

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## STANDARD OCUPAȚIONAL

### OPERATOR GHIȘEU BANCĂ

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

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 15.10.2009

**Data propusă pentru revizuire:** 15.10.2011

**Inițiator proiect:** Institutul Bancar Român

**Echipa de redactare:**

Apostoloiu, Roxana Adina, Coordonator, Director Resurse Umane CAPA FINANCE SA

Preoteasa, Victoria, Director, Institutul Bancar Român

**Verificator sectorial:** Nicula, Ileana, lector dr. ,Universitatea Dimitrie Cantemir

**Comisia de validare:**

Petru, Rareș, Președinte Comitetului Sectorial, Director General, IBR

Dună, Mărioara, Uniunea Națională a Caselor de Ajutor Reciproc ale Salariaților din Romania (UNCAR)

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

Romania - Onofrei, Ioana, Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC

Szel, Petre, Asociația Administratorilor de Fonduri (AAF)

Oprescu, Ionuț Asociația, Societăților Financiare din România (ALB)

Rădulescu, Victor, Comisia Națională a Valorilor Mobiliare (CNVM)

**Denumirea documentului electronic:** SO\_Operator ghiseu banca\_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 Operator ghișeu bancă grupa COR 4211 “Casieri de bancă și asimilați”.**

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale:

**- Operator ghișeu bancă cod COR 421110**

Ocupația Operator ghișeu bancă face parte din categoria funcțiilor de execuție la nivelul sediilor secundare (sucursale, agenții, puncte de lucru) ale instituțiilor de credit sau instituțiilor financiare nebancare.

Obiectivul principal al activităților desfășurate de operatorul ghișeu bancă este derularea în condiții de legalitate, calitate a serviciilor și eficiență operațională a tuturor operațiunilor specifice ghișeului bancar - fără a se limita însă la operațiunile cu numerar sau cele de schimb valutar - dar și a unor multiple activități diferite, cu un grad destul de ridicat de varietate și complexitate, având următorul specific :

- promovarea și vânzarea către clienți a unui portofoliu destul de mare de produse ale băncii ( cele specifice casieriei dar și produse standard de economisire sau carduri );
- acordarea suportului operațional pentru activitatea de tezaur din unitate și management de numerar;
- deservirea clienților la ATM, alimentarea sau chiar depanarea primară a acestor tipuri de dispozitive;
- transportul de numerar între unitățile arondate la / de la sediul clienților cu care instituția de credit a încheiat convenții juridice specifice, în condiții conforme cu reglementările specifice transportului de bunuri și valori importante;
- întocmirea corespunzătoare a unei multitudini de documente de evidență specifice activității, atât scriptic cât și electronic.

Toate aceste activități presupun în paralel :

- cunoașterea unui volum destul de mare de reglementări bancare specifice, aplicarea acestora în mod permanent, adaptându-le tipurilor de clienți și operațiuni;
- cunoașterea elementelor de securitate aferente tuturor tipurilor de bancnote din valutele utilizate;
- cunoașterea elementelor de securitate aferente tuturor tipurilor de documente de identitate ale clienților sau identificare a statutului juridic al acestora și implicit a prevederilor legislației fiscale aplicabile în clasificarea clienților în funcție de criteriul de rezidență fiscală.

Totodată, specificul de front - office al locului de muncă al operatorului de ghișeu bancă implică un rol permanent de interfață cu clientul, în acest context căpătând o importanță deosebită cunoașterea și aplicarea permanentă a reglementărilor specifice privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, deoarece operatorul de ghișeu bancă devine un element activ de identificare a potențialelor elemente de risc operațional în ceea ce privește persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte.

Din aceste motive, activitățile descrise mai sus aferente ocupației au un grad ridicat de complexitate și presupun deseori lucrul în condiții de stres pentru operatorul de ghișeu bancă, acesta putând fi pus de asemenea frecvent în situații neprevăzute sau tensionate. Specificul muncii de interfață cu clientul la ghișeu, indiferent că acesta este localizat în spațiu de lucru deschis sau închis, presupune abilități corespunzătoare de comunicare și interrelaționare, solicitudine, proactivitate, operativitate, atenție și răbdare în relația cu clientul.

Standardul ocupațional conține 20 unități de competență, din care 8 competențe cheie, 3 competențe generale, 9 competențe specifice.

Operatorii de ghișeu bancă derulează operațiuni specifice de casierie - respectiv operațiuni cu numerar, încasări și plăți - având responsabilitate directă în alimentarea cu numerar din tezaur și gestiunea zilnică a numerarului, verificarea circuitului numerarului și a modului de operare cu numerar în condiții de legalitate a bancnotelor și de calitate a numerarului primit sau înmănat clientului, gestionează operațiunile de schimb valutar pe casa de schimb conform cerințelor legale, asigură o deservire continuă și de calitate a clienților la dispozitivele ATM, inclusiv operațiunile de bază privind depanarea tehnică primară a acestor dispozitive, asigură colectarea de numerar, însoțind totodată transportul de numerar între unitățile arondate și clienți persoane juridice cu care instituția de credit a încheiat documente juridice (convenții) în acest sens.

O responsabilitate majoră derivă din faptul că, datorită interfeței pe care o reprezintă în relația cu clientul, operatorul de ghișeu bancă devine un prim element cheie în identificarea elementelor de risc operațional legat de clienți, tranzacții și acțiuni suspecte, deci implicit un element major în monitorizarea riscului operațional. Totodată, operatorul de ghișeu bancă trebuie să îndeplinească o multitudine de cerințe legale potrivit cadrului de reglementări bancare specifice și altor reglementări legale conexe aplicabile privind securitatea și transportul de numerar și mănuierea valorilor, precum și transportul de bunuri și valori importante.

O activitate complexă pentru operatorul de ghișeu bancă o constituie întocmirea tuturor evidențelor specifice activității cum ar fi note contabile, jurnale de activitate, registre și totodată menținerea și actualizarea arhivei de documente, gestionând în consecință un volum important de documente cu periodicitate zilnică.

Suplimentar atribuțiilor mai sus menționate, operatorul de ghișeu bancă promovează și vinde atât produsele specifice ghișeului bancar, cât și alte produse și servicii bancare din portofoliul de produse și servicii bancare standard.

Totodată, operatorul de ghișeu bancă deține gestiune proprie pentru valorile încredințate zilnic, în acest context profilul personal al acestuia trebuie să se încadreze într-un tipar specific de personalitate, cu câteva trăsături obligatorii de caracter - respectiv integritate, etică și corectitudine.

## Lista unităților de competență

| Titluri și categorii de unități de competență                                                                                            | Nivel de responsabilitate și autonomie |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>Unități de competență cheie</b>                                                                                                       | <b>EQF/CNC</b>                         |
| <b>Unitatea 1:</b> Comunicare în limba oficială;                                                                                         | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 2:</b> Comunicare în limbi străine;                                                                                          | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 3:</b> Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;                                                              | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 4:</b> Competențe informatice;                                                                                               | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 5:</b> Competența de a învăța;                                                                                               | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 6:</b> Competențe sociale și civile;                                                                                         | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 7:</b> Competențe antreprenoriale;                                                                                           | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 8:</b> Competențe de exprimare culturală.                                                                                    | 4/3                                    |
| <b>Unități de competență generale</b>                                                                                                    |                                        |
| <b>Unitatea 1:</b> Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență; | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 2:</b> Aplicarea programului de cunoașterea clientelei;                                                                      | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 3:</b> Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare.                                                  | 4/3                                    |
| <b>Unități de competență specifice</b>                                                                                                   |                                        |
| <b>Unitatea 1:</b> Promovarea produselor și serviciilor bancare specifice activității ghișeului bancar;                                  | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 2:</b> Efectuarea operațiunilor cu numerar;                                                                                  | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 3:</b> Asigurarea suportului în funcționarea activității de tezaur;                                                          | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 4:</b> Realizarea activităților specifice casei de schimb valutar;                                                           | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 5:</b> Asigurarea condițiilor pentru deservirea clienților la ATM ;                                                          | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 6:</b> Identificarea riscului operațional;                                                                                   | 4/3                                    |
| <b>Unitatea 7:</b> Gestionarea activității de management de numerar;                                                                     | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 8:</b> Intocmirea documentelor specifice activității;                                                                        | 3/2                                    |
| <b>Unitatea 9:</b> Efectuarea operațiunilor fără numerar cu instrumente de plată de debit.                                               | 4/3                                    |

| <b>Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență</b><br>(unitate de competență generală) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 3/2</b>                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                                                                                                   | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b> |
| 1. Identifică prevederile legale referitoare la SSM                                                                                                             | 1.1. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare.<br>1.2. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice.<br>1.3. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform cu instrucțiunile producătorului de utilizare ale echipamentelor din dotare. | Identificarea prevederilor legale referitoare la SSM 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.<br>2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă.<br>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<br>3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației activității curente.<br>3.3. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afișat la loc vizibil.                                                   | Aplicarea procedurilor de urgență și de evacuare se realizează rapid, corect și cu responsabilitate            |

**Contexte:**

- locul de desfășurare a activității: activitatea se desfășoară în cadrul instituțiilor de credit, IFN-uri în unitățile teritoriale, în spații închise;
- modul de desfășurare a activităților: operatorul ghișeu bancă aplică și respectă toate cerințele SSM specifice locației unde se realizează activitatea de casierie conform procedurilor interne;
- echipamente utilizate: PC, scanner, fax, telefon, mașini de numărat bani, sertarele interne ale ATM etc;
- procedurile interne de management al securității și sănătății în muncă.

**Gama de variabile:**

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

**Cunoștințe:**

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

| <b>Aplicarea programului de cunoașterea clientelei</b><br>(unitate de competență generală) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 4/3</b>                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                              | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b> |
| 1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei          | 1.1. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate prin utilizarea de metode specifice de sinteză.<br>1.2. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate prin utilizarea surselor interne și externe de informare.<br>1.3. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fișa postului.<br>1.4. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate în cadrul instruirilor organizate cu tema cunoașterii clientelei. | Analizarea reglementărilor legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei 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.<br>2.2. Clasa de risc este identificată în conformitate cu reglementările BNR privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor.<br>2.3. Clasa de risc este identificată folosind aplicații IT specifice.                                                                                                                                                                                                                                                          | Identificarea clasei de risc se realizează cu 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.<br>3.2. Suspiciunile sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale băncii.<br>3.3. Suspiciunile sunt raportate prin intermediul unor aplicații IT specifice interne și specifice raportărilor către autorități.                                                                                                                                                                                                     | Suspiciunile privind tranzacțiile bancare sunt raportate 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 a politicii interne ale fiecărei bănci.<br>4.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne ale băncii.<br>4.3. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate, utilizând aplicații IT interne și specifice raportărilor către autorități.                                                                                                                                                           | Furnizarea informațiilor specifice despre clienți se face cu discernământ și responsabilitate.                 |

**Contexte:**

- activitățile se desfășoară în centrala băncilor și în sucursale/agenții în front-office, în unitățile teritoriale: unități retail, centre de afaceri corporate, centre de investiții imobiliare, etc. cât și în back office.

**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, ONPCSB, 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.



| <b>Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor<br/>bancare</b><br>(unitate de competență generală) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Nivelul de<br/>responsabilitatea și<br/>autonomie:</b><br>4/3                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de<br/>competență</b>                                                                                  | <b>Criterii de realizare asociate<br/>rezultatului activității descrise de<br/>elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Criterii de realizare<br/>asociate modului de<br/>îndeplinire a activității<br/>descrisă de elementul de<br/>competență</b> |
| 1. Asigură<br>securitatea<br>informațiilor                                                                         | 1.1. Securitatea informațiilor se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor și a celor privind utilizarea sistemului informatic.<br>1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor.<br>1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor.<br>1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență.<br>1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare. | Asigurarea securității informațiilor se realizează cu responsabilitate și discernământ.                                        |
| 2. Asigură<br>securitatea<br>echipamentelor                                                                        | 2.1. Securitatea echipamentelor se asigură conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic.<br>2.2. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea codului de conduită și în funcție de tipul de echipament.<br>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<br>securitatea<br>proceselor                                                                            | 3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului.<br>3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență.<br>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 cât și în afara ei;
- asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc;
- asigurarea securității informațiilor se realizează în relația cu clienții interni și externi;
- asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc.

