

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

OFIȚER OPERAȚIUNI FINANCIAR-BANCARE

Sectorul: activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15/02/2011

Data propusă pentru revizuire: 31/08/2015

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:

Savu Emanuela Mihaela, Șef Serviciu Programe ID, Institutul Bancar Român
Ilinoiu Alina Gabriela, Consultant formare, Institutul Bancar Român

Verificator sectorial:

Orban Andreea Cristina, Ofițer cont, CEC Bank

Comisia de validare:

Zaharia Maria, reprezentant supleant al Federației Sindicatelor Libere a Salariaților CEC - România în CS-AFBA, CEC Bank
Lepadatu Mihaela, expert CS - AFBA, CEC Bank
Apostoloiu Roxana, expert în resurse umane în sectorul IFN

Denumirea documentului electronic: SO_Ofiter operatiuni 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 Ofițer operațiuni financiar-bancare grupă COR 3312.

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale este:

Ofițer operațiuni financiar-bancare, cod COR 331202.

Ocupația de Ofițer operațiuni financiar-bancare presupune desfășurarea unui complex de activități:

- consilierea clienților;
- procesarea operațiunilor bancare;
- administrarea operațiunilor derulate;
- gestionarea portofoliului de clienți.

Ofițerul operațiuni financiar-bancare desfășoară activități de front-office în centrala băncii/instituției financiare nebancare sau în sucursale/agenții.

Ofițer operațiuni financiar-bancare este o calificare care necesită o serie de competențe aferente relației directe cu clienții în scopul identificării nevoilor acestora, promovării produselor și serviciilor financiar-bancare, precum și competențe de primire a instrucțiunilor clientului, verificare a documentelor clienților, etc.

Ofițerul operațiuni financiar-bancare este o ocupație dinamică care s-a dezvoltat în ultima perioadă datorită extinderii activităților băncilor, creșterii numărului de tranzacții ordonate de către clienți care trebuie executate cu mare precizie, la timp și cu respectarea cadrului legal. Această ocupație este necesară pe piața muncii datorită nevoii de îmbinare a activităților de procesare și administrare a operațiunilor cu cele de consiliere a clienților, promovare a produselor și serviciilor bancare.

Ocupația implică atât aptitudini de comunicare verbală și non-verbală și relaționare cu clienții, cât și capacitate de analiză și sinteză, atenție la detalii și gestionare a timpului.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie EQF/CNC
Unități de competență cheie	
Unitatea 1: Comunicare în limba oficială;	4/3
Unitatea 2: Comunicare în limbi străine;	3/2
Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	3/2
Unitatea 4: Competențe informatice;	3/2
Unitatea 5: Competența de a învăța;	4/3
Unitatea 6: Competențe sociale și civice;	4/3
Unitatea 7: Competențe antreprenoriale;	3/2
Unitatea 8: Competența de exprimare culturală.	4/3
Unități de competență generale	
Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență;	3/2
Unitatea 2: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței;	4/3
Unitatea 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare.	4/3
Unități de competență specifice	
Unitatea 1: Consilierea clienților;	4/3
Unitatea 2: Procesarea operațiunilor financiar-bancare;	4/3
Unitatea 3: Administrarea operațiunilor derulate;	4/3
Unitatea 4: Gestionarea portofoliului de clienți.	4/3

1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și

Nivelul de

sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generală)		responsabilitate și autonomie EQF/CNC 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 securitatea și sănătatea în muncă	1.1. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare. 1.2. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice. 1.3. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă sunt identificate conform cu instrucțiunile producătorului de utilizare a echipamentelor din dotare.	Identificarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă se face cu responsabilitate și operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc	2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare. 2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. 2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.	Acționarea pentru înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare	3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă. 3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației unde se realizează	Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează rapid, corect și cu responsabilitate.

	activitatea curentă. 3.3. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afișat la loc vizibil.	
Contexte: - locul de desfășurare a activității: activitatea se desfășoară în cadrul instituțiilor de credit/instituțiilor financiare nebancare în front-office. - modul de desfășurare a activităților: Ofițerul operațiuni financiar-bancare aplică și respectă toate cerințele securității și sănătății în muncă specifice locației unde se realizează activitatea acestuia. - procedurile interne de management al securității și sănătății în muncă.		
Gama de variabile: - documentație: reglementările securității și sănătății 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 cu normele 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 accidentatilor, anuntare operativă a persoanelor abilitate.		
Cunoștințe: - instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă; - noțiuni privind legislația de securitatea și sănătate în muncă aplicabile activității; - prevederile producătorului echipamentelor de munca referitoare la securitatea și sănătatea în muncă; - specificul locului de muncă; - prevederi referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și situații de urgență; - planul de evacuare în caz de incendiu; - proceduri de urgență interne; - proceduri de acordare a primului ajutor.		

