

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## STANDARD OCUPAȚIONAL

### INTERMEDIAR ÎN ACTIVITATEA FINANCIARĂ ȘI COMERCIALĂ (BROKER)

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

**Versiunea:** 01

**Data aprobării:** 22.03.2012

**Data propusă pentru revizuire:** 30/iunie/2016

**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, Expert, Institutul Bancar Român

Boueanu Ovidiu, Consultant piețe financiare

Tudor Gabriela, Director, Institutul Bancar Român – coordonator

**Verificator sectorial:**

Dr. Ganea Mariana, Expert, Institutul Bancar Român

**Comisia de validare:**

Ionuț Oprescu, Secretar General Adjunct, Asociația Societăților Financiare din România – Președintele comisiei

Pescaru Dan, Director, Direcția Reglementare și Autorizare și Direcția Managementul

Proiectelor, Comisia de Supraveghere a Sistemului de Pensii Private

Necula Gabriel, Head of retail, Alpha Finance România

**Denumirea documentului electronic:** SO\_IAFC Broker\_01

**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 Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker) grupă COR 3311 – „Agenți și brokeri în domeniul financiar și bancar”.**

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale este:

Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker), cod COR 331103

Activitatea financiar-bancară și comercială a cunoscut o dezvoltare deosebită în ultimul deceniu, în special în zona produselor retail, ceea ce a condus la nevoia apariției unor intermediari care să sprijine procesul de consiliere a consumatorilor de produse financiar-bancare și comerciale. Chiar dacă evoluțiile economice recente au mai frânat explozia de produse, activitatea de intermediere – brokeraj - rămâne o verigă cheie în vânzarea produselor și serviciilor financiare, bancare și comerciale.

Ocupația *Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker)* presupune un complex de activități și proceduri sistematice ce au ca rezultat promovarea și vânzarea produselor și serviciilor instituțiilor partenere, prin acordarea de consultanță imparțială clienților, în condiții de confidențialitate și profesionalism.

Această ocupație presupune promovarea în mod activ a produselor financiar-bancare și comerciale, cu scopul vânzării acestora și obținerii unui comision de la instituția parteneră. Acest proces presupune crearea unui portofoliu de clienți și consilierea acestora, cu scopul îndrumării lor în luarea celor mai bune decizii în achiziția unui produs financiar, bancar sau comercial (standardizat și vândut pe o piață reglementată).

Ocupația *Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker)* presupune următoarele *responsabilități* majore:

- prospectarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale;
- dezvoltarea bazei de clienți;
- acordarea de consultanță la produsele de economisire sau investiție;
- consilierea aferentă produselor de creditare;
- asigurarea asistenței în vânzarea produselor.

De asemenea, pe baza responsabilităților avute, *brokerul* are o multitudine de *atribuții* concrete, cum ar fi:

- analizarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale;
- evidențierea oportunităților de intermediere în vânzarea produselor financiar-bancare și comerciale;
- prezentarea propunerilor de noi parteneriate;
- analizarea segmentelor de consumatori;
- identificarea necesităților consumatorilor țintă;
- alocarea strategiei de consiliere;
- administrarea bazei de date;
- identificarea nevoii de economisire a clientului;
- determinarea nivelului aversiunii sau apetitului la risc al clienților;
- prezentarea soluției optime de economisire sau investiție;
- soluționarea diferendelor de opinie;
- identificarea nevoii de finanțare a clientului;

- determinarea gradului de bonitate al clientului;
- oferirea soluției personalizate de finanțare;
- argumentarea soluției propuse;
- prezentarea documentației aferente produsului;
- întocmirea dosarului clientului;
- monitorizarea dosarelor în curs de aprobare;
- generarea documentelor post vânzare.

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

Prin urmarea unor programe de formare profesională în domeniul vânzărilor și dobândirea de experiență profesională, *broker-ul* poate promova la locul de muncă, devenind coordonator echipă 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>3/2</p> <p>4/3</p> <p>4/3</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 clienței;</p> <p>Titlul unității 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor.</p>	<p>3/2</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p>
<p><b>Unități de competență specifice</b></p> <p>Titlul unității 1: Prospectarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale;</p> <p>Titlul unității 2: Dezvoltarea bazei de clienți;</p> <p>Titlul unității 3: Acordarea de consultanță la produsele de economisire sau investiție;</p> <p>Titlul unității 4: Consilierea aferentă produselor de creditare;</p> <p>Titlul unității 5: Asigurarea asistenței în vânzarea produselor.</p>	<p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p> <p>4/3</p>

<b>Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</b> (unitate de competență generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC:</b> 3/2
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	1.1. Prevederile legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare. 1.2. Prevederile legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă sunt identificate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. 1.3. Prevederile legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă sunt identificate conform cu instrucțiunile de utilizare date de producătorul echipamentelor din dotare.	Identificarea prevederilor legale referitoare la Securitate și Sănătate în Muncă se face cu operativitate.
2. Înlătură situațiile de risc	2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare. 2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. 2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.	Înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare	3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilă, respectând procedurile specifice locului de muncă. 3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locului unde se realizează activitatea curentă. 3.3. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform	Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează cu corectitudine și rapiditate.

	planului aprobat afișat la loc vizibil.	
--	---	--

**Contexte:**

Locul și modul de desfășurare a activității:

- activitatea se realizează la sediul instituției sau oriunde se realizează activități legate de procesul de intermediere, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul procesului de aplicare a prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.

**Gama de variabile:**

- documentație: reglementările de securitate și sănătate în muncă, instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea 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: 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: îndepărtarea accidentaților din zona periculoasă, degajarea locului pentru eliberarea accidentaților, anunțarea operativă a persoanelor abilitate.

**Cunoștințe:**

- instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă;
- noțiuni privind legislația de securitate și sănătate în muncă aplicabilă 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.