**Gama de variabile:**

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

**Cunoștințe:**

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

| <b>Promovarea produselor și serviciilor bancare specifice activității<br/>ghișeului bancar</b><br>(unitate de competență specifică) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Nivelul de<br/>responsabilitate și<br/>autonomie: 4/3</b>                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de<br/>competență</b>                                                                                                   | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului<br/>activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Criterii de realizare asociate<br/>modului de îndeplinire a<br/>activității descrisă de<br/>elementul de competență</b>                                                                                                                      |
| 1. Prezintă<br>clientului<br>produsele și<br>serviciile                                                                             | 1.1. Produsele și serviciile sunt prezentate în conformitate cu caracteristicile specificate în materialele de prezentare și promoționale ale băncii și Catalogul de produse și servicii ale băncii.<br>1.2. Produsele și serviciile sunt prezentate cu respectarea standardelor de prezentare de produs pe tipuri de clienți.<br>1.3. Produsele și serviciile sunt prezentate cu încadrarea în reglementările băncii privind promovarea de produs pe tipuri de clienți și în Condițiile generale de afaceri ale băncii.<br>1.4. Produsele și serviciile sunt prezentate în concordanță cu nevoile clientului.           | Prezentarea produselor și serviciilor se realizează cu siguranță de sine, rigurozitate și profesionalism.<br>Prezentarea produselor și serviciilor se realizează cu corectitudine, sollicitudine, adaptat nevoilor identificate ale clientului. |
| 2. Vinde<br>clientului<br>produsele și<br>serviciile                                                                                | 2.1. Produsele și serviciile sunt vândute clienților în conformitate cu reglementările interne specifice privind vânzarea.<br>2.2. Produsele și serviciile sunt vândute clienților în scopul realizării de vânzări încrucișate.<br>2.3. Produsele și serviciile sunt vândute clienților cu respectarea reglementărilor privind cunoașterea clientelei.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Vânzarea produselor și serviciilor se realizează cu corectitudine, amabilitate și persuasiune.<br>Vânzarea produselor și serviciilor se realizează cu seriozitate, consecvență, atenție și operativitate.                                       |
| 3. Efectuează<br>operațiuni în<br>conturile<br>clientului                                                                           | 3.1. Operațiunile în conturile clientului sunt efectuate cu respectarea reglementărilor interne privind operarea pe tipuri de operațiuni, conturi și clienți.<br>3.2. Operațiunile în conturile clientului sunt efectuate în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii privind procesarea acestora.<br>3.3. Operațiunile în conturile clientului sunt efectuate în funcție de etapele prevăzute de principiul de control încrucișat privind introducerea și validarea datelor.<br>3.4. Operațiunile în conturile clientului sunt efectuate cu asigurarea standardelor de calitate în lucrul cu clienții. | Efectuarea operațiunilor în conturile clientului se efectuează cu profesionalism, spirit de răspundere și atenție.<br>Efectuarea operațiunilor în conturile clientului se efectuează cu discernământ, promptitudine și acuratețe.               |
| 4. Acordă<br>consultanță<br>post<br>vânzare<br>de calitate                                                                          | 4.1. Consultanța post vânzare este acordată cu respectarea reglementărilor interne privind standardele de calitate în lucrul cu clienții.<br>4.2. Consultanța post vânzare este acordată cu încadrarea în Codul de conduită.<br>4.3. Consultanța post vânzare este acordată în scopul asigurării satisfacției clientului prin prevenirea, evitarea sau soluționarea reclamațiilor.                                                                                                                                                                                                                                       | Acordarea consultanței post vânzare se efectuează cu înțelegere, calm, corectitudine și spirit de inițiativă.                                                                                                                                   |

**Contexte:**

- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în general în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru, mai puțin în sediile centrale;
- activitățile se derulează independent, într-un context bine structurat, doar în anumite cazuri în echipă;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență în derularea operațiunilor;
- comunicarea cu clientul se realizează în mod direct, la ghișeu.

**Gama de variabile:**

- tipologie variată de clienți - clienți persoane fizice, rezidenți și nerezidenți; clienți persoane juridice, IMM, PFA, societăți comerciale;
- tipuri de produse și servicii specifice activității ghișeului bancar: certificate de depozit în lei sau valută, operațiuni de transfer rapid tip Western Union, încasări facturi utilități dar și produse și servicii standard ale băncii, respectiv : conturi curente în lei și valută, produse de economisire pentru clienții retail în lei sau valută, carduri, credite de nevoi personale adresate clienților persoane fizice;
- tipuri de conturi : conturi curente sau conturi de depozit, pentru persoane fizice și persoane juridice;
- tipuri de operațiuni : eliberare extrase de cont, deschidere și lichidare conturi curente și de depozit pentru toate tipurile de clienți, emitere și răscumpărare certificate de depozit;
- tipuri de produse specifice vânzării încrucișate: carduri, asigurări, credite de consum, utilități;
- tipuri de instituții financiare: instituții de credit, societăți de leasing, instituții financiare nebancare (IFN).

**Cunoștințe:**

- reglementările interne specifice privind promovarea produselor și serviciilor;
- standardele de prezentare de produs către clienți și standardele de calitate în lucrul cu clienții;
- reglementările interne specifice privind operarea pe conturi pe tipuri de clienți și tipuri de produse;
- codul de conduită;
- reglementările interne specifice privind soluționarea reclamațiilor clienților;
- condițiile generale de afaceri ale băncii; - catalogul de produse și servicii al băncii;
- materialele de prezentare sau cele promoționale ( broșuri, flyere, pliante );
- aplicațiile informatice de lucru, ecrane și machete specifice înregistrării și validării operațiunilor pe tipuri de produse în sistemul informatic al băncii;
- tehnici de prezentare, tehnici de vânzare și vânzare încrucișată, tehnici de investigare a nevoilor clientului;
- principiul de control încrucișat al activității.

| <b>Efectuarea operațiunilor cu numerar</b><br>(unitate de competență specifică) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 3/2</b>                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                   | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                                                                                                                        |
| 1. Gestionează operațiuni specifice funcționării casei de bani                  | <p>1.1. Operațiunile specifice funcționării casei de bani sunt gestionate în conformitate cu reglementările privind alimentarea cu numerar și funcționarea casei de bani pe parcursul zilei bancare.</p> <p>1.2. Operațiunile specifice funcționării casei de bani sunt gestionate cu încadrarea disponibilităților de numerar în plafoanele individuale aprobate pe casier, cumulat pe toate valutele.</p> <p>1.3. Operațiunile specifice funcționării casei de bani sunt gestionate cu respectarea reglementărilor BNR privind operațiunile cu numerar și operațiunile de casă în unități.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestionarea operațiunilor specifice funcționării casei de bani se realizează cu acuratețe, rigurozitate, strictețe și corectitudine.                                                                                                  |
| 2. Realizează operațiuni cu numerar                                             | <p>2.1. Operațiunile cu numerar sunt realizate cu respectarea reglementărilor interne privind modul de operare cu numerar.</p> <p>2.2. Operațiunile cu numerar sunt realizate în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii.</p> <p>2.3. Operațiunile cu numerar sunt realizate cu asigurarea corectitudinii în completarea tipurilor de formulare specifice lucrului cu numerar.</p> <p>2.4. Operațiunile cu numerar sunt realizate cu încadrarea în standardele de calitate în lucrul cu clienții.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Realizarea operațiunilor cu numerar este efectuată cu profesionalism, responsabilitate și acuratețe.</p> <p>Realizarea operațiunilor cu numerar este efectuată cu discernământ, operativitate și sollicitudine față de client.</p> |
| 3. Monitorizează circuitul și modul de operare cu numerar                       | <p>3.1. Circuitul și modul de operare cu numerar este monitorizat cu respectarea reglementărilor interne specifice privind circuitul și modul de operare cu numerar.</p> <p>3.2. Circuitul și modul de operare cu numerar este monitorizat prin încadrarea bancnotelor într-o anumită categorie în funcție de identificarea elementelor de securitate specifice.</p> <p>3.3. Circuitul și modul de operare cu numerar este monitorizat în conformitate cu reglementările legale privind constatarea de bancnote false.</p> <p>3.4. Circuitul și modul de operare cu numerar este monitorizat în vederea îndeplinirii parametrilor de legalitate și calitate corespunzătoare a circuitului de numerar.</p> <p>3.5. Circuitul și modul de operare cu numerar este monitorizat în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism.</p> | Monitorizarea circuitului și modului de operare este realizată cu minuțiozitate, responsabilitate, discernământ și promptitudine.                                                                                                     |

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Încasează comisioanele și spezele bancare                     | 4.1. Comisioanele și spezele bancare sunt încasate cu respectarea cuantumurilor valorice și condițiilor de aplicabilitate prevăzute în reglementările specifice.<br>4.2. Comisioanele și spezele bancare sunt încasate în conformitate cu cerințele băncii prevăzute în tariful de comisioane al băncii.<br>4.3 Comisioanele și spezele bancare sunt procesate în sistemul informatic în conformitate cu procedurile interne specifice fiecărei operațiuni.                                           | Încasarea comisioanelor și a spezelor se efectuează cu corectitudine, atenție, responsabilitate și promptitudine.                          |
| 5. Asigură evidența ștampilelor din casierie la nivel de unitate | 5.1. Evidența ștampilelor este asigurată cu respectarea reglementărilor interne privind lucrul cu ștampile.<br>5.2. Evidența ștampilelor este asigurată în conformitate cu amprentele care se regăsesc în evidența generală a ștampilelor băncii.<br>5.3. Evidența ștampilelor este asigurată cu verificarea parametrilor de aspect intact, lizibilitate și funcționalitate a amprentelor ștampilelor utilizate.                                                                                      | Asigurarea evidenței ștampilelor din casierie se realizează cu rigurozitate, corectitudine și responsabilitate.                            |
| 6. Efectuează inventarul factic și scriptic al numerarului       | 6.1. Inventarul factic și scriptic al numerarului se efectuează cu asigurarea corectitudinii și deplinei identități între inventarul factic și cel scriptic.<br>6.2. Inventarul factic și scriptic al numerarului se efectuează în conformitate cu reglementările interne privind inventarul și predarea acestuia la sfârșitul zilei bancare.<br>6.3. Inventarul factic și scriptic al numerarului se efectuează cu respectarea condițiilor specifice completării documentelor de evidență specifice. | Efectuarea inventarului factic și scriptic al numerarului se realizează cu minuțiozitate, discernământ, operativitate și responsabilitate. |

#### Contexte:

- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în general în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru, mai puțin în sediile centrale;
- activitățile se derulează independent, într-un context foarte bine reglementat și structurat, lucrul în echipă având caracter ocazional;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate, plafoane individuale și limite de competență în derularea operațiunilor;
- comunicarea cu clientul se realizează în mod direct, la ghișeu;
- lucrul cu valute necesită instruire periodică de specialitate pentru actualizarea cunoștințelor privind elementele de securitate pe tipuri de bancnote specifice valutelor utilizate și depistarea falsurilor. Instruirea se poate asigura intern - ofițerul de conformitate - sau extern, prin organele de specialitate abilitate ( ONPCSB);
- lucrul în condiții de stres este destul de frecvent.

#### Gama de variabile:

- tipologie variată de clienți - clienți persoane fizice, rezidenți și nerezidenți; clienți persoane juridice, IMM, PFA, societăți comerciale;
- tipuri de operațiuni cu numerar: depuneri și retrageri (lei și valută), plăți facturi cu numerar, încasări de rate credite, rate leasing, prime de asigurare, alimentări card, pentru toate tipurile de clienți;
- tipuri de formulare specifice lucrului cu numerar: formulare de depunere și retragere de numerar (lei și valută), monetarul cu cupiuri;
- categorii de încadrare a bancnotelor în funcție de identificarea elementelor de securitate specifice: bancnote corespunzătoare, false, deteriorate sau retrase din circulație;
- tipuri de documente privind evidența specifică a bancnotelor false, deteriorate sau ieșite din

circulație : registre de falsuri la nivel de unitate, registre de bancnote deteriorate sau retrase din circulație.

- tipuri de documente aferente inventarului de numerar : registre de minusuri și plusuri la nivel de unitate, proces verbal de înregistrare a diferenței pe conturile de debitori / creditori din minus / plus de casă, deschis pe numele salariatului în cauză;
- medii de informare: Tariful de comisioane al băncii.

