația *Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)* presupune un complex de activități și proceduri sistematice ce au ca rezultat final vânzarea directă a produselor și serviciilor instituției.

Această ocupație, pentru care sunt necesare studii medii, presupune vânzarea în mod activ a produselor financiar-bancare, prin contactarea directă a potențialilor clienți și susținerea de prezentări cu un dinamism deosebit, fie la locul de muncă al acestora, la domiciliu, în magazine, fie chiar pe stradă sau în alte locuri publice.

Ocupația *Agent de vânzări directe* presupune desfășurarea următoarelor *responsabilități* majore:

- identificarea oportunităților de vânzare a produselor financiar-bancare;
- consolidarea bazei de date personale a potențialilor clienți;
- elaborarea planului de vânzare individual; -
- vânzarea directă a produselor.

De asemenea, pe baza responsabilităților avute, agentul de vânzări directe trebuie să realizeze o multitudine de *atribuții* concrete, cum ar fi:

- prospectează piața produselor financiar-bancare;
- reliefează particularitățile produselor financiar-bancare;
- analizează segmente de consumatori;
- stabilește necesitățile consumatorilor țintă;
- determină gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă;
- dezvoltă baza de date;
- actualizează datele clienților potențiali;
- administrează baza de date;
- stabilește obiectivele de vânzare a produselor financiar-bancare;
- structurează activitatea de vânzare;
- monitorizează indicatorii de performanță individuali;
- participă activ la sesiuni de instruire;
- stabilește strategia de vânzare;
- stabilește întâlniri cu potențiali clienți;
- contactează direct potențiali clienți;
- promovează direct produsele;
- acordă asistență în vânzarea produsului;
- negociază anumite caracteristici ale produselor; -
- întocmește raportul de activitate.

În vederea realizării acestor atribuții agentul utilizează o serie de oferte, materiale promoționale, mostre (carduri) și trebuie să dea dovadă de politețe, diplomație, amabilitate, sollicitudine, receptivitate, dar și integritate, perseverență, operativitate, flexibilitate, persuasiune, aptitudini de comunicare și relaționare, orientare spre deservirea clienților și responsabilitate.

Prin urmarea unor programe de formare profesională în domeniul vânzărilor și dobândirea de experiență profesională, agentul de vânzări poate promova la locul de muncă, devenind coordonator agenți vânzări.

## Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie EQF/CNC
<p><b>Unități de competență cheie</b></p> <p>Titlul unității 1: Comunicare în limba oficială;</p> <p>Titlul unității 2: Comunicare 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: Competența de exprimare culturală.</p>	<p>4/3</p> <p>2/1</p> <p>3/2</p> <p>3/2</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p>
<p><b>Unități de competență generale</b></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>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p>
<p><b>Unități de competență specifice</b></p> <p>Titlul unității 1: Identificarea oportunităților de vânzare a produselor financiar-bancare;</p> <p>Titlul unității 2: Consolidarea bazei de date personale a potențialilor clienți;</p> <p>Titlul unității 3: Elaborarea planului de vânzare individual;</p> <p>Titlul unității 4: Vânzarea directă a produselor.</p>	<p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p>

1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 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 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 cu instrucțiunile producătorului de utilizare a echipamentelor din dotare.</p>	Identificarea prevederilor legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă se face cu responsabilitate și operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc	<p>2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare.</p> <p>2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă.</p> <p>2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.</p>	Acționarea pentru înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare	<p>3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă.</p> <p>3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației unde se realizează activitatea curentă.</p> <p>3.3. 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 atât la sediul instituției cât și la sediul potențialilor clienți.

Modul de desfășurare a activităților: Agentul de vânzări directe (produse financiar-bancare) aplică și respectă toate cerințele de Securitate și Sănătate în Muncă specifice locației unde se realizează activitatea acestuia.

Procedurile interne de management al securității și sănătății în muncă.

**Gama de variabile:**

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: electrocutare, lovire pe căi de circulație, cădere obiecte și materiale de la înălțime, alunecare, tăiere, arsuri etc.

Echipamente de prim ajutor ușor accesibile și semnalizate corespunzător.

Factori de risc: referitori la mediul de muncă, procesul tehnologic, executant.

Tipuri de instructaje: instructaj periodic, instructaj atențional

Situații de urgență: accidente, cutremure, incendii, explozii, inundații etc.

Mijloace de semnalizare: panouri, culori de securitate, semnale luminoase, acustice, comunicare verbală.

Persoane abilitate: șef de stație, responsabil Norme Specifice de Securitate a Muncii și situații de urgență, medici, pompieri etc.

Proceduri de prim ajutor: aplicate în funcție de tipul accidentului

Modalități de intervenție: 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 muncă 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.

<b>2. Aplicarea programului de cunoaștere a clienței</b> (unitate de competență generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC : 4/3</b>
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>
1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței	<p>1.1. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate prin utilizarea de metode specifice de sinteză.</p> <p>1.2. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate prin utilizarea surselor interne și externe de informare.</p> <p>1.3. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fișa postului.</p> <p>1.4. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței sunt analizate în cadrul instruirilor organizate cu tema cunoașterii clienței.</p>	Analizarea reglementărilor se realizează cu rigurozitate.
2. Identifică clasa de risc a clienților	<p>2.1. Clasa de risc este identificată în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară.</p> <p>2.2. Clasa de risc este identificată în conformitate cu reglementările Băncii Naționale a României privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor.</p> <p>2.3. Clasa de risc este identificată folosind aplicații IT specifice.</p>	Identificarea clasei de risc se realizează cu deosebită atenție față de detalii și cu responsabilitate.
3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare	<p>3.1. Suspiciunile sunt raportate conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.</p> <p>3.2. Suspiciunile sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale băncii.</p> <p>3.3. Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații IT specifice interne și specifice raportărilor către autorități.</p>	Suspiciunile sunt raportate cu promptitudine și discernământ.
4. Furnizează informații specifice despre clienți	<p>4.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clienței 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>	Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu discernământ și responsabilitate.