Aplicarea programului de cunoaștere a clienței (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. 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 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 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 financiare	3.1. Suspiciunile sunt raportate conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism. 3.2. Suspiciunile sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale instituției. 3.3. Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații informatice specifice interne și specifice raportărilor către autorități.	Raportarea suspiciunilor privind tranzacțiile financiare se realizează cu promptitudine și discernământ.
4. Furnizează informații specifice despre clienți	4.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și politici interne ale fiecărei instituții. 4.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne. 4.3. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate pe baza analizei clienților și tranzacțiilor din categoria ce prezintă un grad de risc potențial mai ridicat, prin calcularea unor indicatori de risc.	Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu obiectivitate.
<p><b>Contexte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitatea se realizează la sediul instituției sau oriunde are loc un contact cu un potențial client, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul procesului de identificare a clientului;</li> <li>- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.</li> </ul>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, management de conformitate și comunicare, pentru a preveni și a împiedica operațiunile suspecte de spălare a banilor sau finanțare a terorismului;</li> <li>- 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;</li> </ul>		



- 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 – risc 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;
  - Comisiei de Supraveghere a Asigurărilor;
  - 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 profesional;
- aplicații informatice specifice.

<b>Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor</b> (unitate de competență generală)		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b> EQF/CNC : 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 descrisă de elementul de competență</b>
1. Asigură securitatea informațiilor	<p>1.1. Securitatea informațiilor este asigurată conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și celor privind utilizarea sistemului informatic.</p> <p>1.2. Securitatea informațiilor este asigurată cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor.</p> <p>1.3. Securitatea informațiilor este asigurată în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor.</p> <p>1.4. Securitatea informațiilor este asigurată având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și pe cele privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>1.5. Securitatea informațiilor este asigurată 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 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>	Respectarea normelor de securitate a echipamentelor se realizează permanent și cu responsabilitate.

3. Menține securitatea proceselor	<p>3.1. Securitatea proceselor este menținută conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului.</p> <p>3.2. Securitatea proceselor este menținută având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>3.3. Securitatea proceselor este menținută cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p>	Menținerea securității proceselor se realizează cu seriozitate și rigurozitate.
-----------------------------------	---	---

**Contexte:**

- activitatea se realizează la sediul instituției sau oriunde se impune, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților de asigurare a securității informațiilor;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea șefului de departament.

**Gama de variabile:**

- securitatea informațiilor se asigură:
  - în cadrul instituției;
  - în afara acesteia.
- asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul:
  - telefonului;
  - faxului;
  - e-mail-ului;
  - comunicării directe etc.
- tipuri de informații:
  - informații privind clienții;
  - datele personale;
  - tranzacțiile;
  - instituția;
  - salariații;
  - acționarii etc.
- caracteristicile informației:
  - confidențialitate;
  - relevanță;
  - accesibilitate;
  - integritate;
  - credibilitate etc.
- tipuri de echipamente:
  - tehnica de calcul și componentele ei;

<b>Prospectarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale</b> (unitate de competență specifică)	<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC:</b>  4/3
--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- echipamente de comunicații etc.</li> <li>- tipuri de procese:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- procese de creditare;</li> <li>- derularea de operațiuni;</li> <li>- procese de trezorerie;</li> <li>- procese de administrare a riscurilor;</li> <li>- procese de dezvoltare a produselor;</li> <li>- procese pentru activități externalizate;</li> <li>- procese de analiză;</li> <li>- procese de tranzacționare;</li> <li>- procese de evaluare;</li> <li>- procese de intermediere etc.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- procedurile specifice privind asigurarea securității informațiilor;</li> <li>- procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic;</li> <li>- codul de conduită;</li> <li>- procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;</li> <li>- procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență;</li> <li>- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;</li> <li>- reglementările legale referitoare la activitatea instituției;</li> <li>- reglementările legale referitoare la protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.</li> </ul>

<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. Analizează piața produselor financiar-bancare și comerciale	<p>1.1. Piața produselor financiar-bancare și comerciale este analizată conform informațiilor existente în oferte, prin compararea promoțiilor celor mai atractive ale instituțiilor financiar-bancare și comerciale care agreează intermediari.</p> <p>1.2. Piața produselor financiar-bancare și comerciale este analizată prin utilizarea de metode specifice de analiză.</p> <p>1.3. Piața produselor financiar-bancare și comerciale este analizată în corelație cu strategia de intermediere și direcțiile de dezvoltare a firmei.</p>	Analizarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale se realizează cu perseverență și adaptabilitate.
2. Evidențiază oportunitățile de intermediere în vânzarea produselor financiar-bancare și comerciale	<p>2.1. Oportunitățile de intermediere sunt evidențiate prin identificarea de avantaje comparative pe baza fișelor de produs puse la dispoziție de fiecare instituție.</p> <p>2.2. Oportunitățile de intermediere sunt evidențiate prin utilizarea de metode specifice de analiză, în funcție de tipul de produs și instituția care îl oferă.</p> <p>2.3. Oportunitățile de intermediere sunt evidențiate conform informațiilor existente în ofertele instituțiilor financiar-bancare și comerciale.</p>	Evidențierea oportunităților de intermediere se realizează dând dovadă de obiectivitate și inițiativă.
3. Prezintă propunerile de noi parteneriate	<p>3.1. Propunerile de noi parteneriate sunt prezentate prin reliefarea avantajelor comparative extrase pe baza ofertelor instituțiilor din piață.</p> <p>3.2. Propunerile de noi parteneriate sunt prezentate prin sintetizarea promoțiilor celor mai atractive ale instituțiilor care agreează intermediari.</p> <p>3.3. Propunerile de noi parteneriate sunt prezentate în funcție de tipul de produs și instituția care îl oferă, în corelație cu strategia de</p>	Prezentarea propunerilor de noi parteneriate se realizează cu proactivitate și deschidere spre nou.