**Cunoștințe:**

- reglementările B.N.R. privind operațiunile cu numerar și operațiunile de casă în unități;
- reglementările interne specifice privind alimentarea și funcționarea casei de bani;
- reglementările interne privind circuitul numerarului și modul de operare cu numerar - împachetare, sortare, ștampilare, semnare și datare pachete cu numerar;
- plafoanele individuale de numerar aprobate pe casier, cumulat pe toate valutele;
- valutele utilizate;
- specimenele valutelor utilizate cu elementele de securitate pe tipuri de bancnote;
- formularele specifice lucrului cu numerar;
- dispozitivele de lucru cu numerar ( mașini de numărat bani) și dispozitivele de verificare a elementelor de securitate a bancnotelor ( mașini de verificat valute );
- proceduri specifice de comisionare a operațiunilor;
- regimul de lucru cu parafe și ștampile;
- lista amprentelor ștampilelor unității / băncii;
- codul de conduită;
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii pentru tipurile de clienți (ecrane de lucru / machete separate pentru clienți persoane fizice și persoane juridice, comisioane).

| <b>Asigurarea suportului în activitatea de tezaur</b><br>(unitate de competență specifică) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 3/2</b>                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                              | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                                                            |
| 1. Efectuează închiderea și deschiderea zilnică a tezaurului                               | 1.1. Închiderea și deschiderea zilnică a tezaurului este efectuată în conformitate cu reglementările legale privind funcționarea tezaurului unității.<br>1.2. Închiderea și deschiderea zilnică a tezaurului este efectuată cu respectarea reglementărilor interne privind accesul personalului autorizat al unității.<br>1.3. Închiderea și deschiderea zilnică a tezaurului este efectuată în vederea asigurării disponibilităților de numerar necesare funcționării unității pe tot parcursul zilei bancare.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Efectuarea deschiderii și închiderii tezaurului se realizează cu seriozitate, rigurozitate, capacitate adecvată de planificare, totală responsabilitate și operativitate. |
| 2. Derulează activitate specifică de casier tezaur                                         | 2.1. Activitatea specifică de casier tezaur privind sigilarea și desigilarea tezaurului se derulează cu încadrarea în reglementările interne privind sigilarea și desigilarea tezaurului unității de către personalul autorizat.<br>2.2. Activitatea specifică de casier tezaur privind operațiunile de tezaur se derulează în vederea asigurării alimentărilor casierilor unității cu pachete de numerar, conform plafoanelor individuale pe casieri.<br>2.3. Activitatea specifică de casier tezaur privind operațiunile de tezaur se derulează cu respectarea regulilor de completare a documentelor de evidență specifice tezaurului.<br>2.4. Activitatea specifică de casier tezaur privind operațiunile de tezaur se derulează în conformitate cu reglementările legale privind conservarea valorilor din tezaur și înregistrarea mișcărilor acestora. | Derularea activității specifice de casier tezaur se realizează cu responsabilitate, încadrarea în orarul zilnic stabilit, respect și strictețe.                           |
| 3. Asigură securitatea cheilor și sigiliilor de drept din dotare                           | 3.1. Securitatea cheilor și sigiliilor de drept din dotare este asigurată cu încadrarea în reglementările legale specifice privind mânuirea valorilor.<br>3.2. Securitatea cheilor și sigiliilor de drept din dotare este asigurată cu respectarea parametrilor de accesibilitate și păstrare în condiții de siguranță în conformitate cu reglementările interne privind regimul folosirii acestora de către personalul autorizat din unitate.<br>3.3. Securitatea cheilor și sigiliilor de drept din dotare este asigurată în concordanță cu procedurile interne de lucru privind securitatea informației.                                                                                                                                                                                                                                                  | Asigurarea securității cheilor și sigiliilor de drept din dotare se realizează cu corectitudine, rigurozitate, discernământ și responsabilitate.                          |



**Contexte:**

- activitățile se desfășoară în tezaurul unității, care este un spațiu de lucru închis, monitorizat video, aflat în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru;
- activitățile se derulează individual sau în echipă, într-un context foarte bine reglementat din punct de vedere legal și deplin structurat. Anumite procese de lucru - cum ar fi cele aferente desigilării și deschiderii, respectiv sigilării și închiderii tezaurului, presupun lucru exclusiv în echipă, aceasta fiind constituită doar din personal autorizat;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate, plafoane individuale și limite de competență în derularea operațiunilor, respectarea unor multiple cerințe legale și lucrul cu valori;
- lucrul în condiții de stres este destul de frecvent;
- activitatea se desfășoară cu ritmicitate zilnică și presupune planificare și management adecvat al timpului, precum și un grad înalt de asigurare a securității procedurilor de lucru precum și a informației.

**Gama de variabile:**

- personalul autorizat din unitate: directorul unității, directorul de operațiuni, casierul șef (casierul de tezaur );
- tipuri de instrumente specifice activității de tezaur: cod de acces, cifru, cheie cu sigiliu de drept atașat;
- tipuri de documente de evidență specifice tezaurului : registrul de tezaur, situația casei de circulație și a altor valori;
- tipuri de valori regăsite în registrul de tezaur: inventarul pe lei și toate valutele, cecuri, cecuri și bilete la ordin, monede metalice, chei ATM.

**Cunoștințe:**

- reglementările B.N.R. privind operațiunile de casă din unități, operațiunile cu numerar ale instituției de credit și Trezoreriei Statului, funcționarea tezaurului din unități;
- reglementările interne specifice privind accesul în tezaur și derularea activității de tezaur;
- reglementările interne privind modul de operare cu numerar - împachetare, sortare, ștampilare, semnare și datare pachete cu numerar;
- plafoanele zilnice fixate pe tezaur, plafoanele individuale de alimentare cu numerar aprobate pe casier, cumulat pe lei și toate valutele;
- valutele utilizate;
- modul de operare a evidențelor specifice activității de tezaur - completarea zilnică a registrului de tezaur;
- regimul de lucru cu valori, conservarea și mânuirea acestora;
- limitele de competență individuale privind deținerea și păstrarea codului și cifrului de acces în tezaur, a cheilor și sigiliilor de drept;
- codul de conduită;
- fișa postului casierului șef ( casierul de tezaur) și modul reglementat intern de preluare temporară a atribuțiilor acestuia;
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii - procedurile interne de lucru privind securitatea informației.

| <b>Realizarea activităților specifice casei de schimb valutar</b><br>(unitate de competență specifică) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 4/3</b>                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                                          | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                                                                                                                             |
| 1. Gestionează operațiunile de schimb valutar                                                          | <p>1.1. Operațiunile de schimb valutar sunt gestionate în conformitate cu reglementările legale privind activitatea de schimb valutar și în funcție de prevederile regulamentului valutar și legislației fiscale pentru tipurile de clienți.</p> <p>1.2. Operațiunile de schimb valutar sunt gestionate cu încadrarea în cerințele sistemului informatic al băncii.</p> <p>1.3. Operațiunile de schimb valutar sunt gestionate cu respectarea condițiilor prevăzute prin elementele de siguranță ale bancnotelor din valutele utilizate.</p> <p>1.4. Operațiunile de schimb valutar sunt gestionate cu asigurarea corectitudinii completării documentelor de evidență specifice.</p> | <p>Gestionarea operațiunilor de schimb valutar se realizează cu acuratețe, rigurozitate și sollicitudine.</p> <p>Gestionarea operațiunilor de schimb valutar se efectuează cu strictețe, discernământ și spirit de observație ridicat.</p> |
| 2. Asigură afișarea anunțurilor obligatorii                                                            | <p>2.1. Afișarea anunțurilor obligatorii se asigură în conformitate cu reglementările legale privind obligativitatea afișării tipurilor de anunțuri specifice casei de schimb valutar.</p> <p>2.2. Afișarea anunțurilor obligatorii se asigură cu respectarea cerințelor specifice de corectitudine, lizibilitate și vizibilitate a anunțurilor în spațiul alocat ghișeului bancar.</p> <p>2.3. Afișarea anunțurilor obligatorii se asigură în concordanță cu procedurile interne de lucru privind modurile de redactare a anunțurilor.</p>                                                                                                                                          | <p>Asigurarea afișării anunțurilor obligatorii este realizată cu responsabilitate, operativitate zilnică și conștiinciozitate și rigurozitate.</p>                                                                                         |
| 3. Întocmește evidențele specifice activității                                                         | <p>3.1. Evidențele specifice sunt întocmite în conformitate cu reglementările legale de raportare specifice.</p> <p>3.2. Evidențele specifice sunt întocmite cu asigurarea corectitudinii completării tipurilor de documente de evidență specifice.</p> <p>3.3. Evidențele specifice sunt întocmite cu respectarea principiului de control încrucișat al activității.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Întocmirea evidențelor specifice este realizată cu rigurozitate, acuratețe, profesionalism și operativitate.</p>                                                                                                                        |
| 4. Arhivează buletinele și jurnalele zilnice                                                           | <p>4.1. Buletinele și jurnalele zilnice sunt arhivate cu încadrarea în reglementările legale privind arhivarea documentelor.</p> <p>4.2. Buletinele și jurnalele zilnice sunt arhivate în conformitate cu reglementările interne privind securitatea informației.</p> <p>4.3. Buletinele și jurnalele zilnice sunt arhivate în concordanță cu procedurile interne de lucru privind modurile de arhivare.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Arhivarea buletinelor și jurnalelor zilnice se realizează cu rigurozitate, strictețe și responsabilitate.</p>                                                                                                                           |

**Contexte:**

- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în general în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru, mai puțin în sediile centrale;
- activitățile se derulează individual, independent, într-un context foarte bine reglementat din punct de vedere legal și deplin structurat, lucrul în echipă având caracter ocazional. Anumite procese de lucru - cum ar fi cele aferente alimentării cu numerar, presupun lucru în echipă;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate, plafoane individuale și limite de competență în derularea operațiunilor, respectarea unor multiple cerințe legale și lucrul cu tipuri de valute;
- lucrul în condiții de stres este destul de frecvent;
- activitatea presupune asigurarea în totalitate a respectării procedurilor de lucru precum și a securității informației.

**Gama de variabile:**

- tipuri de clienți: clienți persoane fizice, rezidenți și nerezidenți;
- tipuri de operațiuni de casă de schimb valutar : vânzări și cumpărări de valută;
- tipuri de documente de evidență specifice operațiunilor de schimb valutar : buletinele de schimb valutar;
- tipuri de anunțuri obligatorii care se afișează cu periodicitate zilnică: codul statistic atribuit de B.N.R. casei de schimb; comision 0 perceput pe casa de schimb; cursurile de schimb pentru toate valutele; autorizația de funcționare a casei de schimb emisă de B.N.R.;
- tipuri de documente de evidență specifice casei de schimb: raportarea lunară și registrul zilnic pentru evidența numerarului existent pe lei și toate valutele;
- tipuri de documente de evidență specifice arhivării: buletinele de schimb și jurnalele zilnice aferente operațiunilor de schimb valutar;
- modurile de redactare a anunțurilor : pe suport hârtie sau prin tabelă electronică;
- moduri de arhivare : arhivare a documentelor pe suport hârtie sau arhivare electronica.

**Cunoștințe:**

- reglementările legale B.N.R. privind funcționarea casei de schimb;
- regulamentul valutar;
- legislația fiscală privind regimul de rezident sau nerezident;
- reglementările legale și procedurile interne privind raportarea specifică casei de schimb;
- reglementările legale și procedurile interne de lucru privind arhivarea documentelor;
- anunțurile obligatorii care se afișează cu periodicitate zilnică la casa de schimb valutar;
- elementele de siguranță ale bancnotelor specifice tuturor valutilor utilizate pe casa de schimb; - lucrul cu documentele de lucru specifice activității casei de schimb valutar - buletine de schimb valutar ( cupiuri );
- limitele de competență individuale și plafoanele individuale zilnice de alimentare cu numerar cumulat pe lei și valutele utilizate;
- codul de conduită;
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;
- principiul de control încrucișat al activității;
- procedurile interne de lucru privind securitatea informației.