**Contexte:**

Activitățile se desfășoară atât la sediul instituției cât și la sediul potențialilor clienți.

**Gama de variabile:**

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, Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor, Organele de urmărire penală, etc.

**Cunoștințe:**

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

3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC : 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Asigură securitatea informațiilor	<p>1.1. Securitatea informațiilor se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și a celor privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor.</p> <p>1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor.</p> <p>1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.</p>	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu responsabilitate și discernământ.
2. Asigură securitatea echipamentelor	<p>2.1. Securitatea echipamentelor se asigură conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>2.2. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea codului de conduită și în funcție de tipul de echipament.</p> <p>2.3. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p>	Asigurarea securității echipamentelor se realizează cu atenție, responsabilitate și vigilență.
3. Menține securitatea proceselor	<p>3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului.</p> <p>3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>3.3. Securitatea proceselor se menține cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p>	Menținerea securității proceselor se realizează cu responsabilitate.
<p><b>Contexte:</b>            Securitatea informațiilor se asigură atât la sediul instituției cât și la sediul potențialilor clienți. Asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe, etc.</p>		



**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:
  - o Instituțiile de credit/instituțiile financiar-bancare și adecvarea capitalului;
  - o Cadrul intern de administrare a activității instituțiilor de credit/ instituțiilor financiar-bancare;
  - o Externalizarea activităților instituțiilor de credit;
  - o Administrarea riscului operațional;

Protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

<b>1. Identificarea oportunităților de vânzare a produselor financiar-bancare</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> <b>EQF/CNC :</b> 4/3
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Prospectează piața produselor financiar-bancare	<p>1.1. Piața produselor financiar-bancare este prospectată conform informațiilor existente în ofertele instituțiilor financiar-bancare.</p> <p>1.2. Piața produselor financiar-bancare este prospectată prin utilizarea de metode specifice de analiză.</p> <p>1.3. Piața produselor financiar-bancare este prospectată în corelație cu direcțiile de dezvoltare ale instituției.</p> <p>1.4. Piața produselor financiar-bancare este prospectată în funcție de tipul de produs.</p>	Prospectarea pieței produselor financiar-bancare se realizează cu implicare, perseverență și adaptabilitate.
2. Evidențiază particularitățile produselor financiar-bancare	<p>2.1. Particularitățile produselor financiar-bancare sunt evidențiate conform fișelor de produs.</p> <p>2.2. Particularitățile produselor financiar-bancare sunt evidențiate conform normelor de calitate privind produsele.</p> <p>2.3. Particularitățile produselor financiar-bancare sunt evidențiate conform datelor primite de la direcția implicată în evaluarea satisfacției clienților.</p> <p>2.4. Particularitățile produselor financiar-bancare sunt evidențiate în corelație cu cerințele de dezvoltare ale produselor.</p> <p>2.5. Particularitățile produselor financiar-bancare sunt evidențiate în funcție de tipul de produs și tipul de client.</p> <p>2.6. Particularitățile produselor financiar-bancare sunt evidențiate în limita competențelor prevăzute în fișa postului și a Regulamentului de Organizare și Funcționare.</p>	Evidențierea particularităților produselor financiar-bancare se realizează având o atenție deosebită la detalii și obiectivitate.
3. Analizează segmente de consumatori	<p>3.1. Segmentele de consumatori sunt analizate conform tipologiei clienților definită prin legislația în vigoare.</p> <p>3.2. Segmentele de consumatori sunt analizate conform procedurilor interne privind consultarea bazelor de date ale clienților băncii.</p> <p>3.3. Segmentele de consumatori sunt analizate în funcție de tipul de produs.</p> <p>3.4. Segmentele de consumatori sunt analizate în corelație cu cerințele de dezvoltare ale produselor.</p>	Analizarea segmentelor de consumatori se realizează dând dovadă de autodeterminare și consecvență.
4. Stabilește necesitățile consumatorilor țintă	<p>4.1. Necesitățile consumatorilor țintă sunt stabilite conform tipologiei clienților definită prin reglementări interne.</p> <p>4.2. Necesitățile consumatorilor țintă sunt stabilite prin utilizarea surselor interne și externe de informare.</p> <p>4.3. Necesitățile consumatorilor țintă sunt stabilite prin studierea înclinației spre economii și spre consum a clienților potențiali.</p>	Stabilirea necesităților consumatorilor țintă se realizează având o deosebită orientare către client, receptivitate și inițiativă.