	intermediere și direcțiile de dezvoltare a firmei.	
<p><b>Contexte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitatea se realizează la sediul firmei sau al instituției partenere, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul proceselor de intermediere;</li> <li>- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea coordonatorului direct;</li> <li>- instrumente utilizate în cadrul proceselor de intermediere: rețea de calculatoare conectate la Internet, aplicații informatice specifice, dispozitive de telecomunicație adecvate, mostre de produse relevante etc.</li> </ul>		
<p><b>Gama de variabile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metode specifice de analiză: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SWOT;</li> <li>- comparativă;</li> <li>- diagnostic;</li> <li>- cantitativă;</li> <li>- calitativă;</li> <li>- metodologică etc.</li> </ul> </li> <li>- direcțiile de dezvoltare a firmei: <ul style="list-style-type: none"> <li>- creșterea numărului de produse vândute dintr-o anumită categorie;</li> <li>- creșterea profitabilității;</li> <li>- orientarea către sectorul retail sau corporate;</li> <li>- orientarea către un sector economic anume;</li> <li>- intermedierea de produse noi, inovative etc.</li> </ul> </li> <li>- produse financiar-bancare și comerciale intermediare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- pachete de produse și servicii aferente conturilor curente;</li> <li>- conturi de economii;</li> <li>- depozite la termen;</li> <li>- certificate de depozit;</li> <li>- carduri de debit;</li> <li>- credite de consum;</li> <li>- credite auto;</li> <li>- credite pentru investiții imobiliare;</li> <li>- carduri de credit;</li> <li>- leasing;</li> <li>- asigurări;</li> <li>- tranzacții cu unități de fond;</li> <li>- acțiuni, drepturi;</li> <li>- indici;</li> <li>- obligațiuni;</li> <li>- titluri de stat;</li> <li>- instrumente financiare derivate;</li> <li>- platforme specializate pentru tranzacționarea valurilor și altor active;</li> </ul> </li> </ul>		

- tranzacții de mărfuri la burse specializate - metale, produse petroliere, energie etc.		
		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie</b>
<b>Dezvoltarea bazei de clienți</b>		
<b>Cunoștințe:</b> (unitate de competență specifică)		<b>EQF/CNC:</b>
- produsele financiar-bancare, comerciale și legislația aferentă acestora;		acestora;
- elementele de bază privind cererea și oferta la nivel micro și macroeconomic;		
- normele și procedurile interne;		
Elemente de bază de competență	<b>Criterii de realizare asociate</b>	<b>Criterii de realizare</b>
- elemente de statistică descriptivă;	<b>rezultatului activității descrise de</b>	<b>asociate modului de</b>
- elemente de marketing privind realizarea analizei de piață;	<b>elementul de competență</b>	<b>îndeplinire a activității</b>
- evoluția piețelor monetar-financiare;		<b>descrise de elementul</b>
- codul de etică profesională.		<b>de competență</b>

<p>1. Analizează segmente de consumatori</p>	<p>1.1. Segmentele de consumatori sunt analizate conform tipologiei clienților definite prin legislația în vigoare.  1.2. Segmentele de consumatori sunt analizate în corelație cu cerințele de intermediere prevăzute de strategia de dezvoltare a firmei.  1.3. Segmentele de consumatori sunt analizate prin consultarea bazelor de date ale clienților firmei și utilizarea de feed-back de la clienții existenți și potențiali.</p>	<p>Analizarea segmentelor de consumatori se realizează cu inițiativă și obiectivitate.</p>
<p>2. Identifică necesitățile consumatorilor țintă</p>	<p>2.1. Necesitățile consumatorilor țintă sunt identificate conform tipologiei clienților definite prin reglementări interne.  2.2. Necesitățile consumatorilor țintă sunt identificate prin utilizarea surselor interne și externe de informare.  2.3. Necesitățile consumatorilor țintă sunt identificate prin studierea înclinației spre economii, consum și investiții a clienților potențiali.  2.4. Necesitățile consumatorilor țintă sunt identificate prin analiza statisticilor situațiilor financiare ale segmentelor de consumatori vizate.</p>	<p>Identificarea necesităților consumatorilor țintă se realizează cu implicare și rigurozitate.</p>
<p>3. Alocă strategia de consiliere</p>	<p>3.1. Strategia de consiliere este alocată în corelație cu cerințele de intermediere în vânzare prevăzute de strategia de dezvoltare a firmei.  3.2. Strategia de consiliere este alocată prin utilizarea de feed-back de la clienții proprii.  3.3. Strategia de consiliere este alocată în funcție de tipul de produs și de fluxurile de lucru ale instituțiilor partenere.  3.4. Strategia de consiliere este alocată prin respectarea cerințelor bugetare aprobate de conducerea firmei.</p>	<p>Alocarea strategiei de consiliere se realizează cu flexibilitate și consecvență.</p>
<p>4. Administrează baza de date</p>	<p>4.1. Baza de date este administrată în funcție de categoriile de clienți, de stadiul fluxului de documente, de</p>	<p>Administrarea bazei de date se realizează cu autodeterminare și</p>



	<p>stadiul vânzării produsului.</p> <p>4.2. Baza de date este administrată în funcție de stadiul de analiză a dosarului trimis la instituția parteneră.</p> <p>4.3. Baza de date este administrată conform procedurilor de administrare baze de date și cerințelor cantitative și calitative solicitate de firmă.</p> <p>4.4. Baza de date este administrată prin introducerea de noi clienți potențiali, sortarea pe categorii a clienților potențiali și modificarea datelor conform notificărilor.</p>	perseverență.
--	---	---------------

**Contexte:**

- activitatea se realizează la sediul firmei sau al instituției partener, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul proceselor de intermediere;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea coordonatorului direct;
- instrumente utilizate în cadrul proceselor de intermediere: rețea de calculatoare conectate la Internet, aplicații informatice specifice, dispozitive de telecomunicație adecvate, mostre de produse relevante etc.

**Gama de variabile:**

- consumatori țintă:
  - persoane fizice;
  - persoane fizice autorizate;
- instituțiile publice;
  - organizații nonprofit;
  - societăți comerciale etc.;
- direcțiile de dezvoltare a firmei:
  - creșterea numărului de produse vândute dintr-o anumită categorie;
  - creșterea profitabilității;
  - orientarea către sectorul retail sau corporate;
  - orientarea către un sector economic anume;
  - intermedierea de produse noi, inovative etc.
- surse externe de identificare a nevoilor clienților potențiali țintă:
  - necesitățile și așteptările clienților existenți și potențiali;
  - necesități ale pieței;
  - analiza ciclului de viață a produselor;
  - modificări în cerințele legale și de reglementare;
  - concurența etc.
- surse interne de identificare a nevoilor clienților potențiali țintă:

<ul style="list-style-type: none"> <li>- informații, sugestii din partea salariaților băncii din subsidiare – din Back Office, din Front Office;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- date referitoare la produsele existente;</li> <li>- politici și obiective</li> <li>- rezultate ale altor procese din bancă etc.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Recordarea de consultanță la produsele de economisire sau investiție</b> (unitate de competență specifică)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- produse financiar-bancare și comerciale intermediare:</li> <li>- pachete de produse și servicii aferente conturilor curente;</li> </ul>	<p><b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC:</b></p> <p>4/3</p>
<p><b>Elemente de competență</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conturi de economii;</li> <li>- depozite la termen;</li> <li>- certificate de depozit;</li> <li>- carduri de debit;</li> <li>- credite de consum;</li> <li>- credite auto;</li> <li>- credite pentru investiții imobiliare;</li> <li>- carduri de credit;</li> <li>- leasing;</li> <li>- asigurări;</li> <li>- tranzacții cu unități de fond;</li> <li>- acțiuni, drepturi;</li> <li>- indici;</li> <li>- obligațiuni;</li> <li>- titluri de stat;</li> <li>- instrumente financiare derivate;</li> <li>- platforme specializate pentru tranzacționare valute și alte active;</li> <li>- tranzacții de mărfuri la burse specializate - metale, produse petroliere, energie etc.</li> </ul>	<p><b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b></p> <p><b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b></p>
<p><b>Cunoștințe:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia clienților bancari și nebancari conform normelor interne;</li> <li>- elemente de bază privind cererea și oferta la nivel micro și macroeconomic;</li> <li>- elemente de marketing privind realizarea analizei de piață;</li> <li>- elemente informatice privind gestionarea bazelor de date;</li> <li>- elemente privind planificarea în activitatea de vânzări;</li> <li>- normele și procedurile interne privind bazele de date;</li> <li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li> <li>- codul de etică profesională.</li> </ul>	

<p>1. Identifică nevoia de economisire a clientului</p>	<p>1.1. Nevoia de economisire a clientului este identificată prin contactarea directă a acestuia.  1.2. Nevoia de economisire a clientului este identificată în funcție de caracteristicile produselor de economisire ale instituțiilor partenere.  1.3. Nevoia de economisire a clientului este identificată în funcție de restricțiile prevăzute în procedurile și fluxurile de lucru ale instituțiilor partenere.</p>	<p>Identificarea nevoii de economisire a clientului se realizează dând dovadă de o deplină orientare către client și consecvență.</p>
<p>2. Determină nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților</p>	<p>2.1. Nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților este determinat prin identificarea tipurilor de risc care pot apărea pe piața financiar-bancară și comercială la produsele de economisire și investiții.  2.2. Nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților este determinat prin selectarea tipurilor de risc care pot afecta activitatea și stabilitatea financiară ale acestora.  2.3. Nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților este determinat prin încadrarea într-o categorie de risc acceptat.  2.4. Nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților este determinat prin analiza funcțiilor veniturilor consumatorilor și situațiilor financiare ale companiilor.  2.5. Nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților este determinat prin analiza nivelului de utilitate pentru consumatorii de produse financiar-bancare și comerciale.</p>	<p>Determinarea nivelului aversiunii sau apetitului la risc al clienților se realizează cu corectitudine și responsabilitate.</p>
<p>3. Prezintă soluția optimă de economisire sau investiție</p>	<p>3.1. Soluția optimă de economisire sau investiție este prezentată prin adaptarea la nevoia de economisire a clientului, în funcție de oferta instituțiilor partenere.  3.2. Soluția optimă de economisire sau investiție este prezentată în funcție de termenele preferate și pentru care clientul este dispus să renunțe la lichiditate.  3.3. Soluția optimă de economisire</p>	<p>Prezentarea soluției optime de economisire sau investiție se realizează cu implicare și sollicitudine.</p>

	sau investiție este prezentată prin reliefarea detaliată și transparentă a caracteristicilor produsului de economisire sau investiție și prin evidențierea comparativă a avantajelor și dezavantajelor produselor de economisire și investiții.	
4. Soluționează diferențele de opinie	<p>4.1. Diferențele de opinie sunt soluționate prin recomandarea de produse conexe care pot diminua riscul produsului analizat.</p> <p>4.2. Diferențele de opinie sunt soluționate prin poziționarea produsului în contextul economic general și având în vedere evoluțiile previzionate pentru categoria de produse respective.</p> <p>4.3. Diferențele de opinie sunt soluționate cu respectarea codului de etică profesională.</p>	Soluționarea diferențelor de opinie se realizează cu amabilitate și persuasiune.

**Contexte:**

- activitatea se realizează la sediul firmei sau al instituției partenere, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul proceselor de intermediere;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea coordonatorului direct;
- instrumente utilizate în cadrul proceselor de intermediere: documentație produse, dispozitive de telecomunicație adecvate, mostre de produse relevante etc.

**Gama de variabile:**

- modalități de contactare a clienților:
  - telefonic;
  - e-mail;
  - letric;
  - vizite la sediu.
- tipuri de riscuri:
  - de pierdere a capitalului investit;
  - de rată a dobânzii;
  - de curs valutar;
  - de lichiditate;
  - de volatilitate a activului;
  - de faliment al instituției;
  - al contrapartidei;
  - operaționale;

- de credit etc.
- caracteristicile produselor financiar-bancare și comerciale:
  - eligibilitate;
  - documentație;
  - perioadă de valabilitate;
  - scadență, termen;
  - dobândă, randament;
  - comisioane, taxe, speze, prime de risc, alte costuri;
  - plafoane, praguri;
  - garantare;
  - loturi de tranzacționare;
  - expunere;
  - marjă etc.
- tipuri de clienți:
  - persoane fizice;
  - persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale;
  - instituțiile publice;
  - organizații nonprofit;
  - regii autonome;
  - societăți comerciale;
  - instituții financiare nebancare;
  - instituții financiare bancare;
  - fonduri mutuale;
  - fonduri de pensii;
  - societăți de asigurare-reasigurare;
  - întreprinderi mici și mijlocii;
  - microîntreprinderi etc.
- produse financiar-bancare și comerciale intermediare:
  - pachete de produse și servicii aferente conturilor curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - carduri de debit;
  - credite de consum;
  - credite auto;
  - credite pentru investiții imobiliare;
  - carduri de credit;
  - leasing;
  - asigurări;
  - tranzacții cu unități de fond;
  - acțiuni, drepturi;
  - indici;
  - obligațiuni;
  - titluri de stat;
  - instrumente financiare derivate;
  - platforme specializate pentru tranzacționare valute și alte active;
  - tranzacții de mărfuri la burse specializate - metale, produse petroliere, energie etc.