| <b>Asigurarea condițiilor pentru deservirea clienților la ATM</b><br>(unitate de competență specifică) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie 4/3</b>                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                                          | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                 |
| 1. Alimentează cu numerar dispozitivul ATM din unitate / unitățile arondate                            | 1.1. Dispozitivul ATM este alimentat cu numerar în conformitate cu reglementările interne privind funcționarea ATM pe tot parcursul zilei bancare.<br>1.2. Dispozitivul ATM este alimentat cu numerar în scopul asigurării continuității lichidității pentru deservirea clienților.<br>1.3. Dispozitivul ATM este alimentat cu numerar în funcție de planificarea stabilită.                                                                                                                                             | Alimentarea cu numerar a dispozitivului ATM se realizează planificat, cu responsabilitate, operativitate și conștiinciozitate. |
| 2. Verifică necesarul de lichiditate a ATM-ului                                                        | 2.1. Necesarul de lichiditate din ATM este verificat cu respectarea procedurilor interne de alimentare a dispozitivului ATM în funcție de locația acestuia.<br>2.2. Necesarul de lichiditate din ATM este verificat în conformitate cu procedurile interne privind solicitarea de alimentare cu numerar.<br>2.3. Necesarul de lichiditate din ATM este verificat în funcție de planificarea stabilită.                                                                                                                   | Verificarea necesarului de lichiditate din ATM se derulează cu exactitate, promptitudine, atenție și responsabilitate.         |
| 3. Gestionează evidența cardurilor capturate de către ATM                                              | 3.1. Evidența cardurilor capturate de ATM este gestionată în conformitate cu reglementările interne privind evidența acestora pe dispozitivul ATM.<br>3.2. Evidența cardurilor capturate de ATM este gestionată cu asigurarea corectitudinii completării tipurilor de documente de evidență specifice.<br>3.3. Evidența cardurilor capturate de ATM este gestionată cu respectarea termenelor de timp prevăzute în procedurile interne de lucru privind păstrarea în evidența proprie a unității a cardurilor capturate. | Gestionarea evidenței cardurilor capturate de către ATM se efectuează cu rigurozitate, profesionalism și operativitate.        |
| 4. Efectuează operațiunile de depanare primară a ATM-ului                                              | 4.1. Operațiunile de depanare primară a ATM-ului sunt efectuate în funcție de tipurile de erori de ATM din raportul informatic specific.<br>4.2. Operațiunile de depanare primară a ATM-ului sunt efectuate în scopul asigurării continuității în deservirea clienților cu numerar.<br>4.3. Operațiunile de depanare primară a ATM-ului sunt efectuate cu respectarea condițiilor tehnice specifice tipurilor de dispozitive ATM.                                                                                        | Efectuarea operațiunilor de depanare primară a ATM-ului se realizează cu atenție, îndemânare și rapiditate.                    |

**Contexte:**

- activitățile se desfășoară în afara ghișeului bancar, în spațiu închis sau deschis, în funcție de amplasamentul dispozitivului ATM aflat în cadrul unității proprii sau în unitățile arondate - sucursale, agenții, puncte de lucru, sediile centrale;
- activitățile se derulează atât individual, independent dar și în echipă, într-un context structurat și reglementat. Anumite procese de lucru - cum ar fi cele aferente alimentării cu numerar a dispozitivelor ATM sau verificarea disponibilității numerarului presupun lucru în echipă cu colaboratorii externi contractați - firme de pază și transport valori;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență în derularea operațiunilor, planificare și management al timpului, respectarea cerințelor legale;
- lucrul în condiții de stres este destul de frecvent;
- activitatea poate presupune deplasări periodice între unități, cu un grad minim de risc.

**Gama de variabile:**

- tipuri tehnice diverse de dispozitive ATM;
- tipuri de solicitări de alimentări cu numerar - din tezaurul unității ( pentru dispozitiv ATM localizat în unitatea proprie ) sau din centrala băncii / instituției financiare ( pentru dispozitive ATM localizate în unități arondate );
- tipuri de documente de evidență specifice cardurilor capturate : borderoul cardurilor capturate, raportul ATM pentru cardurile capturate (chitanțe tip ATM );
- tipuri de erori de ATM: erori primare ( care se pot depana de către operatorul de ghișeu bancar ) și erori de soft ( care sunt înaintate spre depanare firmei specializate care asigură mentenanța tehnică a dispozitivului ATM).

**Cunoștințe:**

- reglementările legale și interne privind funcționarea, alimentarea și înaintarea solicitării de alimentare a dispozitivului ATM;
- dispozitivul tehnic ATM în sine, cheia și cifrul specific;
- noțiuni tehnice specifice de mănuiere a casetelor de bani în procesul de alimentare a dispozitivului ATM, cunoștințe tehnice specifice de depanare primară a dispozitivului ATM;
- limitele de competență individuale privind procesele de lucru aferente dispozitivului ATM, regimul de păstrare a cheilor de ATM;
- planificarea alimentării cu numerar a dispozitivului ATM din unitate sau unitățile arondate;
- codul de conduită;
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;
- rapoartele informatice privind tipurile de erori;
- procedurile interne de lucru privind securitatea informației.

| <b>Identificarea riscului operațional</b><br>(unitate de competență specifică)                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 4/3</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                                   | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1. Verifică identitatea clienților                                                              | 1.1. Identitatea clienților este verificată în conformitate cu reglementările specifice privind cunoașterea clientelei și cerințele programului intern de cunoaștere a clientelei.<br>1.2. Identitatea clienților este verificată în funcție de elementele de siguranță pe tipuri de acte de identitate și pe tipuri de clienți.<br>1.3. Identitatea clienților este verificată în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism.                                                                                                                                       | Verificarea identității clienților se realizează cu responsabilitate, operativitate și conștiinciozitate. Verificarea identității clienților se realizează cu calm, spirit de observație și profesionalism.                                                                                                                                                                                          |
| 2. Identifică elementele de risc operațional legate de persoane, tranzacții și acțiuni suspecte | 2.1. Elementele de risc operațional legate de persoane, tranzacții și acțiuni suspecte sunt identificate în conformitate cu reglementările specifice privind cunoașterea clientelei.<br>2.2. Elementele de risc operațional legate de persoane, tranzacții și acțiuni suspecte sunt identificate cu respectarea cerințelor programului intern privind cunoașterea clientelei și sistemului informatic al băncii.<br>2.3. Elementele de risc operațional legate de persoane, tranzacții și acțiuni suspecte sunt identificate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. | Identificarea elementelor de risc operațional legate de persoane, tranzacții și acțiuni suspecte se efectuează cu rigurozitate, profesionalism și adaptabilitate imediată la situații tensionate sau neprevăzute.<br>Identificarea persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte se efectuează cu calm, spirit de observație dezvoltat față de mesajul non verbal și amabilitate față de client. |
| 3. Raportează asupra persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte                          | 3.1. Persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte sunt raportate cu încadrarea în cerințele reglementărilor interne privind sesizarea imediată cu privire la persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte.<br>3.2. Persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte sunt raportate în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.<br>3.3. Persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte sunt raportate cu asigurarea caracterului imediat al sesizării persoanelor autorizate din unitate.                                                                               | Raportarea asupra persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte se efectuează cu rigurozitate, calm, promptitudine și adaptabilitate imediată la situații tensionate sau neprevăzute.                                                                                                                                                                                                            |
| 4. Reține documentele de identitate și bancnotele false                                         | 4.1. Documentele de identitate și bancnotele false sunt reținute în conformitate cu cerințele reglementărilor interne privind persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte.<br>4.2. Documentele de identitate și bancnotele false sunt reținute cu asigurarea completării tipurilor de documente specifice de evidență.<br>4.3. Documentele de identitate și bancnotele false sunt reținute în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.                                                                                                                                | Reținerea documentelor de identitate și bancnotelor false se derulează cu rigurozitate, adaptabilitate la situații tensionate sau neprevăzute, viteză de reacție și calm.                                                                                                                                                                                                                            |

**Contexte:**

- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebankare - sucursale, agenții, puncte de lucru;
- activitățile se derulează atât individual, independent dar și în echipă, într-un context structurat și reglementat;
- anumite procese de lucru - cum ar fi cele legate de identificarea elementelor de risc operațional pentru persoane, tranzacții și acțiuni suspecte presupun și lucru în echipă;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență în derularea operațiunilor, respectarea unor multiple cerințe legale;
- lucrul în condiții de stres și adaptabilitate la situații tensionate sau neprevăzute este destul de frecvent;
- comunicarea cu clientul se realizează în mod direct, la ghișeu;
- comunicarea cu ofițerul de conformitate se realizează imediat ce sunt identificate elemente de risc operațional pentru persoane, tranzacții și acțiuni suspecte.

**Gama de variabile:**

- tipuri de clienți - clienți persoane fizice, rezidenți și nerezidenți; clienți persoane juridice, IMM, PFA, societăți comerciale;
- tipuri de acte de identitate - buletine și cărți de identitate, cărți de identitate provizorii, pașapoarte, permise de călătorie;
- tipuri de documente de evidență specifice reținerii de documente false : proces verbal de reținere semnat de client;
- medii de informare : serviciile de evidență a populației din cadrul Poliției, site-ul ONPCSB;
- persoane autorizate din unitate în ceea ce privește raportarea asupra persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte : ofițerul de conformitate - în Centrală sau directorul / directorul de operațiuni al unității secundare bancare, după caz;

**Cunoștințe:**

- reglementările legale privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului;
- programul intern de cunoaștere a clientelei;
- reglementările legale privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit și administrarea riscurilor semnificative, precum și organizarea și desfășurarea activității de audit intern și control intern;
- categoriile de risc semnificativ și elementele de risc operațional legate de clientelă, tranzacții și acțiuni suspecte;
- elementele de identificare și siguranță ale tipurilor de acte de identitate pe tipuri de clienți și tipurile de bancnote din valutele utilizate;
- limitele de competență individuale privind raportarea asupra persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte; - codul de conduită;
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;
- procedurile interne de lucru privind sesizarea imediată cu privire la persoanele, tranzacțiile și acțiunile suspecte, a ofițerului de conformitate sau a persoanei autorizate în acest sens ( directorul / directorul de operațiuni al unității bancare secundare, după caz);
- procedurile interne de lucru privind securitatea informației;
- elemente de comunicare non verbală și identificare a limbajului non verbal.

| <b>Gestionarea activității de management de numerar</b><br>(unitate de competență specifică)  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 3/2</b>                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                                 | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                                                                                                     |
| 1. Transmite solicitările primite de la clienți privind alimentările și remiterile de numerar | 1.1. Solicitățile primite de la clienți privind alimentările și remiterile de numerar se transmit în Centrală cu respectarea procedurilor interne de lucru privind managementul de numerar pentru tipurile de clienți și unități arondate.<br>1.2. Solicitățile primite de la clienți privind alimentările și remiterile de numerar se transmit în Centrală în conformitate cu cerințele specifice ale sistemului informatic al băncii.<br>1.3. Solicitățile primite de la clienți privind alimentările și remiterile de numerar se transmit în Centrală în scopul asigurării unui management centralizat al numerarului, în timp real și parametri de continuitate pentru disponibilul solicitat.                                                                                                                               | Transmiterea solicitărilor primite de la clienți privind alimentările și remiterile de numerar se realizează cu profesionalism, pro activitate, promptitudine și cu capacitate adecvată de planificare a timpului. |
| 2. Însușește transportul de valori în vederea colectării numerarului                          | 2.1. Transportul de valori în vederea colectării numerarului este însoțit în conformitate cu reglementările specifice privind securitatea, transportul de numerar și mânăuirea valorilor, precum și participarea la transportul de bunuri și valori importante.<br>2.2. Transportul de valori în vederea colectării numerarului este însoțit cu încadrarea în parametrii de planificare centralizată pentru tipurile de clienți și unități arondate.<br>2.3. Transportul de valori în vederea colectării numerarului este însoțit în baza documentelor juridice special încheiate în acest sens cu tipurile de clienți.<br>2.4. Transportul de valori în vederea colectării numerarului este însoțit cu asigurarea conformității față de procedurile interne de lucru privind verificarea și preluarea documentelor de însoțire. | Însușirea transportului de valori în vederea colectării numerarului se realizează cu rigurozitate, deplină responsabilitate, seriozitate și discernământ.                                                          |
| 3. Raportează soldurile casei de circulație în lei                                            | 3.1. Soldurile casei de circulație în lei sunt raportate în conformitate cu procedurile interne de lucru privind raportarea soldului casei de circulație.<br>3.2. Soldurile casei de circulație în lei sunt raportate cu respectarea completării evidențelor specifice.<br>3.3. Soldurile casei de circulație în lei sunt raportate cu încadrarea în condițiile prevăzute de principiul de control încrucișat al activității.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Raportarea soldurilor casei de circulație în lei se realizează cu conștiinciozitate, operativitate și corectitudine.                                                                                               |



**Contexte:**

- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru;
- activitățile se derulează atât individual, independent dar și în echipă, într-un context structurat și bine reglementat, cu respectarea strictă a unor multiple cerințe legale;
- anumite procese de lucru - cum ar fi cele legate de transportul de numerar - presupun exclusiv lucru în echipă prin relaționare directă cu firmele autorizate de transport de valori ( agenți de pază, agenți de însoțire ) și se derulează în mod specific, cu încadrarea strictă în termenii și condițiile convențiilor încheiate cu clienții de la / la al căror sediu se asigură acest transport;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate și limite de competență în derularea operațiunilor, respectarea unor multiple cerințe legale specifice transportului de bunuri și valori importante;
- lucrul în condiții de stres și adaptabilitate la situații tensionate sau neprevăzute poate avea caracter frecvent;
- comunicarea cu clientul se realizează în mod direct, fie la sediul acestuia, fie la ghișeul bancar;
- comunicarea cu colegii se realizează utilizând în principal comunicarea în scris prin fax și e-mail, doar secundar prin telefon.