	4.4 Necesitățile consumatorilor țintă sunt stabilite prin studierea situațiilor financiare ale clienților potențiali	
5. Determină gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă	<p>5.1 Gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă este determinat conform standardelor cantitative și calitative pentru produse financiar-bancare.</p> <p>5.2 Gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă este determinat prin analiza funcțiilor veniturilor consumatorilor și caracteristicilor financiare ale companiilor.</p> <p>5.3 Gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă este determinat utilizând nivel de utilitate pentru consumatorii de produse financiar-bancare.</p> <p>5.4 Gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă este determinat în limita competențelor prevăzute în fișa postului.</p>	Determinarea gradului de eligibilitate a consumatorilor țintă se realizează cu rigurozitate și obiectivitate.

**Contexte:**

- activitățile se desfășoară preponderent la sediul potențialilor clienților.

**Gama de variabile:**

produsele financiar-bancare:

- ale instituției financiar-bancare respective;
- ale instituțiilor financiar-bancare concurente;
- ale grupurilor financiar-bancare din străinătate; - ale instituțiilor financiare nebancale.

caracteristicile produselor:

- eligibilitate;
- documentație;
- perioadă de valabilitate;
- scadență, termen;
- dobândă, randament;
- comisioane, taxe, speze, prime de risc, alte costuri;
- plafoane, praguri; -  
garantare etc.

metode specifice de analiză:

- SWOT;
- comparativă;
- diagnostic; -  
cantitativă;
- calitativă;
- metodologică etc.

consumatori țintă:

- persoane fizice (române, minori, rezidente/ nerezidente, străine); -  
persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale;
- persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniștii (arhitecți, experți judiciari, medici, asistenți medicali, avocați, notari publici, executori judecătorești, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili și contabili autorizați);
- instituțiile publice;
- organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari);
- regii autonome;
- societăți comerciale rezidente, sucursală, agenție, reprezentanță;
- societăți comerciale nerezidente;
- companii offshore;

- companii /societăți naționale;
  - grupuri de interes economic;
  - instituții de credit;
  - instituții financiare nebancare (IFN);
  - instituții financiare;
  - fonduri mutuale; - fonduri de pensii;
  - societăți de asigurare-reasigurare;
  - societăți cooperative;
  - societăți agricole;
  - organizații internaționale; ambasade, consulate și alte reprezentanțe;
  - persoane juridice străine fără scop patrimonial;
  - IMM-uri;
  - microîntreprinderi etc.
- direcțiile de dezvoltare ale instituției:
- creșterea cotei de piață pentru depozite /credite/carduri etc.;
  - creșterea profitabilității;
  - atragerea de fonduri în lei/valută;
  - orientarea către sectorul retail/corporate;
  - orientarea către un sector economic;
  - dezvoltarea canalelor electronice alternative; - promovarea de produse noi inovative etc.
- surse interne de identificare a nevoilor clienților potențiali țintă:
- informații /sugestii din partea salariaților băncii din subsidiare - din Back Office, din Front Office;
  - date referitoare la produsele existente;
  - politici și obiective;
  - rezultate ale altor procese din bancă etc.
- surse externe de identificare a nevoilor clienților potențiali țintă: -
- necesități și așteptări din partea clienților existenți și potențiali;
- necesități ale pieței;
  - analiza ciclului de viață al produselor;
  - modificări în cerințele legale și de reglementare; - concurența etc.

**Cunoștințe:**

- produsele financiar-bancare și legislația aferentă acestora;
- normele și procedurile interne privind produsele instituției;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare;
- tipologia clienților bancari conform normelor interne;
- elemente de bază de matematică;
- financiară promovării produselor și serviciilor.

<b>2. Consolidarea bazei de date personale a potențialilor clienți</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC :</b> 4/3
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Dezvoltă baze de date	1.1 Baza de date este dezvoltată conform cerințelor cantitative solicitate de instituție. 1.2. Baza de date este dezvoltată conform tipologiei clienților definită prin legislația în vigoare. 1.3. Baza de date este dezvoltată prin utilizarea surselor interne și externe de informare.	Dezvoltarea bazei de date se realizează cu consecvență, autodeterminare și atenție la detalii.
2. Actualizează datele clienților potențiali	2.1. Datele clienților potențiali sunt actualizate în funcție de informațiile culese. 2.2. Datele clienților potențiali sunt actualizate prin eliminarea clienților potențiali neeligibili. 2.3. Datele clienților potențiali sunt actualizate prin introducerea de clienți potențiali noi. 2.4. Datele clienților potențiali sunt actualizate prin modificarea datelor conform notificărilor. 2.5. Datele clienților potențiali sunt actualizate conform codului de etică profesională.	Actualizarea datelor clienților potențiali se realizează dând dovadă de implicare și rigurozitate.
3. Administrează baza de date	3.1. Baza de date este administrată în funcție de categoriile de clienți. 3.2. Baza de date este administrată în funcție de stadiul fluxului de documente 3.3. Baza de date este administrată în funcție de stadiul vânzării produsului 3.4. Baza de date este administrată în corelație cu direcțiile de dezvoltare ale instituției. 3.5. Baza de date este administrată conform indicatorilor de performanță individuali. 3.6. Baza de date este administrată conform procedurilor de administrare baze de date.	Administrează baza de date se realizează cu obiectivitate și perseverență.

**Contexte:**

- activitatea se desfășoară atât la sediul instituției cât și la sediul potențialilor clienți .