2. Aplicarea programului de cunoaștere a clientelei (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 clientelei	1.1. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate prin utilizarea de metode specifice de sinteză. 1.2. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate prin utilizarea surselor interne și externe de informare. 1.3. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fișa postului. 1.4. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate în cadrul instruirilor organizate cu tema cunoașterii clientelei.	Analizarea reglementărilor se realizează cu rigurozitate.
2. Identifică clasa de risc a clienților	2.1. Clasa de risc este identificată în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară. 2.2. Clasa de risc este identificată în conformitate cu reglementările BNR privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor. 2.3. Clasa de risc este identificată folosind aplicații IT specifice.	Identificarea clasei de risc se realizează cu deosebită atenție față de detalii și cu responsabilitate.
3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare	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 băncii. 3.3. Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații IT specifice interne și specifice raportărilor către autorități.	Suspiciunile sunt raportate cu promptitudine și discernământ.

4. Furnizează informații specifice sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne ale fiecărei bănci.	4.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne ale fiecărei bănci.	Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu discernământ și responsabilitate.
	4.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne ale băncii.	
	4.3. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate, utilizând aplicații IT interne și specifice raportărilor către autorități.	

Contexte:

- activitățile se desfășoară în centrala băncii/instituției financiare nebankare sau în sucursale/agenții, în front-office.

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	1.1. Securitatea informațiilor se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și a celor privind utilizarea sistemului informatic. 1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor. 1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor. 1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență. 1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu responsabilitate și discernământ.
2. Asigură securitatea echipamentelor	2.1. Securitatea echipamentelor se asigură conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic. 2.2. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea codului de conduită și în funcție de tipul de echipament. 2.3. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.	Asigurarea securității echipamentelor se realizează cu atenție, responsabilitate și vigilență.
3. Menține securitatea proceselor	3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului. 3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență. 3.3. Securitatea proceselor se menține cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.	Menținerea securității proceselor se realizează cu responsabilitate.
Contexte: - securitatea informațiilor se asigură atât în cadrul instituției de credit/instituției financiar nebankare, cât și în afara ei. - asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe, etc.		

Gama de variabile:

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

Cunoștințe:

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

1. Consilierea clienților (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență asociate	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență
1. Identifică nevoile clienților	1.1. Nevoile clienților sunt identificate conform reglementărilor legale și interne de cunoaștere a clientelei. 1.2. Nevoile clienților sunt identificate conform procedurii de identificare a clienților și a tipului de clienți. 1.3. Nevoile clienților sunt identificate în conformitate cu reglementările interne privind produsele și serviciile instituției și a caracteristicilor acestora. 1.4. Nevoile clienților sunt identificate în funcție de nevoile financiare specifice ale clienților. 1.5. Nevoile clienților sunt identificate în funcție de potențialele produse și servicii oferite.	Identificarea nevoilor clienților se realizează cu obiectivitate, orientare spre client și orientare către rezultate.
2. Promovează produsele și serviciile instituției	2.1. Produsele și serviciile instituției sunt promovate în conformitate cu planul de vânzări repartizat. 2.2. Produsele și serviciile instituției sunt promovate în funcție de gama de produse disponibile. 2.3. Produsele și serviciile instituției sunt promovate conform politicii instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor instituției. 2.4. Produsele și serviciile instituției sunt promovate în conformitate cu condițiile generale de afaceri ale instituției.	Promovarea produselor și serviciilor instituției se realizează cu politețe.
3. Recomandă soluții de vânzare încrucișată	3.1. Soluțiile de vânzare încrucișată sunt recomandate în conformitate cu strategia instituției și nevoile clientului. 3.2. Soluțiile de vânzare încrucișată sunt recomandate în conformitate cu profilul de risc al clientului. 3.3. Soluțiile de vânzare încrucișată sunt recomandate conform tipului de client și tipului de produs. 3.4. Soluțiile de vânzare încrucișată sunt recomandate conform reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei.	Recomandarea soluțiilor de vânzare încrucișată se realizează cu empatie și inițiativă.

4. Furnizează informații clientului	4.1. Informațiile sunt furnizate clientului în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clientei. 4.2. Informațiile sunt furnizate clientului conform condițiilor generale de afaceri ale instituției. 4.3. Informațiile sunt furnizate clientului în conformitate cu reglementările interne privind produsele și serviciile instituției. 4.4. Informațiile sunt furnizate clientului în funcție de tipul de client. 4.5. Informațiile sunt furnizate clientului conform fișei de produs.	Furnizarea informațiilor clientului se realizează cu confidențialitate și integritate.
-------------------------------------	--	--

Contexte:

- activitățile se desfășoară la centrala băncii sau a instituției financiare nebankare sau în sucursale, agenții, în front-office.