**Gama de variabile:**

- tipuri de clienți - clienți persoane juridice - IMM, societăți comerciale - cu care sunt încheiate convenții de transport de numerar;
- tipuri de unități arondate - alte unități secundare ale băncii, în general agenții și puncte de lucru, arondate zonal prin planificarea centralizată pentru managementul de numerar;
- tipuri de documente juridice privind transportul de numerar de la / la client - convenții încheiate între bancă și fiecare client în parte;
- tipuri de documente de însoțire - procese verbale de colectare și de predare de numerar;
- tipuri de documente de evidență specifice raportării : raportul soldului casei de circulație în lei, zilnic și lunar.

**Cunoștințe:**

- reglementările legale privind securitatea, transportul de numerar și mănuire a valorilor;
- reglementările legale privind transportul de bunuri și valori importante;
- procedurile interne de lucru privind raportarea soldului casei de circulație;
- principiul de control încrucișat al activității;
- procedurile interne de lucru privind managementul de numerar pentru tipurile de clienți și unități arondate;
- planificarea centralizată a activității de management de numerar între unitățile arondate, clienți - inclusiv rutele și graficul orar;
- rulajul pe conturile clienților care fac obiectul colectării de numerar de la sediul propriu;
- limitele de competență individuale privind însoțirea transportului de numerar și modul de transport de numerar ( genți cu numerar sigilate);
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii - aplicația informatică de cash management;
- codul de conduită;
- procedurile interne de lucru privind securitatea informației.

| Întocmirea documentelor specifice activității<br>(unitate de competență specifică)                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nivelul de<br>responsabilitate și<br>autonomie: 3/2                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elemente de<br>competență                                                                                | Criterii de realizare asociate rezultatului activității<br>descrie de elementul de competență                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Criterii de realizare<br>asociate modului de<br>îndeplinire a activității<br>descrișă de elementul<br>de competență                              |
| 1. Gestionează<br>conturile<br>curente ale<br>clienților în<br>sistemul<br>informatic și<br>în arhive    | 1.1. Conturile curente ale clienților sunt gestionate în sistemul informatic și în arhive, în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii privind crearea și menținerea acestora.<br>1.2. Conturile curente ale clienților sunt gestionate în sistemul informatic și în arhive cu asigurarea corectitudinii și respectării termenelor prevăzute de reglementările bancare și interne specifice.<br>1.3. Conturile curente ale clienților sunt gestionate în sistemul informatic și în arhive cu respectarea conformității cu evidențele scriptice și rapoartele de verificare rulate automat.                  | Gestionarea conturilor curente ale clienților în sistemul informatic și în arhive se realizează cu acuratețe, rigurozitate și responsabilitate.  |
| 2. Operează în<br>sistemul<br>informatic<br>modificările<br>din conturile<br>analitice ale<br>clienților | 2.1. Modificările din conturile analitice ale clienților se operează cu respectarea reglementărilor interne și a legii contabilității privind documentele justificative.<br>2.2. Modificările din conturile analitice ale clienților se operează în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii.<br>2.3. Modificările din conturile analitice ale clienților se operează cu asigurarea standardelor de calitate în lucrul cu clienții.<br>2.4. Modificările din conturile analitice ale clienților se operează în funcție de condițiile prevăzute de principiul de control încrucișat al activității.          | Operarea modificărilor din conturile analitice ale clienților se derulează cu profesionalism, conștiinciozitate și rapiditate în procesare.      |
| 3. Gestionează<br>arhiva cu<br>înregistrări,<br>fișiere și<br>documente<br>contabile<br>justificative    | 3.1. Arhiva cu înregistrări, fișiere și documente contabile justificative este gestionată în conformitate cu reglementările specifice privind arhivarea documentelor.<br>3.2. Arhiva cu înregistrări, fișiere și documente contabile justificative este gestionată cu asigurarea parametrilor de ordine, clasificare a documentelor, spațiu adecvat și timp de stocare prevăzute de reglementările bancare și interne specifice.<br>3.3. Arhiva cu înregistrări, fișiere și documente contabile justificative este gestionată în vederea respectării condițiilor prevăzute de reglementările privind cunoașterea clientelei. | Gestionarea arhivei cu înregistrări, fișiere și documente contabile justificative se realizează cu corectitudine, strictețe și responsabilitate. |
| 4.<br>Completează<br>documentele<br>specifice<br>activității                                             | 4.1. Documentele specifice activității sunt completate în conformitate cu reglementările interne de lucru privind operarea acestora, pe tipuri de documente.<br>4.2. Documentele specifice activității sunt completate cu respectarea cerințelor sistemului informatic al băncii.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Completarea documentelor specifice activității se realizează cu minuțiozitate, corectitudine, operativitate și                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                    |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4.3. Documentele specifice activității sunt completate în funcție de tipurile de operațiuni bancare pe contul clientului și tipurile de documente. | responsabilitate. |
| <b>Contexte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru, dar și în sediile central;</li> <li>- activitățile se derulează atât individual, independent dar și în echipă, lucrul în echipă având însă caracter ocazional, într-un context structurat și bine reglementat, cu respectarea strictă a unor multiple cerințe legale;</li> <li>- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate, limite de competență în derularea operațiunilor și nivele de acces specifice în sistemul informatic al băncii;</li> <li>- lucrul în condiții de stres este destul de frecvent.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                    |                   |
| <b>Gama de variabile:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipuri de documente specifice activității: documente pe suport hârtie ( scriptice ) : jurnale - jurnalul operațiunilor de încasări și plăți; registre - registre pentru evidența numerarului, registre pentru evidența numerarului existent în casa de schimb valutar, registre de minusuri și plusuri la nivel de unitate;</li> </ul> <p style="text-align: right;">documente electronice: fișiere de cont ale clienților, note contabile - specifice fiecărei operațiuni pe cont; jurnale - jurnalul operațiunilor de încasări și plăți; registre - registre pentru evidența numerarului, registre pentru evidența numerarului existent în casa de schimb valutar, registre de minusuri și plusuri la nivel de unitate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                    |                   |
| <b>Cunoștințe:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- reglementările bancare în vigoare privind operațiunile de casă în unități, cele privind operațiunile cu numerar, normele privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit;</li> <li>- legea contabilității privind documentele justificative;</li> <li>- reglementările privind arhivarea documentelor;</li> <li>- modul de creare și operare ulterioară a fișierelor de cont ale clienților în sistemul informatic;</li> <li>- nivelele de acces și autorizare în sistemul informatic al băncii;</li> <li>- modul de generare automată și completare scriptică, după caz, a documentelor de evidență specifice activității;</li> <li>- principiul de control încrucișat al activității;</li> <li>- codul de conduită;</li> <li>- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii (inclusiv aplicațiile de generare a notelor contabile și cele de operare în sistemul informatic a modificărilor conturilor analitice ale clienților).</li> </ul> |                                                                                                                                                    |                   |

| <b>Efectuarea operațiunilor fără numerar cu instrumente de plată de debit</b><br>(unitate de competență) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Nivelul de responsabilitate și autonomie: 4/3</b>                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemente de competență</b>                                                                            | <b>Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență</b>                    |
| 1. Verifică instrumente de plată de debit                                                                | 1.1. Instrumentele de plată de debit sunt verificate în conformitate cu reglementările B.N.R. specifice și a celor privind interogarea în centrala incidentelor de plăți CIP, în ziua preluării.<br>1.2. Instrumentele de plată de debit sunt verificate pentru fiecare tip de clienți persoane juridice, în funcție de condițiile prevăzute de reglementările de cunoaștere a clienței.<br>1.3. Instrumentele de plată de debit sunt verificate cu respectarea reglementărilor specifice privind tipurile de elemente de identificare și securitate a acestora.<br>1.4. Instrumentele de plată de debit sunt verificate spre decontare cu asigurarea încadrării în marja de timp prevăzută de circuitele de compensare și datele scadente pe tipuri de instrumente de plată.<br>1.5. Instrumentele de plată de debit sunt verificate în concordanță cu datele din raportul generat privind extrasul CIP pe tipuri de clienți ai unității. | Verificarea instrumentelor de plată de debit se realizează cu spirit accentuat de răspundere, strictețe și operativitate.         |
| 2. Realizează operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit                               | 2.1. Operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit se realizează în conformitate cu reglementările privind interogarea în centrala incidentelor de plăți (CIP) în ziua decontării.<br>2.2. Operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit se realizează în funcție de condițiile prevăzute de reglementările interne de lucru privind rulajul pe contul clienților în ziua decontării și de circuitul instrumentelor pe circuitele de compensare.<br>2.3. Operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit se realizează în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii și ale sistemului Transfond.<br>2.4. Operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit se realizează cu asigurarea standardelor de calitate în lucrul cu clienții.                                                                                                                               | Realizarea operațiunilor de decontare a instrumentelor de plată de debit se face cu acuratețe, responsabilitate și operativitate. |
| 3. Generează rapoartele de plăți                                                                         | 3.1. Rapoartele de plăți sunt generate cu respectarea reglementărilor interne specifice privind plățile din ziua bancară respectivă și ziua bancară consecutivă.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Generarea rapoartelor de plăți este procesată cu rigurozitate și promptitudine.                                                   |

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                    |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | <p>3.2. Rapoartele de plăți sunt generate în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii.</p> <p>3.3. Rapoartele de plăți sunt generate în scopul asigurării unui management adecvat de numerar în unitate pentru ziua bancară respectivă și ziua bancară consecutivă.</p> <p>3.4. Rapoartele de plăți sunt generate în concordanță cu termenele de scadență pentru cecurile și biletele la ordin acceptate la plată conform procedurilor interne de lucru.</p>                                                                                                          |                                                                                                    |
| 4. Încasează comisioanele bancare aferente | <p>4.1. Comisioanele bancare aferente se încasează cu respectarea cuantumurilor valorice și condițiilor de aplicabilitate prevăzute în reglementările legale și bancare specifice, respectiv în Condițiile generale de afaceri ale băncii.</p> <p>4.2. Comisioanele bancare aferente se încasează în conformitate cu cerințele băncii prevăzute în tariful de comisioane privind tipurile de comisioane aferente cecurilor și biletelor la ordin.</p> <p>4.3. Comisioanele bancare aferente se încasează cu asigurarea respectării standardelor de calitate în lucrul cu clienții.</p> | Încasarea comisioanelor bancare se realizează cu corectitudine, responsabilitate și promptitudine. |

#### **Contexte:**

- activitățile se desfășoară la ghișeul bancar, în spațiu de lucru închis sau deschis, în unitățile secundare ale băncilor sau altor instituții financiare nebancare - sucursale, agenții, puncte de lucru;
- activitățile se derulează independent, într-un context foarte bine reglementat și structurat, lucrul în echipă având caracter ocazional;
- realizarea activităților presupune niveluri de responsabilitate, plafoane individuale și limite de competență în derularea operațiunilor, respectarea strictă a anumitor parametri de timp;
- comunicarea cu clientul se realizează în mod direct, la ghișeu; - lucrul în condiții de stres este destul de frecvent.

#### **Gama de variabile:**

- instrumente de plată de debit : cecuri, bilete la ordin și cambii în format nou, ale căror formă și conținut respectă cerințele din Norma tehnică a B.N.R. nr. 4 / 2008 privind cecul și Norma tehnică a B.N.R. nr. 5 / 2008 privind cambia și biletul la ordin;
- tipuri de clienți - clienți persoane juridice, IMM, societăți comerciale;
- tipuri de clienți ai unității - clienți persoane juridice înregistrați în evidența unității bancare respective, fiind setați ca atare în sistemul informatic, în consecință veniturile încasate de bancă prin operațiunile bancare derulate de aceștia sunt contabilizate în bugetul unității respective;
- tipuri de elemente de identificare și de securitate specifice cecurilor și biletelor la ordin: serie și număr, coduri de bare specifice băncilor emitente, specimenul de semnătură al clientului emitent al instrumentului de plată respectiv;
- tipuri de comisioane : comision de introducere a cecului, comision de încasare.

**Cunoștințe:**

- reglementările B.N.R. privind cecul ( Legea cecului ), biletele la ordin și cambia ( Normele tehnice privind biletul la ordin și cambia ), inclusiv reglementările noi - Norma tehnică a B.N.R. nr. 4 / 2008 privind cecul și Norma tehnică a B.N.R. nr. 5 / 2008 privind cambia și biletul la ordin;
- reglementările B.N.R. privind operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit pe suport hârtie - cecuri și bilete la ordin, respectiv interogarea acestora în centrala incidentelor de plăți (CIP);
- reglementările B.N.R. și cele interne privind circuitele de compensare ale cecurilor și biletelor la ordin;
- circuitele de compensare, termenele de valabilitate și scadență ale instrumentelor de plată de debit în format nou.
- elementele de identificare și securitate pentru tipurile de instrumente de plată de debit (cecuri și bilete la ordin în format nou), dar și cele aferente celor în format vechi și condițiile speciale de acceptare spre decontare a acestora;
- reglementările privind cunoașterea clienței;
- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii și modul de conectare la Transfond;
- condițiile generale de afaceri ale băncii;
- tariful de comisioane al băncii;
- procedurile interne și instrucțiunile de lucru Transfond;
- codul de conduită;
- regulamentul de Organizare și Funcționare internă;
- principiul de control încrucișat al activității.