**Gama de variabile:**

baze de date cu clienți potențiali:

- persoane fizice;
- persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale;
- instituțiile publice;
- organizații nonprofit;
- regii autonome;
- societăți comerciale;
- grupuri de interes economic;
- instituții de credit;
- instituții financiare nebancare;

- instituții financiare;
- fonduri mutuale; - fonduri de pensii;
- societăți de asigurare- reasigurare;
- societăți cooperative;
- societăți agricole;
- organizații internaționale;
- ambasade, consulate și alte reprezentanțe etc.

surse interne de identificare a clienților potențiali: informații din partea salariaților instituției din Back Office; informații din partea salariaților instituției din Front Office.

surse externe de identificare a clienților potențiali: necesități și așteptări din partea clienților existenți; necesități ale pieței; analiza ciclului de viață al produselor; modificări în cerințele legale și de reglementare etc

eligibilitatea clienților cu privire la:

- rezidență;
- naționalitate;
- vârstă;
- vechime în muncă;
- stare civilă;
- venituri;
- apartenența la grupuri;
- forma juridică;
- rude, afini cu angajați din bancă;
- bonitate;
- proprietatea;
- situații juridice speciale (executări silite, condamnări, procese pe rol);
- perioada de funcționare;
- cifră de afaceri;
- garanții;
- diagnosticul fiscal etc.

indicatorii de performanță individuali:

- numărul de persoane contactate telefonic pentru prospectare zilnic;
- numărul de persoane contactate direct zilnic;
- ponderea eligibilității clienților potențiali contactați;
- numărul de clienții noi atrași;
- valoarea adăugată la portofoliul instituției de clienții noi atrași; - numărul de vânzări încrucișate etc. direcțiile de dezvoltare ale instituției:
- creșterea cotei de piață pentru depozite/credite/ carduri etc.;
- creșterea profitabilității;
- atragerea de fonduri în lei/valută;
- orientarea către sectorul retail/ corporate;
- orientarea către un sector economic;
- dezvoltarea canalelor electronice alternative;
- promovarea de produse noi inovative etc.

#### **Cunoștințe:**

- produsele financiar-bancare și legislația aferentă acestora;
- normele și procedurile interne privind bazele de date și produsele instituției;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare;
- tipologia clienților bancari conform normelor interne; - elemente de statistică descriptivă.

<b>3. Elaborarea planului de vânzare individual</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC :</b> 4/3
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Stabilește obiectivele tactice de vânzare a produselor financiar-bancare	<p>1.1 Obiectivele tactice de vânzare sunt stabilite conform reglementărilor în vigoare privind produsele financiar-bancare.</p> <p>1.2. Obiectivele tactice de vânzare sunt stabilite conform normelor interne privind produsele financiar bancare.</p> <p>1.3. Obiectivele tactice de vânzare sunt stabilite conform cerințelor din planul de vânzare al instituției.</p> <p>1.4 Obiectivele tactice de vânzare sunt stabilite în corelație cu direcțiile de dezvoltare și profilul instituției</p>	Stabilirea obiectivelor tactice de vânzare se realizează dând dovadă de orientare către client și inițiativă.
2. Structurează activitatea de vânzare	<p>2.1. Activitatea de vânzare este structurată conform normelor interne privind produsele financiar-bancare.</p> <p>2.2. Activitatea de vânzare este structurată în funcție de caracteristicile specifice fiecărui produs.</p> <p>2.3. Activitatea de vânzare este structurată în funcție de tipul de client.</p> <p>2.4. Activitatea de vânzare este structurată prin modificarea datelor conform cerințelor de vânzare încrucișată a produselor.</p>	Structurarea activității de vânzare se realizează cu atenție la detalii și obiectivitate.
3. Monitorizează indicatorii de performanță individuali	<p>3.1. Indicatorii de performanță individuali sunt monitorizați conform standardelor de calitate ale instituției</p> <p>3.2. Indicatorii de performanță individuali sunt monitorizați conform modului de calcul al indicatorilor</p> <p>3.3. Indicatorii de performanță individuali sunt monitorizați în limita competențelor prevăzute în fișa de post</p> <p>3.4. Indicatorii de performanță individuali sunt monitorizați conform cerințelor din planul de vânzare al instituției.</p> <p>3.5. Indicatorii de performanță individuali sunt monitorizați în corelație cu direcțiile de dezvoltare ale instituției.</p>	Monitorizarea indicatorilor de performanță individuali se realizează cu obiectivitate și perseverență.

4. Urmează sesiuni de instruire	4.1. Sesiuni de instruire sunt urmate conform cerințelor privind instruirea menționate în normele interne. 4.2. Sesiuni de instruire sunt urmate utilizând resursele de instruire ale instituției. 4.3. Sesiuni de instruire sunt urmate utilizând surse externe de instruire.	Urmarea sesiunilor de instruire se realizează dând dovadă de inițiativă și automotivare.
5. Stabilește strategia proprie de vânzare	5.1. Strategia proprie de vânzare este stabilită în funcție de tipul de produs. 5.2. Strategia proprie de vânzare este stabilită conform normelor interne pentru produse. 5.3. Strategia proprie de vânzare este stabilită în funcție de politica instituției 5.4. Strategia proprie de vânzare este stabilită în funcție de consumatorii țintă.	Stabilirea strategiei proprii de vânzare se realizează cu rigurozitate și având spirit inovativ.