Gama de variabile:

consilierea operațiunilor privind:

- operațiunile;
- produsele sau serviciile.

furnizarea de informații:

- prin telefon; - prin e-mail;
- letric;
- față în față (direct); etc.

informații:

- caracteristicile produselor și serviciilor instituției;
- avantajele cumpărării unui anumit produs;
- alte produse și servicii ale instituției;
- promoții;
- oferte speciale;
- materiale publicitare; - situația conturilor, etc.

condițiile generale de afaceri ale instituției:

- cadrul contractual general între bancă și clienții săi;
- prevederi generale;
- conturi;
- depozite; - dobânzi;

- credite acordate persoanelor fizice sau juridice;
- garanții și acreditive;
- identificarea clientului și reprezentanții autorizați;
- instrucțiuni primite de la client;
- comunicări ale instituției către client;
- secretul bancar;
- protecția datelor personale;
- răspunderea instituției; - plângeri și reclamații;
- obligația clientului de a coopera; - legea aplicabilă; etc.

informațiile generale despre bancă:

- politica instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor;

- cota de piață, etc.

soluții de vânzare încrucișată:

- credit;

- carduri;

- asigurări;

- operațiuni de plăți a unor facturi; - acces

la Internet, home banking;

- alte produse/servicii pentru rambursarea creditelor și virarea salariului în cont; etc.

mijloacele adecvate de identificare a nevoilor clienților:

- sondaje;

- interviuri cu clienții;

- vizite;

- contacte directe cu clienții, etc.

materiale de promovare specifice:

- broșuri; - pliante;

- prospecte;

- avizier (lista de taxe, comisioane, dobânzi; nivelul dobânzii DAE; informații privind fondul de garantare a depozitelor; numărul de la Protecția Consumatorului; condiții generale de afaceri ale instituției), etc.

clienți:

- existenți și/sau -

potențiali.

clienți:

- persoane fizice: persoane fizice rezidente sau nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale și familiale, persoane fizice care exercită profesii libere sau liber profesioniști (experți judiciari, medici, asistenți medicali, biochimisti, avocați, notari publici, executori judecătorești, psihologi, contabili autorizați), etc.

- persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, syndicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, 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.

Cunoștințe:

- tehnici de comunicare și negociere;

- informații generale despre bancă;

- tipurile de clienți;

- caracteristicile și avantajele produselor și serviciilor instituției;

- condițiile generale de afaceri ale instituției;

- reglementările interne privind produsele și serviciile instituției;

- reglementările legale și interne de cunoaștere a clientelei;

- politica instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor.

2. Procesarea operațiunilor financiar-bancare (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Primește instrucțiunile clientului	1.1. Instrucțiunile clientului sunt primite conform documentației furnizate de client. 1.2. Instrucțiunile clientului sunt primite conform reglementărilor interne ale instituției.	Primirea instrucțiunilor clientului se realizează cu atenție la detalii.
2. Verifică documentele clienților	2.1. Documentele clienților sunt verificate în conformitate cu termenii și condițiile modalităților de decontare. 2.2. Documentele clienților sunt verificate în conformitate cu reglementările interne privind operațiunile pe contul curent, tranzacțiile cu numerar și instrumentele de debit sau plată fără suport hârtie. 2.3. Documentele clienților sunt verificate conform normelor BNR și a legislației în vigoare. 2.4. Documentele clienților sunt verificate în conformitate cu normele și procedurile interne privind produsele și serviciile instituției. 2.5. Documentele clienților sunt verificate în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei.	Verificarea documentelor clienților se realizează cu confidențialitate.
3. Asigură prevenirea riscului operațional	3.1. Prevenirea riscului operațional este asigurată conform normelor BNR privind riscurile. 3.2. Prevenirea riscului operațional este asigurată în funcție de colaborarea cu alte departamente ale instituției. 3.3. Prevenirea riscului operațional este asigurată conform normelor și procedurilor interne ale instituției. 3.4. Prevenirea riscului operațional este asigurată conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism.	Asigurarea prevenirii riscului operațional se realizează cu operativitate.

4. Efectuează tranzacțiile clienților	4.1. Tranzacțiile clienților sunt efectuate conform normelor și procedurilor interne ale instituției privind operațiunile în conturile clientului. 4.2. Tranzacțiile clienților sunt efectuate conform instrucțiunilor clientului. 4.3. Tranzacțiile clienților sunt efectuate în funcție de client și de produs. 4.4. Tranzacțiile clienților sunt efectuate conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. 4.5. Tranzacțiile clienților sunt efectuate în funcție de analiza atentă a informațiilor prezentate, în corelare cu cele din baza de date informatică.	Efectuarea tranzacțiilor clienților se realizează cu corectitudine.
5. Validează operațiunile	5.1. Operațiunile sunt validate conform normelor și procedurilor interne ale instituției. 5.2. Operațiunile sunt validate în funcție de operațiunile derulate.	Validarea operațiunilor se realizează cu rigurozitate.
6. Gestionează perceperea comisioanelor și spezelor bancare	6.1. Perceperea comisioanelor și spezelor bancare este gestionată în funcție de cuantumurile valorice ale comisioanelor instituției. 6.2. Perceperea comisioanelor și spezelor bancare este gestionată conform condițiilor generale de afaceri ale instituției. 6.3. Perceperea comisioanelor și spezelor bancare este gestionată în conformitate cu cerințele instituției prevăzute în tariful de comisioane al instituției.	Gestionarea percepției comisioanelor și spezelor bancare se realizează cu acuratețe.
7. Confirmă clientului efectuarea tranzacțiilor	7.1. Efectuarea tranzacțiilor este confirmată clientului conform procedurilor de lucru și fluxurilor operaționale. 7.2. Efectuarea tranzacțiilor este confirmată clientului în funcție de aplicarea ștampilei și semnăturii.	Confirmarea efectuării tranzacțiilor clientului se realizează cu responsabilitate.