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

## CALIFICAREA PROFESIONALĂ

### OPERATOR GHIȘEU BANCĂ

**COD RNC:**

**Nivelul EQF/CNC:** 4/3

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

**Versiunea:** 00

**Data aprobării:** 15.10.2009

**Data propusă pentru revizuire:** 15.10.2011

**Echipa de redactare:** ROXANA, APOSTOLOIU, Director Resurse Umane, CAPA FINANCE IFN S.A.

**Verificator sectorial:** Nicula, Ileana, lector dr. Universitatea Dimitrie Cantemir

**Comisia de validare:**

Petru, Rareș, Președinte Comitetului Sectorial, Director General, IBR

Dună, Mărioara, Uniunea Națională a Caselor de Ajutor Reciproc ale Salariaților din Romania (UNCAR)

Paraschiv, Constantin, Federația Sindicatelor din Asigurări și Bănci (FSAB) Ioana,

Onofrei, Federația Sindicatelor Libere a Salariaților CEC - Romania

Szel, Petre, Asociația Administratorilor de Fonduri (AAF)

Oprescu, Ionuț, Asociația Societăților Financiare din România (ALB)

Rădulescu, Victor, Comisia Națională a Valorilor Mobiliare (CNVM)

**Denumire document electronic:** Q\_Operator ghișeu bancă\_00

**Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări revine Comitetului Sectorial**

Activități financiare, bancare, de asigurări

**Titlul calificării profesionale:**

Operator ghișeu bancă

**Descriere:**

Operatorul de ghișeu bancă derulează o multitudine de operațiuni specifice ghișeului bancar, printre care se pot enumera operațiuni specifice de casierie - respectiv operațiuni cu numerar, încasări și plăți, având responsabilitate directă în alimentarea cu numerar din tezaur și gestiunea zilnică a numerarului - cu mențiunea că poate efectua și operațiuni fără numerar cu instrumente de plată de debit ( cecuri și bilete la ordin ), asigură activitate de suport în funcționarea tezaurului din unitate, operațiuni de verificare a circuitului numerarului și a modului de operare cu numerar în condiții de legalitate a bancnotelor și de calitate a numerarului primit sau înmănat clientului, operațiuni de schimb valutar pe casa de schimb, activități de promovare și vânzare către clienți a unui portofoliu destul de mare de produse ale băncii ( cele specifice casieriei dar și produse standard de economisire sau carduri ), activități de deservire a clienților la dispozitivele ATM, inclusiv operațiuni de bază de depanare tehnică primară a acestor dispozitive, asigurând totodată colectarea de numerar și însoțirea transportului de numerar între unitățile arondate și clienți persoane juridice cu care instituția de credit a încheiat convenții juridice în acest sens. Activitatea se desfășoară în zona de front office din sucursală, agenție sau punctul de lucru și doar ocazional în centrala băncii sau a instituției financiare nebankare.

În derularea activității, specificul muncii este de interfață permanentă cu clientul la ghișeul bancar, acesta putând fi localizat în spațiu de lucru deschis sau închis. În consecință, comunicarea se derulează în mod direct cu clienții, iar cu colegii și superiorul ierarhic - datorită specificului muncii - de asemenea direct, însă cu o frecvență mai redusă, derulându-se într-un context structurat.

Operatorul de ghișeu bancă utilizează calculatorul și imprimanta pentru redactarea formularelor specifice de lucru și completarea informațiilor specifice clientului, lucrului cu numerar și schimbului valutar, dar și pentru generarea fișelor de cont, notelor contabile, rapoartelor și jurnalelor zilnice de activitate, efectuarea calculelor.

Cunoștințele necesare unui operator de ghișeu bancă cuprind cunoștințe specifice de produs - cum ar fi caracteristici, taxe și comisioane bancare aplicabile - pentru produsele promovate prin ghișeul bancar, cunoștințe tehnice specifice elementelor de securitate aferente tuturor tipurilor de bancnote din moneda națională și tipurilor de valute utilizate, documentelor de identitate ale clienților sau de identificare a statutului juridic și de rezidență fiscală a acestora, elementele de risc operațional incidente activității de ghișeu legate de clienți, tranzacții și acțiuni suspecte, precum și cunoștințe aferente unui cadru vast de reglementări bancare specifice lucrului cu numerar și operațiunilor de casă, reglementări specifice privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, alte reglementări legale conexe aplicabile privind securitatea și transportul de numerar și mânuirea valorilor, precum și transportul de bunuri și valori importante.

Operatorul de ghișeu bancă lucrează individual, lucrul în echipă având caracter mai redus, fiind strict legat de derularea, conform reglementărilor legale și specifice în vigoare, a activităților de alimentare cu numerar, de tezaur, colectare și transport de numerar, precum și - foarte important - de monitorizare a riscului operațional prin sesizarea elementelor de risc operațional legat de clienți, tranzacții și acțiuni suspecte către ofițerul de conformitate sau persoana autorizată din unitate cu atribuții în acest sens, conform prevederilor Programului intern de cunoaștere a clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului. Toate aceste activități pot presupune comunicarea prin telefon dar și în scris, prin fax sau email.

**Motivație:**

Operatorul de ghișeu bancă reprezintă o calificare profesională solicitată pe piața muncii pe fondul extinderii și modernizării activității specifice ghișeului bancar în instituțiile de credit, datorită îmbogățirii portofoliului de produse retail, accesibile și deci posibil de a fi prezentate clientului la ghișeu - ca prim loc la care acesta poate lua contact cu produsele și serviciile bancare - și accentul care se pune atât pe vânzarea încrucișată cât și pe creșterea productivității per angajat front office și optimizarea costului cu resursa umană.



**Condiții de acces:**

Pentru a deveni operator de ghișeu bancă sunt necesare cel puțin studii medii, cu diplomă de absolvire a învățământului liceal sau un document echivalent cu aceasta, de preferință de profil economic ( licee economice ). Nu este necesară experiență profesională prealabilă în domeniul financiar bancar, însă constituie un avantaj experiența profesională anterioară de casier la case de schimb valutar.

**Rute de progres:**

Evoluția profesională ascendentă pentru operatorul de ghișeu bancă îi poate conferi acestuia titulatura de post de Operator universal ghișeu bancă sau de Casier șef - dacă acesta are abilitati manageriale și urmează un program de formare pentru dezvoltarea acestora. În cazul în care operatorul de ghișeu bancă dorește să se reorienteze profesional în domeniul financiar - bancar, acesta poate îndeplini, însă după absolvirea de studii superioare și încheierea unui program de formare continuă specializat în operațiuni de trezorerie, activități specifice de trezorerier sau în operațiuni de back office, activități specifice de referent bancar back office sau ofițer bancar back office sau - dacă abilitățile de vânzare de produse și servicii bancare sunt dublate de abilități bune de comunicare, prezentare și negociere cu clientul, ruta de progres poate tinde spre postul de Manager relații cu clienții băncii retail - după încheierea unui program de formare continuă specializat în cunoașterea întregului portofoliu de produse și servicii bancare, tehnici de vânzări, analiză financiară, credite, marketing, risc management.

**Cerințe legislative specifice:**

Reglementari aplicabile specifice de securitate și transport de numerar și mănuiere a valorilor.

**Titlul calificării profesionale:** Operator ghișeu bancă

**Codul RNC:**

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

**Lista competențelor profesionale**

| <b>Cod</b> | <b>Denumirea competenței profesionale</b>                                                                                     | <b>Nivel</b> | <b>Credite</b> |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|
|            | C1.Comunicare în limba oficială;                                                                                              | 4/3          |                |
|            | C2. Comunicare în limbi străine;                                                                                              | 3/2          |                |
|            | C3. Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;                                                                  | 3/2          |                |
|            | C4. Competențe informatice;                                                                                                   | 3/2          |                |
|            | C5. Competența de a învăța;                                                                                                   | 3/2          |                |
|            | 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 (SSM) și în domeniul situațiilor de urgență | 3/2          |                |
|            | G2. Aplicarea programului de cunoașterea clienței                                                                             | 4/3          |                |
|            | G3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare                                                       | 4/3          |                |
|            | S1. Promovarea produselor și serviciilor bancare specifice activității ghișeului bancar                                       | 4/3          |                |
|            | S2. Efectuarea operațiunilor cu numerar                                                                                       | 3/2          |                |
|            | S3. Asigurarea suportului în funcționarea activității de tezaur                                                               | 3/2          |                |
|            | S4. Realizarea activităților specifice casei de schimb valutar                                                                | 4/3          |                |
|            | S5. Asigurarea condițiilor pentru deservirea clienților la ATM                                                                | 4/3          |                |
|            | S6. Identificarea riscului operațional                                                                                        | 4/3          |                |
|            | S7. Gestionarea activității de management de numerar                                                                          | 3/2          |                |
|            | S8. Întocmirea documentelor specifice activității                                                                             | 3/2          |                |
|            | S9. Efectuarea operațiunilor fără numerar cu instrumente de plată de debit                                                    | 4/3          |                |

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

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 3/2

**Credite:**

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

**Competența profesională:** Aplicarea programului de cunoașterea clienței

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Analizează cu rigurozitate reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței, prin utilizarea de metode specifice de sinteză, a surselor interne și externe de informare, în limita competențelor prevăzute în fișa postului și în cadrul instruirilor organizate.</p> <p>2. Identifică clasa de risc a clienților cu atenție, în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară, reglementările BNR privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor, folosind aplicații IT specifice.</p> <p>3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare cu promptitudine și discernământ numai către persoanele autorizate, conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, folosind aplicații IT specifice.</p> <p>4. Furnizează informații specifice despre clienți cu responsabilitate numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor interne de cunoaștere a clienței și a politicii interne ale fiecărei bănci, utilizând aplicații IT.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței;</li><li>- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;</li><li>- reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;</li><li>- <i>programul de cunoaștere a clienței;</i></li><li>- normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar;</li><li>- aplicații IT specifice.</li></ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li><li>● simulare;</li><li>● rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>● test scris;</li><li>● întrebări orale.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Portofoliu.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

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

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Asigură securitatea informațiilor cu responsabilitate, conform procedurilor specifice în domeniu, a celor privind utilizarea sistemului informatic și sistemul de administrare a informațiilor și cu respectarea codului de conduită, în cadrul instituției de credit/instituției financiar nebankare, cât și în afara ei.</p> <p>2. Asigură securitatea informațiilor cu discernământ având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență, cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare, implicând comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc.</p> <p>3. Asigură securitatea echipamentelor cu atenție și responsabilitate conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și a celor privind măsurile pentru situații de urgență.</p> <p>4. Asigură securitatea echipamentelor cu vigilență, în funcție de tipul de echipament, cu respectarea codului de conduită.</p> <p>5. Menține securitatea proceselor cu responsabilitate având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic, a celor privind măsurile pentru situații de urgență, în funcție de tipul procesului și cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor;</li> <li>- proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic;</li> <li>- Codul de conduită;</li> <li>- proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor;</li> <li>- proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență;</li> <li>- procedurile specifice privind administrarea riscului operațional;</li> <li>- reglementările legale;</li> <li>- tipuri de informații;</li> <li>- caracteristicile informației;</li> <li>- tipuri de echipamente;</li> <li>- tipuri de procese.</li> </ul> |
| <p><b>Metode de evaluare:</b><br/>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru competență profesională sunt:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate;</li> <li>• simulare.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris</li> <li>• întrebări orale</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**Competența profesională:** Promovarea produselor și serviciilor bancare specifice activității ghișeului bancar