**Contexte:**

- activitatea se desfășoară preponderent la sediul instituției

**Gama de variabile:**

produsele instituției financiar-bancare:

- conturi curente și pachete de produse și servicii aferente;
- conturi de economii;
- depozite la termen;
- certificate de depozit;
- titluri de stat;
- carduri de debit;
- credite de consum;
- credite auto;
- credite pentru investiții imobiliare;
- carduri de credit;
- scontare cambii, bilete la ordin, acreditive;
- credit pe documente de livrare;
- linie de credit (overdraft);
- credit pentru finanțarea cheltuielilor și stocurilor;
- credit pentru (pre)finanțarea exporturilor;
- credit pentru instrumente de plată;
- credit pentru facilități de cont; - credit pentru nevoi personale;
- operațiuni de factoring;
- credit pentru investiții
- credit pentru investiții financiare;
- credit ipotecar;
- credit pentru achitarea obligațiilor bugetare;
- credit pentru activitatea de leasing;
- operațiuni de forfetare;
- scrisori de garanție;
- leasing;
- asigurări de viață;



- asigurări de sănătate;
- asigurări de accidente;
- asigurări auto;
- asigurări de locuințe;
- asigurări de vacanțe și călătorii;
- asigurări de răspundere civilă;
- asigurări de agricole; - asigurări de angajați;
- asigurări de birouri și cabinete profesionale;
- asigurări de activități comerciale și industriale
- asigurări tehnice;
- asigurări de transport;
- unități de fond;
- acțiuni;
- obligațiuni corporative; - obligațiuni municipale;
- obligațiuni guvernamentale;
- instrumente financiare derivate etc.
- planul de vânzare produse și servicii financiar-bancare:
- agreat de un coordonator;
- elaborat periodic;
- specific fiecărui angajat.
- indicatorii de performanță individuali:
- număr de persoane contactate telefonic pentru prospectare zilnic;
- număr de persoane contactate direct zilnic;
- ponderea eligibilității clienților potențiali contactați;
- numărul de clienți noi atrași;
- valoarea adăugată la portofoliul instituției de clienți noi atrași; - numărul de vânzări încrucișate etc.
- direcțiile de dezvoltare ale instituției:
- creșterea cotei de piață pentru depozite/credite/carduri etc.;
- creșterea profitabilității;
- atragerea de fonduri în lei/valută;
- orientarea către sectorul retail/corporate;
- orientarea către un sector economic;
- dezvoltarea canalelor electronice alternative; - promovarea de produse noi inovative etc.
- surse de instruire ale băncii:
- pregătire internă;
- norme și proceduri interne

**Cunoștințe:**

- produsele financiar-bancare;
- reglementările în vigoare privind produsele instituției;
- normele și procedurile interne de vânzare produse;
- tipologia consumatorilor de produse financiar-bancare;
- elemente de marketing și tehnici de vânzare;
- elemente de management referitoare la planificare.

<b>4. Vânzarea directă a produselor</b> (unitate de competență specifică)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC</b> 4/3
<b>Elemente de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>
1. Stabilește întâlniri cu potențiali clienți	1.1. Întâlniri cu potențiali clienți sunt stabilite utilizând modalitățile de comunicare potrivite pentru fiecare client 1.2. Întâlniri cu potențiali clienți sunt stabilite conform regulilor de conduită în activitatea financiar-bancară.	Stabilirea întâlnirilor cu potențiali clienți se realizează cu politețe și amabilitate.
2. Contactează direct potențiali clienți	2.1. Potențialii clienți sunt contactați conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei 2.2. Potențialii clienți sunt contactați utilizând modalitățile de contactare potrivite pentru fiecare client. 2.3. Potențialii clienți sunt contactați utilizând canalele de contactare specifice relației cu clientul.	Contactarea directă a potențialilor clienți se realizează cu sollicitudine și receptivitate.
3. Promovează direct produsele	3.1 Produsele sunt promovate conform politicii instituției în domeniul promovării produselor. 3.2 Produsele sunt promovate conform normelor și procedurilor interne de vânzare produse. 3.3 Produsele sunt promovate în funcție de planul de vânzări. 3.4 Produsele sunt promovate conform materialelor promoționale. 3.5 Produsele sunt promovate conform fișelor de produs. 3.6 Produsele sunt promovate în funcție de oferta de produse a instituției.	Promovarea directă a produselor se realizează cu perseverență și persuasiune.
4. Acordă asistență în vânzarea produsului	4.1. Asistența în vânzarea produsului este acordată prin respectarea normelor privind colectarea documentelor necesare vânzării produsului 4.2. Asistența în vânzarea produsului este acordată conform reglementărilor legale și interne privind produsele oferite de instituție. 4.3. Asistența în vânzarea produsului este acordată prin respectarea normelor privind transmiterea către clienți a documentelor suplimentare aferente produsului vândut. 4.4. Asistența în vânzarea produsului este acordată conform reglementărilor privind riscul în activitatea financiar-bancară. 4.5. Asistența în vânzarea produsului este acordată prin transmiterea către clienți a tuturor informațiilor actualizate, necesare derulării, în bune condiții, a afacerii instituției cu clientul.	Acordarea asistenței în vânzarea produsului se realizează cu implicare și dând dovadă de orientarea către client.