Contexte:

- activitățile se desfășoară la centrala băncii sau a instituției financiare nebancare sau în sucursale, agenții, în front-office.

Gama de variabile:

operațiuni în lei și valută:

- plăți;
- alimentări cu numerar;
- depuneri de numerar;
- retrageri de numerar aferente conturilor clienților;
- ordine de cumpărare și vânzare de valute străine;
- constituiri de depozite la vedere și la termen;
- extrase de cont;
- negocierea cursului valutar și a dobânzilor;

- transferuri rapide tip Western Union, Money Gram;
- cecuri;
- ordine de plată;
- bilete la ordin;
- cambii;
- transferuri interbancare și intrabancare;
- cumpărări de certificate de depozit;
- alimentări și rambursări de sume provenite la plățile din carduri;
- acreditive;
- incasso-uri;
- scrisori de garanție;
- factoring;
- asigurări;
- Internet Banking;
- Mobile Banking, etc.

verificarea operațiunilor în bazele de date de la:

- Biroul de Credit;
- Centrala Riscurilor Bancare;
- Centrala Incidentelor de Plăți.

documente necesare deschiderii de conturi curente:

- formularul (cererea) de deschidere de cont curent semnată de către solicitant;
- declarația privind identitatea beneficiarului real al fondurilor deținute și

1. pentru persoane fizice române rezidente sau nerezidente:

- buletinul sau cartea de identitate;

- procura autentică,

dacă este vorba de un împuternicit;

- fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent;

(pentru persoanele fizice române nerezidente - pașaportul sau legitimația de ședere în străinătate)

2. pentru deschiderea unui cont pe numele unui minor: certificatul de naștere;

3. pentru persoane juridice:

- actul constitutiv al societății comerciale sau după caz, contractul de societate și statutul;

- hotărârea judecătorească privind constituirea societății comerciale;

- certificatul de înregistrare la Registrul Comerțului;

- extras la zi din Registrul Comerțului în original (cu excepția societăților care au fost înregistrate în urmă cu mai puțin de 30 de zile);

- actele adiționale, în cazul în care au intervenit schimbări din punct de vedere juridic în societatea comercială;

- actele de identitate (buletin, carte de identitate, carte de identitate provizorie - pentru persoanele fizice române sau cetățenii UE, pașaport cu viza valabilă - pentru persoanele fizice străine, alții decât cetățenii UE) a reprezentanților legali, împuterniciților și delegaților;

- fișa specimenului de semnătură a persoanelor care au dreptul să opereze pe contul curent, etc.

elemente de risc operațional:

- identitate;

- acte;

- documente; -

- semnături;

- ștampile; etc.

comisioane pentru:

- deschiderea sau gestionarea conturilor curente;

- eliberare sau transmitere extras de cont;

- depunere sau retragere de numerar;

- deschiderea sau închiderea contului curent;

- furnizare informații privind soldul contului curent;
 - administrare carduri;
 - procesare plăți urgente în lei și valută.
- condițiile generale de afaceri ale instituției:
- cadrul contractual general între instituție și clienții săi;
 - prevederi generale;
 - conturi;
 - depozite; -
 - dobânzi;
 - credite acordate persoanelor fizice sau juridice;
 - garanții și acreditive;
 - identificarea clientului și reprezentanții autorizați;
 - instrucțiuni primite de la client;
 - comunicări ale instituției către client;
 - secretul bancar;
 - protecția datelor personale;
 - răspunderea instituției; -
 - plângeri și reclamații;
 - obligația clientului de a coopera; - legea aplicabilă; etc.

Cunoștințe:

- procedurile specifice privind mijloacele și instrumentele de plată și decontare internă și internațională;
- fluxurile operaționale specifice activității;
- tipurile de documente necesare deschiderii de conturi curente și de depozite;
- tariful de comisioane al instituției;
- aplicații informatice specifice activității de front office;
- normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor;
- regulamentul privind organizarea și funcționarea instituției;
- condițiile generale de afaceri;
- operațiunile și produsele financiar-bancare.