<b>Consilierea aferentă produselor de creditare</b>		<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQE/CNC:</b>
<b>Cunoștințe:</b> (unitate de competență specifică) - portofoliul de produse de economisire și investiție financiar-bancară și comerciale pentru care se realizează intermedierea;		
<b>Elemente de competență</b> - legislația în vigoare aferentă activității; - reglementările interne de organizare și funcționare; - tehnici de vânzare; - funcțiile de utilitate relaționate cu apetitul sau aversiunea la risc; - Regulamentul de Organizare și Funcționare; - tehnici de comunicare și negociere; - codul de etică profesională.	<b>Criterii de realizare asociate</b> - rezultatele activității descrise de elementul de competență	<b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență</b>

<p>1. Identifică nevoia de finanțare a clientului</p>	<p>1.1. Nevoia de finanțare a clientului este identificată prin contactarea directă a acestuia.  1.2. Nevoia de finanțare a clientului este identificată în funcție de caracteristicile produselor de creditare ale instituțiilor partenere.  1.3. Nevoia de finanțare a clientului este identificată în funcție de restricțiile prevăzute în procedurile și fluxurile de lucru ale instituțiilor partenere.  1.4. Nevoia de finanțare a clientului este identificată conform codului de etică profesională.</p>	<p>Identificarea nevoii de finanțare a clientului se realizează dând dovadă de o deplină orientare către client și perseverență.</p>
<p>2. Determină gradul de bonitate a clientului</p>	<p>2.1. Gradul de bonitate a clientului este determinat prin selectarea tipurilor de risc care pot afecta activitatea și stabilitatea financiară ale acestuia, conform standardelor cantitative și calitative pentru produse financiar-bancare și comerciale.  2.2. Gradul de bonitate a clientului este determinat prin încadrarea acestuia într-o clasă de risc și analiza funcțiilor veniturilor, consumului și situațiilor financiare ale companiilor.  2.3. Gradul de bonitate a clientului este determinat prin identificarea de garanții care ar putea să asigure valoarea împrumutată, conform modului de calcul al indicatorilor din fișa de scoring.</p>	<p>Determinarea gradului de bonitate a clientului se realizează cu atenție și responsabilitate.</p>
<p>3. Oferă soluția personalizată de finanțare</p>	<p>3.1. Soluția personalizată de finanțare este oferită în funcție de eligibilitatea și bonitatea clientului și de oferta instituțiilor partenere.  3.2. Soluția personalizată de finanțare este oferită în funcție de valutele și termenele agreate împreună cu clientul, prin prezentarea detaliată și transparentă a caracteristicilor produsului de creditare.  3.3. Soluția personalizată de finanțare este oferită prin</p>	<p>Oferirea soluției personalizate de finanțare se realizează cu implicare și sollicitudine.</p>

	evidențierea comparativă a avantajelor și dezavantajelor produselor de creditare.	
4. Argumentează soluția propusă	<p>4.1. Soluția propusă este argumentată prin recomandarea de produse conexe care pot diminua riscul produsului de creditare propus.</p> <p>4.2. Soluția propusă este argumentată prin poziționarea produsului în contextul economic general și având în vedere evoluțiile previzionate pentru categoria de produse de creditare.</p> <p>4.3. Soluția propusă este argumentată cu respectarea codului de etică profesională.</p>	Argumentarea soluției propuse se realizează cu politețe și persuasiune.

**Contexte:**

- activitatea se realizează la sediul firmei sau al instituției partenere, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul proceselor de intermediere;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea coordonatorului direct;
- instrumente utilizate în cadrul proceselor de intermediere: documentație produse, dispozitive de telecomunicație adecvate, mostre de produse relevante etc.

**Gama de variabile:**

- modalități de contactare a clienților:
  - telefonic;
  - e-mail;
  - letric;
  - vizite la sediu.
- caracteristicile produselor financiar-bancare și comerciale:
  - eligibilitate;
  - documentație;
  - perioadă de valabilitate;
  - scadență, termen;
  - dobândă, randament;
  - comisioane, taxe, speze, prime de risc, alte costuri;
  - plafoane, praguri;
  - garantare;
  - loturi de tranzacționare;
  - expunere;
  - marjă etc.
- tipuri de clienți:



- persoane fizice;
  - persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale;
  - instituții publice;
  - organizații nonprofit;
  - regii autonome;
  - societăți comerciale;
  - instituții financiare nebancare;
  - instituții financiare bancare;
  - fonduri mutuale;
  - fonduri de pensii;
  - societăți de asigurare-reasigurare;
  - întreprinderi mici și mijlocii;
  - microîntreprinderi etc.
- produse financiar-bancare și comerciale intermediare:
    - pachete de produse și servicii aferente conturilor curente;
    - conturi de economii;
    - depozite la termen;
    - certificate de depozit;
    - carduri de debit;
    - credite de consum;
    - credite auto;
    - credite pentru investiții imobiliare;
    - carduri de credit;
    - leasing;
    - asigurări;
    - tranzacții cu unități de fond;
    - acțiuni, drepturi;
    - indici;
    - obligațiuni;
    - titluri de stat;
    - instrumente financiare derivate;
    - platforme specializate pentru tranzacționare valute și alte active;
    - tranzacții de mărfuri la burse specializate - metale, produse petroliere, energie etc.
- elemente de determinare a eligibilității și bonității clienților:
    - rezidență;
    - naționalitate;
    - vârstă;
    - vechime în muncă;
    - stare civilă;
    - venituri;
    - apartenența la grupuri;
    - forma juridică;
    - rude, afini cu angajați din bancă;
    - proprietatea;
    - situații juridice speciale (executări silite, condamnări, procese pe rol);
    - perioada de funcționare;
    - cifră de afaceri;
    - garanții;

- diagnosticul fiscal etc.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- informații din fișa de scoring:</li> <li>- ramura de activitate a clientului;</li> <li>- ocupația actuală,</li> <li>- stabilitatea actualului loc de muncă;</li> <li>- vârsta clientului;</li> <li>- situația familială a clientului;</li> </ul>	<b>Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC:</b>  4/3		
<b>Asigurarea asistenței în vânzarea produselor</b> (unitate de competență specifică)	<b>Elemente de competență</b> situația locativă a clientului, garanții propuse; - capacitatea de plată a ratei de credit și dobânzii, - relația cu băncile și alte instituții etc.	<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>	
<b>Cunoștințe:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portofoliul de produse de creditare pentru care se realizează intermedierea;</li> <li>- legislația în vigoare aferentă produselor de creditare pentru care se realizează intermedierea;</li> <li>- reglementările interne de cunoaștere a clientelei;</li> <li>- tehnici de vânzare;</li> <li>- funcții de scoring pentru determinarea bonității clientului;</li> <li>- tehnici de comunicare și negociere;</li> <li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li> <li>- codul de etică profesională.</li> </ul>		