5. Negociază anumite caracteristici ale produselor	<p>5.1. Anumite caracteristici ale produselor sunt negociate în funcție de caracteristicile produsului, astfel încât acestea să fie acceptabile atât pentru client cât și pentru instituție.</p> <p>5.2. Anumite caracteristici ale produselor sunt negociate conform reglementărilor legale și interne privind produsele și serviciile oferite de instituție</p> <p>5.3. Anumite caracteristici ale produselor sunt negociate în funcție de tipul de client și caracteristicile produsului solicitat.</p> <p>5.4. Anumite caracteristici ale produselor sunt negociate în limita competențelor prevăzute în fișa postului și a ROF.</p>	Negocierea anumitor caracteristici ale produselor se realizează cu diplomatie și flexibilitate.
6. Întocmește raportul de activitate	<p>6.1. Raportul de activitate este întocmit conform procedurilor interne specifice raportării.</p> <p>6.2. Raportul de activitate este întocmit prin respectarea normelor privind circuitul documentelor</p> <p>6.3. Raportul de activitate este întocmit în funcție de nivelul ierarhic căruia îi este adresat</p> <p>6.4. Raportul de activitate este întocmit prin respectarea normelor privind prezentarea solicitărilor primite de la potențialii clienți.</p>	Întocmirea raportului de activitate se realizează cu obiectivitate.

**Contexte:**

- activitatea se desfășoară preponderent la sediul potențialilor clienți

**Gama de variabile:**

produsele instituției financiar-bancare:

- conturi curente și pachete de produse și servicii aferente;
- conturi de economii;
- depozite la termen;
- certificate de depozit;
- titluri de stat;
- carduri de debit;
- credite de consum;
- credite auto;
- credite pentru investiții imobiliare;
- carduri de credit;
- scontare cambii, bilete la ordin, acreditive;
- credit pe documente de livrare;
- linie de credit (overdraft);
- credit pentru finanțarea cheltuielilor și stocurilor;
- credit pentru (pre)finanțarea exporturilor;
- credit pentru instrumente de plată;
- credit pentru facilități de cont; - credit pentru nevoi personale;
- operațiuni de factoring;
- credit pentru investiții
- credit pentru investiții financiare;
- credit ipotecar;
- credit pentru achitarea obligațiilor bugetare;
- credit pentru activitatea de leasing;
- operațiuni de forfetare;

- scrisori de garanție;
- leasing;
- asigurări de viață;
- asigurări de sănătate;
- asigurări de accidente;
- asigurări auto;
- asigurări de locuințe;
- asigurări de vacanțe și călătorii;
- asigurări de răspundere civilă;
- asigurări de agricole; -
- asigurări de angajați;
- asigurări de birouri și cabinete profesionale;
- asigurări de activități comerciale și industriale
- asigurări tehnice;
- asigurări de transport;
- unități de fond;
- acțiuni;
- obligațiuni corporative; -
- obligațiuni municipale;
- obligațiuni guvernamentale;
- instrumente financiare derivate etc.

caracteristicile produselor:

- eligibilitate;
- documentație;
- perioadă de valabilitate;
- scadență, termen;
- dobândă, randament;
- comisioane, taxe, speze, prime de risc, alte costuri;
- plafoane, praguri; -
- garantare etc.

modalități de dezvoltare a relațiilor cu clienții:

- vizite la sediul acestora;
- mesaje prin e-mail;
- invitații la târguri, simpozioane, expoziții etc.

modalități de contactare, de solicitare/oferire de informații a clienților:

- telefonic;
- e-mail; - letric;
- vizite la sediu.

negocierea condițiilor de acordare a creditului/produsului asimilat:

- dobânzi;
- comisioane negociate în funcție de profitabilitatea băncii în relația cu clientul.

formatul documentelor:

- electronic;
- fizic (manual, tipărit).

raport de activitate întocmit:

- zilnic;
- săptămânal;
- lunar; - anual;
- ori de câte ori se solicită.

destinația raportului:

- superiori ierarhici;
- angajați din alte departamente din instituție; -
- conducerea superioară etc.

**Cunoștințe:**

- catalogul de produse financiar-bancare;
- reglementările interne de cunoaștere a clientelei;
- tehnici de vânzare;
- tehnici de comunicare și negociere.

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## CALIFICAREA PROFESIONALĂ AGENT DE VÂNZĂRI DIRECTE (PRODUSE FINANCIAR- BANCARE)

**Cod RNC:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Sector:** activități financiare, bancare, de asigurări

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 15.02.2011

**Data propusă pentru revizuire:** 30/iunie/2015

**Echipa de redactare:**

MORAR Teodor Adrian, Șef Serviciu Dezvoltare, IBR

GEIB Martha Elena, Consultant formare, Serviciu ID, IBR

**Verificator sectorial:**

Dumitrescu Lavinia, Șef Serviciu Formare Profesională, Direcția Resurse Umane,

CEC Bank

**Comisia de validare:**

Oprescu Ionuț - Secretar General Adjunct, Asociația Societăților Financiare -ALB  
România

Tudor Paula - Specialist Resurse Umane, Groupama

Boca Gabriela - Coordonator Formatori, Direcția Resurse Umane, CEC Bank

**Denumirea documentului electronic:** Q\_Agent de vanzari directe (produse financiar-bancare)\_00

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

## **Titlul calificării profesionale**

Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)

### **Descriere**

Calificarea *Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)* presupune un complex de activități și proceduri sistematice ce au ca rezultat final vânzarea directă a produselor și serviciilor instituției.

Această calificare presupune vânzarea în mod activ a produselor financiar-bancare, prin contactarea directă a potențialilor clienți și susținerea de prezentări cu un dinamism deosebit, fie la locul de muncă al acestora, la domiciliu, în magazine, fie chiar pe stradă sau în alte locuri publice.