3. Administrarea operațiunilor derulate (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Asistă clientul privind operațiunile	1.1. Clientul este asistat privind operațiunile în conformitate cu strategia instituției. 1.2. Clientul este asistat privind operațiunile în funcție de tipul și nevoile clienților. 1.3. Clientul este asistat privind operațiunile în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și a normelor interne ale instituției. 1.4. Clientul este asistat privind operațiunile în funcție de tipul operațiunilor.	Asistarea clientului privind operațiunile se realizează cu integritate și receptivitate.
2. Transmite raportări specifice	2.1. Raportările specifice sunt transmise conform legislației în vigoare. 2.2. Raportările specifice sunt transmise conform politicii interne ale instituției privind sistemul de raportare și evidență. 2.3. Raportările specifice sunt transmise conform prevederilor legale și reglementărilor interne ale instituției.	Transmiterea raportărilor specifice se realizează cu promptitudine, corectitudine și seriozitate.
3. Arhivează documentele zilnice ale instituției	3.1. Documentele zilnice ale instituției sunt arhivate conform reglementărilor legale privind clasificarea, stocarea și arhivarea documentelor. 3.2. Documentele zilnice ale instituției sunt arhivate conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. 3.3. Documentele zilnice ale instituției sunt arhivate conform normelor interne privind documentația clientului.	Arhivarea documentelor zilnice ale instituției se realizează cu responsabilitate, discernământ și disciplină.

Contexte:

- activitățile se desfășoară în centrala băncii sau a instituției financiare nebancare sau în sucursale, agenții, în front-office.

Gama de variabile:

operațiuni în lei și valută derulate:

- plăți;
 - alimentări cu numerar;
 - depuneri de numerar;
 - retrageri de numerar aferente conturilor clienților; -
 - ordine de cumpărare și vânzare de valute străine;
 - constituiri de depozite la vedere și la termen;
 - extrase de cont;
 - negocierea cursului valutar și a dobânzilor;
 - transferuri rapide tip Western Union, Money Gram;
 - cecuri;
 - ordine de plată; - bilete la
- ordin;
- cambii;
 - transferuri interbancare și intrabancare;
 - cumpărări de certificate de depozit;
 - alimentări și rambursări de sume provenite la plățile din carduri;
 - acreditive; - incasso-
- uri;
- scrisori de garanție;
 - factoring; -
- asigurări;
- Internet Banking;
 - Mobile Banking, etc.

raportări: - zilnice; -

lunare;

- trimestriale, etc. raportări

specifice:

- note contabile;
 - jurnalul operațiunilor de încasări și plăți; -
- registre diverse.

documentele, în funcție de tipul de client și de produsul solicitat:

- jurnalul operațiunilor înregistrate în conturi;
- documente de identificare a clientului;
- documente privind situația financiară a clientului;
- documente de deschidere cont;
- cerere-contract credit;
- cerere-contract privind emiterea cardului de credit sau debit;
- cerere-contract de deschidere cont curent;
- contract de credit; - poliță

de asigurare; - contract de

ipotecă;

- contract de forfetare, scontare bilete la ordin;
- cambii, bilete la ordin, cecuri;
- cerere pentru avalizarea cambiei/biletului la ordin;
- ordine de plată;

- cerere de internet-banking;
 - contract pentru utilizarea serviciului Internet Banking;
 - cecuri de călătorie;
 - încasso documentar; acreditiv documentar; scrisoare de garanție;
 - informații privind garantarea depozitelor în sistemul bancar;
 - tarifele de comisioane;
 - condițiile generale de afaceri ale instituției; - anexe, etc.
- metode de arhivare:
- pe suport hârtie;
 - în baza de date electronică.

Cunoștințe:

- procedurile interne de lucru;
- fluxurile operaționale specifice activității;
- tipurile de operațiuni;
- tipurile de raportări;
- normele interne ale instituției;
- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

4. Gestionarea portofoliului de clienți (unitate de competență specifică opțională)		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. Dezvoltă relația cu clienții existenți și potențiali	1.1. Relația cu clienții existenți și potențiali este dezvoltată conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei. 1.2. Relația cu clienții existenți și potențiali este dezvoltată în funcție de modalitățile de contactare cele mai potrivite tipului de client. 1.3. Relația cu clienții existenți și potențiali este dezvoltată în funcție de bonitatea clienților. 1.4. Relația cu clienții existenți și potențiali este dezvoltată în funcție de strategia și obiectivele de dezvoltare a instituției.	Dezvoltarea relației cu clienții existenți și potențiali se realizează cu politețe și amabilitate.
2. Actualizează datele clienților	2.1. Datele clienților sunt actualizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei. 2.2. Datele clienților sunt actualizate conform normelor de confidențialitate privind datele clienților și păstrarea secretului bancar. 2.3. Datele clienților sunt actualizate în funcție de notificarea și documentele clientului.	Actualizarea datelor clienților se realizează cu responsabilitate.
3. Transmite mesaje clienților	3.1. Mesajele clienților sunt transmise conform reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei. 3.2. Mesajele clienților sunt transmise în funcție de canalele de comunicare specifice tipului de client. 3.3. Mesajele clienților sunt transmise conform procedurilor privind metodele de comunicare.	Transmiterea mesajelor clienților se realizează cu respect, confidențialitate și empatie.
4. Administrează reclamațiile clienților	4.1. Reclamațiile clienților sunt administrate în conformitate cu reglementările interne privind asigurarea calității în servirea clienților. 4.2. Reclamațiile clienților sunt administrate conform reglementărilor interne privind gestionarea reclamațiilor. 4.3. Reclamațiile clienților sunt administrate conform practicilor și procedurilor interne ale instituției privind funcționarea produselor și serviciilor.	Administrarea reclamațiilor clienților se realizează cu diplomație și promptitudine