<p>1. Prezintă documentația aferentă produsului</p>	<p>1.1. Documentația aferentă produsului este prezentată prin utilizarea modalităților de abordare adecvate pentru fiecare categorie de clienți.  1.2. Documentația aferentă produsului este prezentată conform regulilor de conduită prevăzute în fluxul de lucru agreed cu instituțiile partenere.  1.3. Documentația aferentă produsului este prezentată în conformitate cu procedurile de lucru ale instituțiilor partenere.</p>	<p>Prezentarea documentației aferente produsului se realizează cu receptivitate și sollicitudine.</p>
<p>2. Întocmește dosarul clientului</p>	<p>2.1. Dosarul clientului este întocmit prin utilizarea formularisticii specifice fiecărui produs și fiecărei instituții partenere.  2.2. Dosarul clientului este întocmit conform legislației privind prelucrarea datelor personale ale clienței, conform cerințelor de confidențialitate impuse de procedurile interne ale firmei și cele ale instituțiilor partenere.  2.3. Dosarul clientului este întocmit prin utilizarea canalelor de contactare specifice relației cu clientul.</p>	<p>Întocmirea dosarului clientului se realizează cu implicare și rigurozitate.</p>
<p>3. Monitorizează dosarele în curs de aprobare</p>	<p>3.1. Dosarele în curs de aprobare sunt monitorizate în funcție de tipul de produs și categoria de clienți.  3.2. Dosarele în curs de aprobare sunt monitorizate prin utilizarea mijloacelor de comunicare agreeate cu instituțiile partenere.  3.3. Dosarele în curs de aprobare sunt monitorizate conform codului de etică profesională.</p>	<p>Monitorizarea dosarelor în curs de aprobare se realizează cu perseverență și responsabilitate.</p>
<p>4. Generează documentele post vânzare</p>	<p>4.1. Documentele post vânzare sunt generate prin respectarea normelor privind transmiterea către clienți a documentelor suplimentare aferente produsului vândut.  4.2. Documentele post vânzare sunt generate prin cuantificarea și analiza indicatorilor de performanță</p>	<p>Generarea documentelor post vânzare se realizează cu obiectivitate și promptitudine.</p>

	individuali. 4.3. Documentele post vânzare sunt generate prin întocmirea de rapoarte privind produsele vândute.	
--	--	--

**Contexte:**

- activitatea se realizează la sediul firmei, al instituției partenere, al clientului sau în orice loc adecvat, în contexte diferite de timp, prin autogestionarea și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților și adaptarea atitudinilor proprii la circumstanțe, pentru rezolvarea problemelor apărute în cadrul proceselor de intermediere;
- activitatea se realizează atât individual, cât și în echipă, sub supervizarea coordonatorului direct;
- instrumente utilizate în cadrul proceselor de intermediere: aparatură video, documentație produse, dispozitive de telecomunicație adecvate, mostre de produse relevante etc.

**Gama de variabile:**

- tipuri de clienți:
  - persoane fizice;
  - persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale;
  - instituții publice;
  - organizații nonprofit;
  - regii autonome;
  - societăți comerciale;
  - instituții financiare nebancare;
  - instituții financiare bancare;
  - fonduri mutuale;
  - fonduri de pensii;
  - societăți de asigurare-reasigurare;
  - întreprinderi mici și mijlocii;
  - microîntreprinderi etc.
- indicatorii de performanță individuali:
  - număr de persoane contactate telefonic zilnic;
  - număr de persoane contactate direct zilnic;
  - ponderea eligibilității clienților potențiali contactați;
  - numărul de produse vândute;
  - valoarea adăugată la portofoliul firmei de noi clienți atrași;
  - numărul de vânzări încrucișate etc.
- produse financiar-bancare și comerciale intermediare:
  - pachete de produse și servicii aferente conturilor curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - carduri de debit;
  - credite de consum;
  - credite auto;
  - credite pentru investiții imobiliare;

- carduri de credit;
- leasing;
- asigurări;
- tranzacții cu unități de fond;
- acțiuni, drepturi;
- indici;
- obligațiuni;
- titluri de stat;
- instrumente financiare derivate;
- platforme specializate pentru tranzacționarea valutelor și altor active;
- tranzacții de mărfuri la burse specializate - metale, produse petroliere, energie etc.

**Cunoștințe:**

- documentația aferentă produselor financiar-bancare și comerciale pentru care se realizează intermedierea;
- fluxurile de proces agreate de instituțiile partenere;
- Regulamentul de Organizare și Funcționare;
- normele și procedurile interne privind documentația aferentă produselor pentru care se realizează intermedierea;
- codul de etică profesională.

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## CALIFICAREA PROFESIONALĂ

### INTERMEDIAR ÎN ACTIVITATEA FINANCIARĂ ȘI COMERCIALĂ (BROKER)

**Cod RNC:**

**Nivel:** 4EQF/3CNC

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

**Versiunea:** 01

**Data aprobării:** 22.03.2012

**Data propusă pentru revizuire:** 30/noiembrie/2016

**Echipa de redactare:**

Morar Teodor Adrian, Expert, Institutul Bancar Român

Boureau Ovidiu, Consultant piețe financiare

Tudor Gabriela, Director, Institutul Bancar Român – coordonator

**Verificator sectorial:**

Dr. Ganea Mariana, Expert, Institutul Bancar Român

**Comisia de validare:**

Ionuț Oprescu, Secretar General Adjunct, Asociația Societăților Financiare din România – Președintele comisiei

Pescaru Dan, Director, Direcția Reglementare și Autorizare și Direcția Managementul Proiectelor, Comisia de Supraveghere a Sistemului de Pensii Private

Necula Gabriel, Head of retail, Alpha Finance România

**Denumirea documentului electronic:** Q\_ IAFC Broker \_01

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

## **Titlul calificării profesionale**

Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker)

### **Descriere**

Ocupația Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker) presupune un complex de activități și proceduri sistematice ce au ca rezultat promovarea și vânzarea produselor și serviciilor instituțiilor partenere, prin acordarea de consultanță imparțială clienților, în condiții de confidențialitate și profesionalism.