### **Motivație**

În vederea realizării acestor atribuții agentul trebuie să dea dovadă de politețe, diplomație, amabilitate, solicitudine, receptivitate, dar și integritate, perseverență, operativitate, flexibilitate, persuasiune, aptitudini de comunicare și relaționare, orientare spre deservirea clienților și responsabilitate. În schimbul acestor atitudini, agentul primește de regulă pe lângă un salariu fix, o serie de stimulente corelate cu performanțele vânzării (bonusuri, comisioane, prime etc.)

### **Condiții de acces**

Diplomă de absolvire a învățământului liceal sau un document echivalent cu aceasta și un curs de vânzări

### **Nivelul de studii minim necesar**

Studii medii

### **Rute de progres**

Prin urmarea unor programe de formare profesională în domeniul vânzărilor și dobândirea de experiență profesională, agentul de vânzări poate promova la locul de muncă, devenind coordonator agenți vânzări.

### **Cerințe legislative specifice**

-

**Titlul calificării profesionale:** Agent de vânzări directe (produse financiar-bancare)

**Cod RNC:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

### Lista competențelor profesionale

<b>Cod</b>	<b>Denumirea competenței profesionale</b>	<b>Nivel</b>	<b>Credite</b>
	C1.Comunicare în limba oficială;	4/3	
	C2.Comunicare în limbi străine;	2/1	
	C3.Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	3/2	
	C4.Competențe informatice;	3/2	
	C5.Competența de a învăța;	4/3	
	C6.Competențe sociale și civice;	4/3	
	C7.Competențe antreprenoriale;	4/3	
	C8.Competența de exprimare culturală.	4/3	
	G1. aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență.	4/3	
	G2. aplicarea programului de cunoaștere a clienței	4/3	
	G3. aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare	4/3	
	S1. identificarea oportunităților de vânzare a produselor financiar-bancare	4/3	
	S2. consolidarea bazei de date personale a potențialilor clienți	4/3	
	S3. elaborarea planului de vânzare individual	4/3	
	S4. vânzarea directă a produselor	4/3	



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

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică prevederile legale referitoare la securitate și sănătate în muncă cu responsabilitate și operativitate, în conformitate cu legislația națională în vigoare, a instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătate în muncă specifice, precum și a instrucțiunilor producătorului de utilizare a echipamentelor din dotare, în cadrul instituțiilor de credit/instituțiilor financiare nebancale în front-office.</p> <p>2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc cu atenție și responsabilitate, conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătate în muncă, 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"> <li>- instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă;</li> <li>- noțiuni privind legislația de securitatea și sănătate în muncă aplicabile activității;</li> <li>- prevederile producătorului echipamentelor de munca referitoare la securitatea și sănătatea în muncă;</li> <li>- prevederi referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și situații de urgență;</li> <li>- planul de evacuare în caz de incendiu;</li> <li>- proceduri de urgență interne;</li> <li>- proceduri de acordare a primului ajutor.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare:</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>● simulare;</li> <li>● rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● test scris;</li> <li>● întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Portofoliu.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Aplicarea programului de cunoaștere a clienței

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează cu rigurozitate reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței, prin utilizarea de metode specifice de sinteză, a surselor interne și externe de informare, în limita competențelor prevăzute în fișa postului și în cadrul instruirilor organizate, în cadrul instituțiilor de credit/instituțiilor financiare nebankare în front-office.</p> <p>2. Identifică clasa de risc a clienților cu atenție, în conformitate cu procedurile interne privind riscul, reglementările 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, utilizând aplicații IT.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;</li><li>- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;</li><li>- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;</li><li>- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului;</li><li>- aplicații IT specifice.</li></ul>
<p><b>Metode de evaluare:</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"><li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li><li>● simulare;</li><li>● rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați din partea superiorilor ierarhici.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● test scris;</li><li>● întrebări orale.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● portofoliu</li></ul>	

**Competența profesională:** Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Asigură securitatea informațiilor cu responsabilitate, conform procedurilor specifice în domeniu, a celor privind utilizarea sistemului informatic și sistemul de administrare a informațiilor și cu respectarea codului de conduită, în cadrul instituției de credit/instituției financiar nebancale, cât și în afara ei.</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, implicând comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc..</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"> <li>- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor;</li> <li>- proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic;</li> <li>- Codul de conduită;</li> <li>- proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;</li> <li>- proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență;</li> <li>- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;</li> <li>- reglementările legale;</li> <li>- tipuri de informații;</li> <li>- caracteristicile informației;</li> <li>- tipuri de echipamente; - tipuri de procese.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare:</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>● simulare.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● test scris</li> <li>● întrebări orale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● portofoliu</li> </ul>	

**Competența profesională:** Identificarea oportunităților de vânzare a produselor financiar bancare

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Prospectează piața produselor financiar-bancare cu perseverență prin utilizarea de metode specifice de analiză și conform informațiilor existente în ofertele instituțiilor financiar-bancare, la sediul potențialilor clienți.</p> <p>2. Evidențiază particularitățile produselor financiar-bancare cu obiectivitate în corelație cu cerințele de dezvoltare ale produselor.</p> <p>3. Analizează segmente de consumatori cu consecvență conform tipologiei clienților definită prin legislația în vigoare.</p> <p>4. Stabilește necesitățile consumatorilor țintă cu receptivitate prin utilizarea surselor interne și externe de informare și studierea înclinației spre economii și spre consum a clienților potențiali.</p> <p>5. Determină gradul de eligibilitate a consumatorilor țintă cu rigurozitate prin analiza funcțiilor veniturilor consumatorilor și caracteristicilor financiare ale companiilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produsele financiar-bancare și legislația aferentă acestora;</li> <li>- normele și procedurile interne privind produsele instituției;</li> <li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li> <li>- tipologia clienților bancari conform normelor interne;</li> <li>- elemente de bază de matematică financiară aplicată promovării produselor și serviciilor;</li> <li>- caracteristicile produselor;</li> <li>- metode specifice de analiză;</li> <li>- consumatori țintă;</li> <li>- direcțiile de dezvoltare ale instituției;</li> <li>- surse interne și externe de identificare a nevoilor clienților potențiali țintă.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect</li> </ul>	