Contexte:

- activitățile se desfășoară în centrala băncii sau a instituției financiare nebancare sau în sucursale, agenții, în front-office.

Gama de variabile:

transmiterea de mesaje clienților, prin canale specifice:

- direct;
- telefon; - e-mail;
- letric, etc..

reclamațiile clienților:

- majorări dobânzi;
- comisioane cu sau fără notificare;
- percepere comisioane neprevăzute în contract;
- introducere comisioane cont curent fără notificare;
- deficiențe în operațiunile cu mijloace de plată (de exemplu, carduri);
- nerespectare clauze contractuale;
- refuz acordare credit fără motivare;
- promoții înșelătoare;
- transferuri financiar-bancare neoperate sau operate incorect;
- informare incorectă cu privire la caracteristicile produselor și serviciilor, etc.

Cunoștințe:

- tehnici de comunicare;
- canalele de comunicare;
- reglementările interne de cunoaștere a clientelei;
- reglementările interne privind asigurarea calității în servirea clienților; - tipurile de clienți.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

OFIȚER OPERAȚIUNI 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: 31/08/2015

Echipa de redactare:

Savu Emanuela Mihaela, Șef Serviciu Programe ID, Institutul Bancar Român

Ilinoiu Alina Gabriela, Consultant formare, Institutul Bancar Român

Verificator sectorial:

Orban Andreea Cristina, Ofițer cont, CEC Bank

Comisia de validare:

Zaharia Maria, reprezentant supleant al Federației Sindicatelor Libere a Salariaților CEC - România în CS-AFBA, CEC Bank

Lepadatu Mihaela, expert CS - AFBA, CEC Bank

Apostoloiu Roxana, expert în resurse umane în sectorul IFN

Denumirea documentului electronic: Q_Ofiter operatiuni financiare-bancare_00

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

Titlul calificării profesionale

Ofițer operațiuni financiare-bancare

Descriere

Calificarea de Ofițer operațiuni financiar-bancare presupune desfășurarea unui complex de activități:

- consilierea clienților;
- procesarea operațiunilor bancare;
- administrarea operațiunilor derulate;
- gestionarea portofoliului de clienți.

Ofițerul operațiuni financiar-bancare desfășoară activități de front-office în centrala băncii/instituției financiare nebankare sau în sucursale/agenții.

Ofițer operațiuni financiar-bancare este o calificare care necesită o serie de competențe aferente relației directe cu clienții în scopul identificării nevoilor acestora, promovării produselor și serviciilor financiar-bancare, precum și competențe de primire a instrucțiunilor clientului, verificare a documentelor clienților, etc. Ofițerul operațiuni financiar-bancare este o ocupație dinamică care s-a dezvoltat în ultima perioadă datorită extinderii activităților băncilor, creșterii numărului de tranzacții ordonate de către clienți care trebuie executate cu mare precizie, la timp și cu respectarea cadrului legal. Această ocupație este necesară pe piața muncii datorită nevoii de îmbinare a activităților de procesare și administrare a operațiunilor cu cele de consiliere a clienților, promovare a produselor și serviciilor bancare.

Calificarea implică atât aptitudini de comunicare verbală și non-verbală și relaționare cu clienții, cât și capacitate de analiză și sinteză, atenție la detalii și gestionare a timpului.

Motivație

Ofițer operațiuni financiare-bancare este o calificare necesară pe piața muncii datorită nevoii de îmbinare a activităților de procesare și administrare a operațiunilor cu cele de consiliere a clienților, promovare a produselor și serviciilor bancare.

Condiții de acces

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

Nivelul de studii minim necesar

studii medii

Rute de progres

Prin absolvirea de studii superioare, a unor programe de formare profesională și experiență, poate să devină Coordonator operațiuni bancare, Director Adjunct de operațiuni.

Cerințe legislative specifice Nu este cazul.