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

### **Motivație**

Activitatea financiar-bancară și comercială a cunoscut o dezvoltare deosebită în ultimul deceniu, în special în zona produselor retail, ceea ce a condus la nevoia apariției unor intermediari care să sprijine procesul de consiliere a consumatorilor de produse financiar-bancare și comerciale. Chiar dacă evoluțiile economice recente au mai frânat explozia de produse, activitatea de intermediere – brokeraj - rămâne o verigă cheie în vânzarea produselor și serviciilor financiare, bancare și comerciale.

### **Condiții de acces**

Diplomă de absolvire a învățământului liceal sau document echivalent cu aceasta și un curs de vânzări produse financiar-bancare și comerciale

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

Studii medii

### **Rute de progres**

Prin urmarea unor programe de formare profesională în domeniul consultanței financiar-bancare și dobândirea de experiență profesională, brokerul poate promova la locul de muncă, devenind coordonator echipă/birou/serviciu/departament vânzări.

### **Cerințe legislative specifice**

Nu este cazul

**Titlul calificării profesionale:** Intermediar în activitatea financiară și comercială (broker)

**Cod RNC:**

**Nivel:** EQF4/CNC3

**Lista competențelor profesionale**

<b>Cod</b>	<b>Denumirea competenței profesionale</b>	<b>Nivel EQF/CNC</b>	<b>Credite</b>
	C1.Comunicare în limba oficială;	4/3	
	C2.Comunicare în limbi străine;	3/2	
	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;	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;	3/2	
	G2. Aplicarea programului de cunoaștere a clienței;	4/3	
	G3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor.	4/3	
	S1. Prospectarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale;	4/3	
	S2. Dezvoltarea bazei de clienți;	4/3	
	S3. Acordarea de consultanță la produsele de economisire sau investiție;	4/3	
	S4. Consilierea aferentă produselor de creditare;	4/3	
	S5. Asigurarea asistenței în vânzarea 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:** 3/2

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<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. Înlătură situațiile de risc cu atenție și responsabilitate, conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitate și sănătate în muncă, prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.</p> <p>3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare cu corectitudine și rapiditate, în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului 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 securitate și sănătate în muncă aplicabilă activității;</li> <li>- prevederile producătorului echipamentelor de muncă 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>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• simulare/ observare directă;</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>

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

**Cod:**

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

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței cu rigurozitate și conștiinciozitate, 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 financiare 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 obiectivitate, numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clienței.</p>	<p>- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;</p> <p>- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;</p> <p>- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;</p> <p>- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului;</p> <p>- aplicații informatice specifice.</p>
<p><b>Metode de evaluare:</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• simulare/ observare directă;</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>

**Competența profesională:** Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor

**Cod:**

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

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Asigură securitatea informațiilor cu confidențialitate conform procedurilor specifice în domeniu, celor privind utilizarea sistemului informatic și sistemul de administrare a informațiilor și cu respectarea codului de conduită, în cadrul instituției, cât și în afara ei.</p> <p>2. Asigură securitatea informațiilor cu vigilență, având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și pe cele 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. Respectă normele de securitate a echipamentelor permanent, conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și celor privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>4. Respectă normele de securitate a echipamentelor cu responsabilitate, în funcție de tipul de echipament, conform codului de conduită.</p> <p>5. Menține securitatea proceselor cu seriozitate și rigurozitate, având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic și pe cele 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>- procedurile specifice privind asigurarea securității informațiilor;</li> <li>- procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic;</li> <li>- Codul de conduită;</li> <li>- procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;</li> <li>- procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență;</li> <li>- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;</li> <li>- reglementările legale;</li> <li>- tipurile de informații;</li> <li>- caracteristicile informației;</li> <li>- tipurile de echipamente;</li> <li>- tipurile de procese.</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/ observare directă;</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>

**Competența profesională:** Prospectarea pieței produselor financiar-bancare și comerciale

**Cod:**

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

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Analizează piața produselor financiar-bancare și comerciale cu perseverență și adaptabilitate, conform informațiilor existente în oferte, prin compararea promoțiilor celor mai atractive ale instituțiilor financiar-bancare și comerciale care agreează intermediari, în corelație cu strategia de intermediere și direcțiile de dezvoltare a firmei.</p> <p>2. Evidențiază oportunitățile de intermediere în vânzarea produselor financiar-bancare și comerciale dând dovadă de obiectivitate și inițiativă, prin identificarea de avantaje comparative pe baza fișelor de produs puse la dispoziție de fiecare instituție, prin utilizarea de metode specifice de analiză, la sediul firmei sau al instituției partenere, în contexte diferite de timp.</p> <p>3. Prezintă propunerile de noi parteneriate cu proactivitate și deschidere spre nou, prin sintetizarea promoțiilor celor mai atractive ale instituțiilor care agreează intermediari și reliefarea avantajelor comparative extrase pe baza ofertelor instituțiilor din piață.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produsele financiar-bancare, comerciale și legislația aferentă acestora;</li> <li>- elementele de bază privind cererea și oferta la nivel micro și macroeconomic;</li> <li>- normele și procedurile interne;</li> <li>- elemente de bază de matematică financiară aplicată pentru produse financiar-bancare și comerciale;</li> <li>- elemente de statistică descriptivă;</li> <li>- elemente de marketing privind realizarea analizei de piață;</li> <li>- evoluția piețelor monetar-financiare;</li> <li>- codul de etică profesională.</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/ observare directă;</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>