**Competența profesională:** Consolidarea bazei de date personale a potențialilor clienți

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Dezvoltă baze de date cu atenție la detalii prin utilizarea surselor interne și externe de informare, atât la sediul instituției cât și la sediul potențialilor clienți.</p> <p>2. Actualizează datele clienților potențiali cu rigurozitate prin eliminarea clienților potențiali neeligibili și introducerea de clienți noi.</p> <p>3. Administrează baza de date cu obiectivitate în funcție de stadiul fluxului de documente, al vânzării produsului și în corelație cu direcțiile de dezvoltare ale instituției .</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produsele financiar-bancare și legislația aferentă acestora;</li> <li>- normele și procedurile interne privind bazele de date și produsele instituției;</li> <li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li> <li>- tipologia clienților bancari conform normelor interne;</li> <li>- elemente de statistică descriptivă;</li> <li>- baze de date cu clienți potențiali;</li> <li>- surse interne și externe de identificare a clienților potențiali;</li> <li>- eligibilitatea clienților;</li> <li>- indicatorii de performanță individuali;</li> <li>- direcțiile de dezvoltare ale instituției.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu;</li> <li>• proiect.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Elaborarea planului de vânzare individual

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 4/3

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Stabilește obiectivele tactice de vânzare a produselor financiar-bancare cu inițiativă în corelație cu direcțiile de dezvoltare și profilul instituției .</p> <p>2. Structurează activitatea de vânzare cu atenție la detalii, prin modificarea datelor conform cerințelor de vânzare încrucișată a produselor.</p> <p>3. Monitorizează indicatorii de performanță individuali cu obiectivitate conform standardelor de calitate ale instituției și a modului de calcul al indicatorilor .</p> <p>4. Urmează sesiuni de instruire dând dovadă de inițiativă și automotivare utilizând resursele de instruire ale instituției sau resursele externe</p> <p>5.Stabilește strategia proprie de vânzare cu rigurozitate în funcție de politica instituției și în funcție de consumatorii țintă.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produsele financiar-bancare;</li> <li>- reglementările în vigoare privind produsele instituției;</li> <li>- normele și procedurile interne de vânzare produse;</li> <li>- tipologia consumatorilor de produse financiar-bancare;</li> <li>- elemente de marketing și tehnici de vânzare;</li> <li>- elemente de management referitoare la planificare;</li> <li>- planul de vânzare produse și servicii financiar-bancare;</li> <li>- indicatorii de performanță individuali;</li> <li>- direcțiile de dezvoltare ale instituției;</li> <li>- surse de instruire ale băncii.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• simulare;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• proiect.</li> </ul>	

**Competența profesională:** Vânzarea directă a produselor**Cod:****Nivel EQF/CNC:** 4/3**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Stabilește întâlniri cu potențiali clienți cu politețe și amabilitate, utilizând modalitățile de comunicare potrivite pentru fiecare client la sediul potențialilor clienți.</p> <p>2. Contactează direct potențiali clienți cu sollicitudine, utilizând canalele de contactare specifice relației cu clientul.</p> <p>3. Promovează direct produsele cu perseverență în funcție de oferta de produse a instituției și conform materialelor promoționale.</p> <p>4. Acordă asistență în vânzarea produsului cu implicare prin respectarea normelor privind transmiterea către clienți a documentelor suplimentare aferente produsului vândut.</p> <p>5. Negociază anumite caracteristici ale produselor cu diplomație și flexibilitate în limita competențelor prevăzute în fișa postului și a Regulamentul de Organizare și Funcționare și în funcție de caracteristicile produsului, astfel încât acestea să fie acceptabile atât pentru client, cât și pentru instituție.</p> <p>6. Întocmește raportul de activitate cu obiectivitate prin respectarea normelor privind prezentarea solicitărilor primite de la potențialii clienți.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- catalogul de produse financiar-bancare;</li> <li>- reglementările interne de cunoaștere a clientelei;</li> <li>- tehnici de vânzare;</li> <li>- tehnici de comunicare și negociere;</li> <li>- caracteristicile produselor - modalități de dezvoltare a relațiilor cu clienții;</li> <li>- modalități de contactare, de solicitare/oferire de informații clienților;</li> <li>- negocierea condițiilor de acordare a creditului/ produsului asimilat;</li> <li>- formatul documentelor;</li> <li>- raport de activitate întocmit;</li> <li>- destinația raportului.</li> </ul>
<p><b>Metode de evaluare</b> Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
Deprinderi	Cunoștințe
<ul style="list-style-type: none"> <li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>● simulare;</li> <li>● rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici / forul tutelar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● test scris;</li> <li>● întrebări orale.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● portofoliu;</li> </ul>	