Titlul calificării profesionale: Ofițer operațiuni financiare-bancare

Cod RNC:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Lista competențelor profesionale

Cod	Denumirea competenței profesionale	Nivel EQF/CNC	Credite
	C1. Comunicare în limba oficială;	4/3	
	C2. Comunicare în limbi străine;	3/2	
	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;	3/2	
	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 financiar-bancare;	4/3	
	S1. Consilierea clienților;	4/3	
	S2. Procesarea operațiunilor financiar-bancare;	4/3	
	S3. Administrarea operațiunilor derulate;	4/3	
	S4. Gestionarea portofoliului de clienți.	4/3	

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

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/2

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Identifică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă cu responsabilitate și operativitate, în conformitate cu legislația națională în vigoare, a instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice, precum și a instrucțiunilor producătorului de utilizare a echipamentelor din dotare, în cadrul instituțiilor de credit/instituțiilor financiare nebancare în front-office. 2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc cu atenție și responsabilitate, conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă, prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile. 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.	- instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă; - noțiuni privind legislația de securitatea și sănătate în muncă aplicabile activității; - prevederile producătorului echipamentelor de munca referitoare la securitatea și sănătatea în muncă; - prevederi referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și situații de urgență; - planul de evacuare în caz de incendiu; - proceduri de urgență interne; - proceduri de acordare a primului ajutor.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
- observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; - simulare; - rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	- test scris; - întrebări orale.
portofoliu.	

Competența profesională: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
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 nebancare în front-office. 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. 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. 4. Furnizează informații specifice despre clienți cu responsabilitate numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clienței, utilizând aplicații IT.	- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței; - reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului; - aplicații IT specifice.
Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu	

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

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
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 nebankare, cât și în afara ei. 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. 3. Asigură securitatea echipamentelor cu atenție și responsabilitate conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și a celor privind măsurile pentru situații de urgență. 4. Asigură securitatea echipamentelor cu vigilență, în funcție de tipul de echipament, cu respectarea codului de conduită. 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.	- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor; - proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic; - Codul de conduită; - proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor; - proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență; - procedurile specifice privind administrarea riscului operațional; - reglementările legale; - tipuri de informații; - caracteristicile informației; - tipuri de echipamente; - tipuri de procese.
Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare.	• test scris • întrebări orale
• portofoliu	

Competența profesională: Consilierea clienților

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe				
1. Identifică nevoile clienților cu obiectivitate, conform reglementărilor legale și interne de cunoaștere a clientelei, a procedurii de identificare a clienților și a tipului de clienți. 2. Identifică nevoile clienților cu orientare spre client și rezultate, în conformitate cu reglementările interne privind produsele și serviciile instituției și a caracteristicilor acestora. 3. Identifică nevoile clienților în funcție de nevoile financiare specifice ale clienților și potențialele produse și servicii oferite, la centrala băncii sau a instituției financiare nebankare sau în sucursale, agenții, în front-office. 4. Promovează produsele și serviciile instituției cu politețe, în conformitate cu planul de vânzări repartizat și condițiile generale de afaceri ale instituției. 5. Promovează produsele și serviciile instituției în funcție de gama de produse disponibile și conform politicii instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor instituției. 6. Recomandă soluții de vânzare încrucișată cu empatie, în conformitate cu strategia instituției, nevoile și profilul de risc ale clientului. 7. Recomandă soluții de vânzare încrucișată cu inițiativă, conform tipului de client și de produs, reglementărilor legale și interne privind cunoașterea clientelei. 8. Furnizează informații clientului cu confidențialitate, în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei, produsele și serviciile instituției. 9. Furnizează informații clientului cu integritate, conform condițiilor generale de afaceri ale instituției, tipului de client și fișei de produs.	- tehnici de comunicare și negociere; - informații generale despre bancă; - informații; - tipurile de clienți; - caracteristicile și avantajele produselor și serviciilor instituției; - condițiile generale de afaceri ale instituției; - reglementările interne privind produsele și serviciile instituției; - reglementările legale și interne de cunoaștere a clientelei; - politica instituției în domeniul promovării produselor și serviciilor; - consilierea operațiunilor; - soluții de vânzare încrucișată; - mijloacele adecvate de identificare a nevoilor clienților; - materiale de promovare specifice.				
Metode de evaluare					
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:					
<table><tr><th>Deprinderi</th><th>Cunoștințe</th></tr><tr><td> • observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici. </td><td> • test scris; • întrebări orale. </td></tr></table>	Deprinderi	Cunoștințe	• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.	
Deprinderi	Cunoștințe				
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.				
• portofoliu.					

Competența profesională: Procesarea operațiunilor financiar-bancare.