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Prezintă clienților produsele și serviciile cu profesionalism, în conformitate cu caracteristicile specificate în materialele de prezentare și promoționale precum și în Catalogul de produse și servicii ale băncii, în concordanță cu nevoile clientului.</p> <p>2. Prezintă clienților produsele și serviciile cu solicitudine și promptitudine, cu respectarea condițiilor generale de afaceri ale băncii, a standardelor de prezentare de produs pe tipuri de clienți în funcție de nevoile identificate ale clientului.</p> <p>3. Vinde produsele și serviciile clienților cu amabilitate și operativitate în conformitate cu reglementările interne specifice privind vânzarea încrucișate și cu respectarea reglementărilor privind cunoașterea clientelei.</p> <p>4. Efectuează cu responsabilitate operațiuni în conturile clientului, cu respectarea reglementărilor interne privind operarea în conturi, pe tipuri de operațiuni, conturi și clienți, precum și cu asigurarea standardelor de calitate în relația cu clienții.</p> <p>5. Efectuează operațiuni în conturile clientului cu discernământ, promptitudine și acuratețe în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii privind procesarea operațiunilor, în funcție de principiul controlului dual privind introducerea și validarea datelor.</p> <p>6. Acordă consultanță post vânzare cu solicitudine în conformitate cu reglementările interne privind standardele de calitate de lucrul cu clienții și încadrarea în Codul de conduită.</p> <p>7. Acordă asistență post vânzare cu corectitudine pentru prevenirea, evitarea și soluționarea, în scopul asigurării satisfacției clientului.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- reglementările interne specifice privind promovarea produselor și serviciilor;</li> <li>- reglementările interne specifice privind operarea pe conturi, tipuri de clienți și tipuri de produse;</li> <li>- codul de conduită;</li> <li>- reglementările interne specifice privind soluționarea reclamațiilor clienților;</li> <li>- aplicațiile informatice de lucru, ecrane și machete specifice înregistrării și validării operațiunilor pe tipuri de produse în sistemul informatic al băncii standardele de prezentare de produs către clienți;</li> <li>- standardele de calitate în lucrul cu clienții;</li> <li>- materiale de prezentare sau cele promoționale ( broșuri, flyere, pliante ) - catalogul de produse și servicii al băncii;</li> <li>- tehnici de prezentare: tehnici de vânzare și vânzare încrucișată și tehnici de investigare a nevoilor clientului;</li> <li>- principiul de control încrucișat/dual al activității;</li> <li>- tipuri de clienți;</li> <li>- tipuri de produse și servicii specifice activității ghișeului bancar;</li> <li>- tipuri de conturi ;</li> <li>- tipuri de operațiuni;</li> <li>- tipuri de produse specifice vânzării încrucișate;</li> <li>- condițiile generale de afaceri ale băncii; - tipuri de instituții financiare.</li> </ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li> <li>● simulare/demonstrație structurată;</li> <li>● rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● test scris;</li> <li>● întrebări orale.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● portofoliu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**Competența profesională:** Efectuarea operațiunilor cu numerar

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 3/2

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Gestionează operațiunile specifice funcționării casei de bani cu acuratețe și strictețe, cu încadrarea disponibilităților de numerar în plafoanele individuale aprobate, cu respectarea reglementărilor BNR privind operațiunile cu numerar și de casă în unități și în conformitate cu reglementările privind alimentarea cu numerar și funcționarea casei de bani pe parcursul zilei bancare.</p> <p>2. Realizează cu responsabilitate operațiuni cu numerar, cu respectarea reglementărilor interne privind modul de operare cu numerar în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii.</p> <p>3. Realizează cu discernământ și operativitate operațiuni cu numerar, cu asigurarea corectitudinii în completarea formularelor specifice lucrului cu numerarul, cu încadrarea în standardele de calitate de lucru cu clienții.</p> <p>4. Monitorizează cu responsabilitate circuitul și modul de operare cu numerar, cu respectarea reglementărilor interne specifice privind circuitul și modul de operare cu numerar, în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism.</p> <p>5. Identifică cu atenție elementele de siguranță ale bancnote funcție de elementele de securitate specifice în conformitate cu reglementările legale privind constatarea de bancnote false, în vederea îndeplinirii parametrilor de legalitate și calitate corespunzătoare circuitului de numerar.</p> <p>6. Încasează comisioanele și spezele bancare cu corectitudine, cu respectarea cunșturilor valorice și tarifului de comisioane al băncii.</p> <p>7. Asigură cu rigurozitate și corectitudine evidența ștampilelor din casierie la nivel de unitate cu respectarea reglementărilor interne privind lucrul cu ștampile, în conformitate procedurile interne specifice.</p> <p>8. Efectuează cu operativitate, discernământ, inventarul faptic și scriptic al numerarului, în conformitate cu reglementările interne privind inventarul și predarea acestuia la sfârșitul zilei bancare.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- reglementările b.n.r. privind operațiunile cu numerar și operațiunile de casă în unități;</li><li>- reglementările interne specifice privind alimentarea și funcționarea casei de bani;</li><li>- reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;</li><li>- reglementările interne privind circuitul numerarului și modul de operare cu numerar - împachetare, sortare, ștampilare, semnare și datare pachete cu numerar;</li><li>- codul de conduită;</li><li>- plafoanele individuale de numerar aprobate pe casier, cumulat pe lei și toate valutele;</li><li>- valutele utilizate;</li><li>- specimenele valutilor utilizate cu elementele de securitate pe tipuri de bancnote;</li><li>- dispozitive de lucru cu numerar (mașini de numărat bani);</li><li>- dispozitive de verificare a elementelor de securitate a bancnotelor ( mașini de verificat lei și valute );</li><li>- regimul de lucru cu parafe și ștampile</li><li>- lista amprentelor ștampilelor unității / băncii;</li><li>- tariful de comisioane al băncii;</li><li>- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii pentru tipurile de clienți: ecrane de lucru / machete separate pentru clienți persoane fizice și clienți persoane juridice;</li><li>- tipuri de clienți;</li><li>- tipuri de operațiuni cu numerar pe tipurile de clienți;</li><li>- tipuri de formulare specifice lucrului cu numerar;</li><li>- categorii de încadrare a bancnotelor în funcție de identificarea elementelor de securitate specifice;</li><li>- tipuri de documente privind evidența specifică a bancnotelor false, deteriorate sau ieșite din circulație;</li><li>- tipuri de documente aferente inventarului de numerar.</li></ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• simulare/demonstrație structurată;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu .</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Competența profesională:** Asigurarea suportului în funcționarea activității de tezaur

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 3/2

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Efectuează deschiderea și închiderea zilnică a tezaurului cu responsabilitate, în conformitate cu reglementările legale privind funcționarea tezaurului unității și respectând reglementările interne privind accesul în tezaur al personalului autorizat al unității.</p> <p>2. Desfășoară cu responsabilitate activitate specifică de casier tezaur privind operațiunile de tezaur, în vederea asigurării alimentărilor casierilor unității cu pachete de numerar, conform plafoanelor individuale pe casieri.</p> <p>3. Desfășoară activitatea specifică de casier tezaur privind operațiunile de tezaur, cu atenție în conformitate cu regulile de completare a documentelor de evidență specifice tezaurului și cu reglementările legale privind conservarea valorilor din tezaur și înregistrarea mișcărilor acestora.</p> <p>4. Asigură securitatea cheilor și sigiliilor cu discernământ și responsabilitate, respectând reglementările legale specifice privind mânuierea valorilor, reglementările interne privind regimul folosirii acestora de către personalul autorizat din unitate și în conformitate cu procedurile interne de lucru privind securitatea informației.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– reglementările B.N.R. privind operațiunile de casă în unități;</li> <li>– reglementările B.N.R. privind operațiunile cu numerar ale instituției de credit și trezoreriei statului, funcționarea tezaurului din unități;</li> <li>– reglementările interne specifice privind accesul în tezaur și derularea activității de tezaur;</li> <li>– reglementările interne privind modul de operare cu numerar - împachetare, sortare, ștampilare, semnare și datare pachete cu numerar;</li> <li>– reglementările legale privind conservarea valorilor din tezaur și înregistrarea mișcărilor acestora;</li> <li>– plafoanele zilnice fixate pe tezaur;</li> <li>– plafoanele individuale de alimentare cu numerar aprobate pe casier, cumulat pe lei și toate valutele;</li> <li>– valutele utilizate;</li> <li>– modul de operare a evidențelor specifice activității de tezaur - completarea zilnică a registrului de tezaur;</li> <li>– regimul de lucru cu valori, conservarea și mânuierea acestora;</li> <li>– limitele de competență individuale privind deținerea și păstrarea codului și cifului de acces în tezaur, a cheilor și sigiliilor de drept;</li> <li>– codul de conduită;</li> <li>– fișa postului casierului șef ( casierul de tezaur) precum și modul reglementat intern de preluare temporară a atribuțiilor acestuia;</li> <li>– aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;</li> <li>– procedurile interne de lucru privind securitatea informației;</li> <li>– personalul autorizat din unitate;</li> <li>– tipuri de instrumente specifice activității de tezaur;</li> <li>– tipuri de documente de evidență specifice tezaurului;</li> <li>– tipuri de valori regăsite în registrul de tezaur.</li> </ul> |
| <p><b>Metode de evaluare:</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li> <li>• simulare/demonstrație structurată;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



**Competența profesională:** Realizarea activităților specifice casei de schimb valutar

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Gestionează operațiunile de schimb valutar cu rigurozitate și solicitudine față de client, în conformitate cu reglementările legale privind activitatea de schimb valutar precum și în funcție de prevederile Regulamentului valutar și legislației fiscale pe tipurile de clienți, cu asigurarea corectitudinii completării documentelor de evidență specifice.</p> <p>2. Gestionează operațiunile de schimb valutar cu discernământ pentru respectarea cerințelor sistemului informatic al băncii și procedura de verificare a elementelor de siguranță ale bancnotelor pe valute utilizate.</p> <p>3. Asigură afișarea cursurilor de schimb ale valutilor cu conștiinciozitate și operativitate, în conformitate cu reglementările legale privind obligativitatea afișării cursurilor practicate la casa de schimb valutar, în concordanță cu procedurile interne de lucru privind modurile de redactare a anunțurilor.</p> <p>4. Întocmește evidențele specifice activității cu profesionalism în conformitate cu reglementările legale de raportare specifice, asigurând corectitudinea completării tipurilor de documente de evidență specifice, cu respectarea principiului de control încrucișat/dual al activității.</p> <p>5. Arhivează buletinele și jurnalele zilnice cu responsabilitate, cu încadrarea în reglementările legale privind arhivarea documentelor și în conformitate cu reglementările interne privind securitatea informației.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– reglementările legale B.N.R. privind funcționarea casei de schimb valutar;</li> <li>– regulamentul valutar;</li> <li>– legislația fiscală privind regimul de rezident sau nerezident;</li> <li>– reglementările legale și procedurile interne privind raportarea specifică casei de schimb;</li> <li>– reglementările legale și procedurile interne privind arhivarea documentelor;</li> <li>– procedura de afișare zilnică a cursurilor de schimb al valutilor la casa de schimb ;</li> <li>– procedura de verificare a elementelor de siguranță ale bancnotelor specifice tuturor valutilor utilizate pe casa de schimb;</li> <li>– modul de lucru cu documentele de lucru specifice activității casei de schimb valutar;</li> <li>– buletine de schimb valutar ( cupiuri );</li> <li>– limitele de competență individuale și plafoanele individuale zilnice de alimentare cu numerar cumulat pe lei și valutele utilizate;</li> <li>– codul de conduită;</li> <li>– aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;</li> <li>– principiul de control încrucișat/dual al activității;</li> <li>– procedurile interne de lucru privind securitatea informației;</li> <li>– tipuri de clienți;</li> <li>– tipuri de operațiuni de casă de schimb valutar;</li> <li>– tipuri de documente de evidență specifice operațiunilor de schimb valutar;</li> <li>– tipuri de anunțuri obligatorii care se afișează cu periodicitate zilnică;</li> <li>– modurile de redactare a anunțurilor;</li> <li>– moduri de arhivare;</li> <li>– tipuri de documente de evidență specifice casei de schimb;</li> <li>– tipuri de documente de evidență specifice arhivării</li> </ul> |
| <p><b>Metode de evaluare:</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li> <li>• simulare/demonstrație structurată;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Competența profesională:** Asigurarea condițiilor pentru deservirea clienților la ATM