**Competența profesională:** Dezvoltarea bazei de clienți

**Cod:**

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

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Analizează segmentele de consumatori cu inițiativă și obiectivitate, în corelație cu cerințele de intermediere prevăzute de strategia de dezvoltare a firmei, prin consultarea bazelor de date ale clienților firmei și utilizarea de feedback de la clienții existenți și potențiali.</p> <p>2. Identifică necesitățile consumatorilor țintă cu implicare și rigurozitate, prin utilizarea surselor interne și externe de informare, prin studierea înclinației spre economii, consum și investiții a clienților potențiali și analiza statisticilor situațiilor financiare ale segmentelor de consumatori vizate.</p> <p>3. Alocă strategia de consiliere cu flexibilitate și consecvență, în funcție de tipul de produs și de fluxurile de lucru ale instituțiilor partenere, prin respectarea cerințelor bugetare aprobate de conducerea firmei.</p> <p>4. Administrează baza de date cu autodeterminare și perseverență, în funcție de categoriile de clienți, de stadiul fluxului de documente, de stadiul vânzării produsului, prin introducerea de noi clienți potențiali, sortarea pe categorii a clienților potențiali și modificarea datelor conform notificărilor.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- tipologia clienților bancari și nebancari conform normelor interne;</li><li>- elemente de bază privind cererea și oferta la nivel micro și macroeconomic;</li><li>- elemente de marketing privind realizarea analizei de piață;</li><li>- elemente informatice privind gestionarea bazelor de date;</li><li>- elemente privind planificarea în activitatea de vânzări;</li><li>- normele și procedurile interne privind bazele de date;</li><li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li><li>- codul de etică profesională.</li></ul>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• simulare/ observare directă;</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>

**Competența profesională:** Acordarea de consultanță la produsele de economisire sau investiție

**Cod:**

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

**Credite:**

Deprinderi	Cunoștințe
<p>1. Identifică nevoia de economisire dând dovadă de o deplină orientare către client și de consecvență, în funcție de caracteristicile produselor de economisire, de restricțiile prevăzute în procedurile și fluxurile de lucru ale instituțiilor partenere.</p> <p>2. Determină nivelul aversiunii sau apetitului la risc al clienților cu corectitudine și responsabilitate, prin analiza funcțiilor veniturilor consumatorilor și situațiilor financiare ale companiilor, analiza nivelului de utilitate pentru consumatorii de produse financiar-bancare și comerciale și încadrarea lor într-o categorie de risc acceptat.</p> <p>3. Prezintă soluția optimă de economisire sau investiție cu implicare și sollicitudine, prin adaptarea la nevoia de economisire a clientului, în funcție de oferta instituțiilor partenere și de termenele preferate și pentru care clientul este dispus să renunțe la lichiditate.</p> <p>4. Soluționează diferendele de opinie cu amabilitate și persuasiune, prin poziționarea produsului în contextul economic general, având în vedere evoluțiile previzionate pentru categoria de produse respective și recomandarea de produse conexe care pot diminua riscul produsului analizat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- portofoliul de produse de economisire și investiție financiar-bancare și comerciale pentru care se realizează intermedierea;</li> <li>- legislația în vigoare aferentă produselor de economisire sau investiție pentru care se realizează intermedierea;</li> <li>- reglementările interne de cunoaștere a clientelei;</li> <li>- tehnici de vânzare;</li> <li>- funcțiile de utilitate relaționate cu apetitul sau aversiunea la risc a clienților;</li> <li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li> <li>- tehnici de comunicare și negociere;</li> <li>- codul de etică profesională.</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/ observare directă;</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>

**Competența profesională:** Consilierea aferenta produselor de creditare

**Cod:**

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

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Identifică nevoia de finanțare dând dovadă de o deplină orientare către client și perseverență, în funcție de caracteristicile produselor de creditare și de restricțiile prevăzute în procedurile și fluxurile de lucru ale instituțiilor partenere.</p> <p>2. Determină gradul de bonitate a clientului cu atenție și responsabilitate, prin încadrarea acestuia într-o clasă de risc și analiza funcțiilor veniturilor, consumului și situațiilor financiare ale companiilor, precum și prin identificarea de garanții care ar putea să asigure valoarea împrumutată, conform modului de calcul al indicatorilor din fișa de scoring.</p> <p>3. Oferă soluția personalizată de finanțare cu implicare și sollicitudine, în funcție de eligibilitatea și bonitatea clientului, de oferta instituțiilor partenere, de valutele și termenele agreate împreună cu clientul, prin prezentarea detaliată și transparentă a caracteristicilor produsului de creditare.</p> <p>4. Argumentează soluția propusă cu politețe și persuasiune, prin recomandarea de produse conexe care pot diminua riscul produsului de creditare propus, prin poziționarea produsului în contextul economic general și având în vedere evoluțiile previzionate pentru categoria de produse de creditare.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- portofoliul de produse de creditare pentru care se realizează intermedierea;</li><li>- legislația în vigoare aferentă produselor de creditare pentru care se realizează intermedierea;</li><li>- reglementările interne de cunoaștere a clientelei;</li><li>- tehnici de vânzare;</li><li>- funcții de scoring pentru determinarea bonității clientului;</li><li>- tehnici de comunicare și negociere;</li><li>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</li><li>- codul de etică profesională.</li></ul>
<b>Metode de evaluare</b>  Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• simulare/ observare directă;</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>

**Competența profesională:** Asigurarea asistenței în vânzarea produselor

**Cod:**

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

**Credite:**

<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<p>1. Prezintă documentația aferentă produsului cu receptivitate și solicitudine, prin utilizarea modalităților de abordare adecvate pentru fiecare categorie de clienți, conform regulilor de conduită prevăzute în fluxul de lucru agreat cu instituțiile partenere.</p> <p>2. Întocmește dosarul clientului cu implicare și rigurozitate, prin utilizarea formularisticii specifice fiecărui produs și fiecărei instituții partenere, conform cerințelor de confidențialitate impuse de procedurile interne ale firmei și cele ale instituțiilor partenere.</p> <p>3. Monitorizează dosarele în curs de aprobare cu perseverență și responsabilitate, prin utilizarea mijloacelor de comunicare agreate cu instituțiile partenere și conform codului de etică profesională.</p> <p>4. Generează documentele post vânzare cu obiectivitate și promptitudine, prin cuantificarea și analiza indicatorilor de performanță individuali și întocmirea de rapoarte privind produsele vândute.</p>	<p>- documentația aferentă produselor financiar-bancare și comerciale pentru care se realizează intermedierea;</p> <p>- fluxurile de proces agreate de instituțiile partenere;</p> <p>- Regulamentul de Organizare și Funcționare;</p> <p>- normele și procedurile interne privind documentația aferentă produselor pentru care se realizează intermedierea;</p> <p>- codul de etică profesională.</p>
<p><b>Metode de evaluare</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:</p>	
<b>Deprinderi</b>	<b>Cunoștințe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• simulare/ observare directă;</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>