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Primește instrucțiunile clientului cu atenție la detalii, conform documentației furnizate de client și reglementărilor interne ale instituției, la centrala băncii sau instituției financiare nebancare sau în sucursale, agenții, în front-office. 2. Verifică documentele clienților cu confidențialitate, în conformitate cu termenii și condițiile modalităților de decontare, a normelor BNR și legislației în vigoare. 3. Verifică documentele clienților în conformitate cu reglementările interne privind operațiunile pe contul curent, tranzacțiile cu numerar și instrumentele de debit sau plată fără suport hârtie. 4. Verifică documentele clienților în conformitate cu normele și procedurile interne privind produsele și serviciile instituției și reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei. 5. Asigură prevenirea riscului operațional cu operativitate, conform normelor BNR privind riscurile și a normelor și procedurilor interne ale instituției. 6. Asigură prevenirea riscului operațional în funcție de colaborarea cu alte departamente ale instituției și conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism. 7. Efectuează tranzacțiile clienților cu corectitudine, conform normelor și procedurilor interne ale instituției privind operațiunile în conturile clientului, a instrucțiunilor clientului și în funcție de analiza atentă a informațiilor prezentate, în corelare cu cele din baza de date informatică. 8. Efectuează tranzacțiile clienților în funcție de client și de produs, conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. 9. Validează operațiunile cu rigurozitate, în funcție de operațiunile derulate și conform normelor și procedurilor interne ale instituției. 10. Gestionează perceperea comisioanelor și spezelor bancare cu acuratețe, în funcție de cuantumul valorice ale comisioanelor instituției, conform condițiilor generale de afaceri ale instituției și cerințelor instituției prevăzute în tariful de comisioane al instituției. 11. Confirmă clientului efectuarea tranzacțiilor cu responsabilitate, conform procedurilor de lucru și fluxurilor operaționale și în funcție de aplicarea ștampilei și semnăturii.	- procedurile specifice privind mijloacele și instrumentele de plată și decontare internă și internațională; - fluxurile operaționale specifice activității; - tipurile de documente necesare deschiderii de conturi curente și de depozite; - tariful de comisioane al instituției; - aplicații informatice specifice activității de front office; - normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor; - regulamentul privind organizarea și funcționarea instituției; - condițiile generale de afaceri ale instituției; - operațiunile și produsele financiar-bancare; - operațiuni în lei și valută; - verificarea operațiunilor în bazele de date; - documente necesare deschiderii de conturi curente; - comisioane.
Metode de evaluare	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
- simulare; - rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici	test scris.
portofoliu.	

Competența profesională: Administrarea operațiunilor derulate.

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Asistă clientul privind operațiunile cu receptivitate, în conformitate cu strategia instituției și prevederile legislației în vigoare și a normelor interne, la centrala băncii sau instituției financiare nebankare sau în sucursale, agenții, în front-office. 2. Asistă clientul privind operațiunile cu integritate, în funcție de tipul, nevoile clienților și tipul operațiunilor. 3. Transmite raportări specifice cu corectitudine și seriozitate, conform legislației în vigoare și a politicii interne ale instituției privind sistemul de raportare și evidență. 4. Transmite raportări specifice cu promptitudine, conform prevederilor legale și reglementărilor interne ale instituției. 5. Arhivează documentele zilnice ale instituției cu discernământ conform reglementărilor legale privind clasificarea, stocarea și arhivarea documentelor. 6. Arhivează documentele zilnice ale instituției cu responsabilitate și disciplină, conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și normelor interne privind documentația clientului.	- procedurile interne de lucru; - fluxurile operaționale specifice activității; - tipurile de operațiuni; - tipurile de raportări; - normele interne ale instituției; - reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - operațiuni în lei și valută derulate; - raportări; - raportări specifice; - documentele, în funcție de tipul de client și de produsul solicitat; - metode de arhivare.
Metode de evaluare	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	

Competența profesională: Gestionarea portofoliului de clienți

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Dezvoltă relația cu clienții existenți și potențiali cu politețe, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei, în centrala băncii sau a instituției financiare nebancare sau în sucursale, agenții, în front-office. 2. Dezvoltă relația cu clienții existenți și potențiali cu amabilitate, în funcție de modalitățile de contactare cele mai potrivite tipului de client, de bonitatea clienților, de strategia și obiectivele de dezvoltare a instituției. 3. Actualizează datele clienților cu responsabilitate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei, normelor de confidențialitate privind datele clienților și păstrarea secretului bancar. 4. Actualizează datele clienților în funcție de notificarea și documentele clientului. 5. Transmite mesaje clienților cu respect, conform reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei și procedurilor privind metodele de comunicare. 6. Transmite mesaje clienților cu confidențialitate și empatie, în funcție de canalele de comunicare specifice tipului de client. 7. Administrează reclamațiile clienților cu diplomatie, în conformitate cu reglementările interne privind asigurarea calității în servirea clienților și gestionarea reclamațiilor. 8. Administrează reclamațiile clienților cu promptitudine, conform practicilor și procedurilor interne ale instituției privind funcționarea produselor și serviciilor.	- tehnici de comunicare; - canalele de comunicare; - reglementările interne de cunoaștere a clientelei; - reglementările interne privind asigurarea calității în servirea clienților; - tipurile de clienți; - transmiterea de mesaje clienților, prin canale specifice; - reclamațiile clienților.
Metode de evaluare	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	