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Alimentează cu numerar dispozitivul ATM din unitate / unitățile arondate cu responsabilitate și conștiinciozitate, în conformitate cu reglementările interne privind funcționarea ATM în funcție de planificarea stabilită, în scopul asigurării continuității lichidității pentru deservirea clienților.</p> <p>2. Verifică cu promptitudine și atenție necesarul de numerar a ATM-ului, cu respectarea procedurilor interne de alimentare a dispozitivului ATM în funcție de locația acestuia și de planificarea stabilită privind alimentarea cu numerar.</p> <p>3. Gestionează evidența cardurilor capturate de către ATM cu rigurozitate și cu operativitate, în conformitate cu reglementările interne privind funcționarea ATM-urilor, asigurând completarea documentelor specifice la termenele prevăzute în procedurile interne de lucru privind capturarea cardurilor.</p> <p>4. Efectuează operațiunile primare de depanare a ATM-ului cu atenție, în funcție de tipurile de erori afișate în raportul informatic specific, respectând condițiile tehnice specifice tipurilor de dispozitive ATM, în scopul asigurării continuității deservirii clienților cu numerar.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– reglementările legale și interne privind funcționarea, alimentarea și înaintarea solicitării de alimentare a dispozitivului ATM;</li> <li>– dispozitivul tehnic ATM în sine, cheia și cifrul specific;</li> <li>– noțiuni tehnice specifice de mânuire a casetelor de bani în procesul de alimentare a dispozitivului ATM;</li> <li>– cunoștințe tehnice specifice de depanare primară a dispozitivului ATM;</li> <li>– limitele de competență individuale privind procesele de lucru aferente dispozitivului ATM;</li> <li>– regimul de păstrare a cheilor de ATM;</li> <li>– codul de conduită;</li> <li>– aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;</li> <li>– rapoartele informatice privind tipurile de erori;</li> <li>– procedurile interne de lucru privind securitatea informației;</li> <li>– planificarea alimentării cu numerar a dispozitivului ATM din unitate sau unitățile arondate;</li> <li>– tipuri tehnice diverse de dispozitive tip ATM;</li> <li>– tipuri de solicitări de alimentări cu numerar;</li> <li>– tipuri de documente de evidență specifice cardurilor capturate;</li> <li>– tipuri de erori de ATM.</li> </ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li> <li>• simulare/demonstrație structurată;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

**Competența profesională:** Gestionarea activității de management de numerar

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 3/2

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Transmite necesarul privind alimentările cu numerar în Centrală cu atenție, respectând procedurile interne de lucru privind managementul cu numerar în funcție de unități arondate, în scopul asigurării unui management centralizat al numerarului, în timp real și în conformitate cu cerințele specifice ale sistemului informatic al băncii.</p> <p>2. Însușește transportul de valori în vederea colectării numerarului cu discernământ și responsabilitate, în conformitate cu reglementările specifice privind securitatea, transportul de numerar și mănuierea valorilor, precum și cele privind participarea la transportul de bunuri și valori importante, pe tipurile de clienți și unități arondate.</p> <p>3. Raportează soldurile casei de circulație în lei cu conștiinciozitate și operativitate, în conformitate cu procedurile interne de lucru privind raportarea soldului casei de circulație și cu respectarea completării evidențelor specifice.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>– reglementările legale privind securitatea, transportul de numerar și mănuiere a valorilor;</li><li>– reglementările legale privind transportul de bunuri și valori importante;</li><li>– procedurile interne de lucru privind managementul cu numerar pe tipuri de clienți și unități arondate;</li><li>– procedurile interne de lucru privind raportarea soldului casei de circulație;</li><li>– principiul de control încrucișat al activității;</li><li>– planificarea centralizată a activității de management de numerar între unitățile arondate, clienți;</li><li>– rulajul pe conturile clienților care fac obiectul colectării de numerar de la sediul propriu;</li><li>– limitele de competență individuale privind însoțirea transportului de numerar;</li><li>– modul de transport de numerar ( genți cu numerar sigilate );</li><li>– aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;</li><li>– aplicația informatică de cash management;</li><li>– codul de conduită;</li><li>– tipuri de clienți;</li><li>– tipuri de documente juridice privind transportul de numerar de la / la client;</li><li>– tipuri de unități arondate;</li><li>– tipuri de documente de însoțire;</li><li>– tipuri de documente de evidență specifice raportării.</li></ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li><li>• simulare/demonstrație structurată;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Competența profesională:** Identificarea riscului operațional

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Verifică identitatea clienților cu responsabilitate, pe tipuri de acte de identitate și de clienți, în conformitate cu reglementările specifice privind cunoașterea clientelei și cerințele programului intern de cunoașterea clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării actelor de terorism.</p> <p>2. Identifică elementele de risc operațional pe tipuri de persoane, tranzacții și acțiuni suspecte cu calm și amabilitate față de client, conformitate cu reglementările specifice privind cunoașterea clientelei și respectând cerințele programului intern privind cunoașterea clientelei și cele ale sistemului informatic al băncii.</p> <p>3. Raportează suspiciunile asupra persoanelor și tranzacțiilor suspecte cu promptitudine și discernământ, persoanelor responsabile cu prevenirea și combaterea spălării banilor în conformitate cu cerințele procedurilor interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.</p> <p>4. Reține documentele de identitate și bancnotele false cu calm și responsabilitate, în conformitate cu cerințele reglementărilor interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- reglementările legale privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului;</li><li>- programul intern de cunoaștere a clientelei;</li><li>- reglementările legale privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit și administrarea riscurilor semnificative, precum și organizarea și desfășurarea activității de audit intern și control intern;</li><li>- elementele de risc operațional legate de clientelă, tranzacții și acțiuni suspecte; în</li><li>- elementele de identificare și siguranță ale tipurilor de acte de identitate pe tipuri de clienți și valute utilizate;</li><li>- limitele de competență individuale privind raportarea asupra persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte;</li><li>- codul de conduită;</li><li>- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;</li><li>- procedurile interne privind raportarea persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte;</li><li>- procedurile interne de lucru privind securitatea informației;</li><li>- elemente de comunicare non verbală și de identificare a limbajului non verbal;</li><li>- tipuri de clienți;</li><li>- tipuri de acte de identitate;</li><li>- tipuri de documente de evidență specifice reținerii de documente false;</li><li>- persoane autorizate din unitate în ceea ce privește raportarea persoanelor, tranzacțiilor și acțiunilor suspecte.</li></ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li><li>• simulare/demonstrație structurată;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**Competența profesională:** Întocmirea documentelor specifice activității

**Cod:**

**Nivel EQF/CNC:** 3/2

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Gestionează cu acuratețe conturile curente ale clienților în sistemul informatic, prin aplicarea cerințelor specifice sistemului informatic al băncii și cu respectarea conformității evidențelor scriptice, precum și rapoartelor de verificare rulate automat.</p> <p>2. Operează în sistemul informatic modificările din conturile analitice ale clienților cu conștiinciozitate, respectând termenele prevăzute în reglementările interne și legea contabilității privind documentele justificative, cu asigurarea standardelor de calitate în relația cu clienții, aplicând principiul de control încrucișat al activității.</p> <p>3. Gestionează arhiva cu înregistrări, fișiere și documente contabile justificative cu responsabilitate, în conformitate cu reglementările specifice privind arhivarea documentelor, clasificare a documentelor, precum și respectării cerințelor specifice prevăzute de reglementările privind cunoașterea clientelei.</p> <p>4. Completează documentele specifice activității cu minuțiozitate și responsabilitate, în conformitate cu reglementările interne de lucru pe tipuri de documente, cu respectarea cerințelor aplicațiilor informatice al băncii, în funcție de tipurile de operațiuni bancare, clienți și documente.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>– reglementările bancare în vigoare privind operațiunile de casă în unități;</li><li>– reglementările bancare în vigoare privind operațiunile cu numerar;</li><li>– normele privind organizarea și controlul intern al activității instituțiilor de credit;</li><li>– legea contabilității privind documentele justificative;</li><li>– reglementările privind arhivarea documentelor;</li><li>– modul de creare și operare ulterioară a fișierelor de cont ale clienților în sistemul informatic;</li><li>– nivelele de acces și autorizare în sistemul informatic al băncii;</li><li>– modul de generare automată și completare scriptică, după caz, a documentelor de evidență specifice activității;</li><li>– principiul de control încrucișat al activității;</li><li>– modul de conduită;</li><li>– aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii;</li><li>– tipuri de documente specifice activității;</li><li>– registre.</li></ul> |
| <b>Metode de evaluare:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li><li>• simulare/demonstrație structurată;</li><li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• test scris;</li><li>• întrebări orale.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• portofoliu;</li><li>• proiect.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**Competența profesională:** Efectuarea operațiunilor fără numerar cu instrumente de plată de debit

**Cod:**

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

**Credite:**

| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. Verifică instrumente de plată de debit cu responsabilitate, în conformitate cu reglementările B.N.R. specifice și a celor privind interogarea în Centrala Incidentelor de Plăți (CIP), pe tipuri de clienți și în funcție de reglementările privind cunoașterea clienței.</p> <p>2. Verifică instrumente de plată de debit spre decontare, cu operativitate, în conformitate cu reglementările specifice privind tipurile de elemente de identificare și securitate a acestora și cu respectarea circuitelor de compensare și datelor scadente pe tipuri de instrumente de plată.</p> <p>3. Realizează operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit cu responsabilitate în conformitate cu reglementările privind interogarea în centrala incidentelor de plăți (CIP) în ziua decontării, în funcție de condițiile prevăzute de reglementările interne de lucru privind rulajul pe contul clienților în ziua decontării și de circuitul instrumentelor de</p> <p>4. Realizează operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit cu acuratețe și operativitate, în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii și ale sistemului TRANSFOND, cu asigurarea standardelor de calitate în lucrul clienții.</p> <p>5. Generează rapoartele de plăți cu promptitudine în conformitate cu cerințele sistemului informatic al băncii, în concordanță cu termenele de scadență pentru cecurile și biletele la ordin acceptate la plată conform procedurilor interne de lucru.</p> <p>6. Încasează comisioanele bancare aferente cu corectitudine și promptitudine, cu respectarea</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- reglementările B.N.R. privind cecul ( Legea cecului ), biletele la ordin și cambia ( Normele tehnice privind biletul la ordin și cambia ), inclusiv reglementările noi - Norma tehnică a B.N.R. nr. 4 / 2008 privind cecul și Norma tehnică a B.N.R. nr. 5 / 2008 privind cambia și biletul la ordin;</li> <li>- reglementările B.N.R. privind operațiunile de decontare a instrumentelor de plată de debit pe suport hârtie - cecuri și bilete la ordin, respectiv interogarea acestora în centrala incidentelor de plăți (CIP);</li> <li>- reglementările B.N.R. și cele interne privind circuitele de compensare ale cecurilor și biletelor la ordin;</li> <li>- procedurile interne de lucru și instrucțiunile de lucru TRANSFOND;</li> <li>- circuitele de compensare, termenele de valabilitate și scadență ale instrumentelor de plată de debit în format nou;</li> <li>- elementele de identificare și securitate pentru tipurile de instrumente de plată de debit (cecuri și bilete la ordin) în format nou;</li> <li>- elementele de identificare și securitate pentru tipurile de instrumente de plată de debit în format vechi și condițiile speciale de acceptare spre decontare a acestora;</li> <li>- reglementările privind cunoașterea clienței;</li> <li>- aplicațiile informatice specifice de lucru din sistemul informatic al băncii și modul de conectare la TRANSFOND; plată.</li> <li>- codul de conduită;</li> <li>- condițiile generale de afaceri ale băncii;</li> <li>- tariful de comisioane al băncii;</li> <li>- regulamentul de Organizare și Funcționare internă;</li> <li>- principiul de control încrucișat al activității;</li> <li>- instrumente de plată de debit în format nou, ale căror formă și conținut respectă cerințele din Norma tehnică a B.N.R. nr. 4 / 2008 privind cecul și Norma tehnică a B.N.R. nr. 5 / 2008 privind cambia și cu biletul la ordin: <ul style="list-style-type: none"> <li>-cecuri</li> <li>-bilete la ordin</li> <li>-cambii;</li> </ul> </li> <li>- tipuri de clienți: clienți persoane juridice - IMM, societăți comerciale;</li> <li>- tipuri de clienți ai unității : clienți persoane juridice înregistrați în evidența unității bancare respective, fiind setați ca atare în sistemul informatic, în consecință veniturile încasate de bancă prin operațiunile bancare derulate de aceștia sunt contabilizate în bugetul unității respective;</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>cuantumurilor valorice prevăzute în Condițiile generale de afaceri și în Tariful de comisioane ale băncii precum și cu asigurarea respectării standardelor de calitate în relația clienții.</p>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipuri de elemente de identificare și de securitate specifice cecurilor și biletelor la ordin: <ul style="list-style-type: none"> <li>- serie</li> <li>- număr</li> <li>- coduri de bare specifice băncilor emitente cu</li> <li>- specimenul de semnătură al clientului emitent al instrumentului de plată respectiv:</li> </ul> </li> <li>- tipuri de comisioane : <ul style="list-style-type: none"> <li>-comision de introducere a cecului -</li> <li>comision de încasare a cecului.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>Metode de evaluare:</b></p> <p>Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt următoarele:</p>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Deprinderi                                                                                                                                                                                                                                                              | Cunoștințe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de muncă;</li> <li>• simulare/demonstrație structurată;</li> <li>• rapoarte de calitate asupra procesului și/sau produselor realizate de către candidați.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• test scris;</li> <li>• întrebări orale.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• portofoliu.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |