AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL
TELEOPERATOR FINANCIAR-BANCAR

Sectorul: Activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15/02/2011

Data propusă pentru revizuire: 31/08/2014

Inițiator proiect: INSTITUTUL BANCAR ROMÂN, în cadrul proiectului DEFIN - **„Dezvoltări instituționale în formarea profesională continuă în sistemul financiar-bancar**" din **Fondul Social European** prin **Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013, ID33121**

Echipa de redactare:

Ionescu Cristina-Andreea, HR Development Manager, Raiffeisen BANK
Clem Filip, Expert financiar-bancar, Institutul Bancar Român

Verificator sectorial:

Cincă Cristina, Cercetător, Institutul Bancar Român

Comisia de validare:

Prof. Badea Dumitru, Preşedinte, Institutul de Asigurări şi Pensii

PancuGabriela, Şef Serviciu Formare, BRD-GSG

DanAneta, Manager Call Center, Raiffeisen Bank

Denumirea documentului electronic: SO_ Teleoperator financiar-bancar_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 Teleoperator financiar-bancar, grupă COR 3311 „Agenți şi brokeri în domeniul financiar şi bancar”.

Ocupațiile avute în vedere în stabilirea ariei ocupaționale sunt: Teleoperator financiar-bancar, cod COR 331106.

Ocupația Teleoperator financiar-bancar presupune derularea unei game variate de activități din sfera relațiilor publice cu clienții, interacțiunea cu aceştia realizându-se în mod indirect, prin intermediul apelurilor telefonice, respectiv mesajelor pe e-mail.
Teleoperatorul financiar-bancar oferă informații referitoare la produse şi servicii financiar-bancare, acordă suport şi asistență în utilizarea acestora, preia solicitări şi oferă răspunsuri clienților, urmând fluxuri specifice de gestionare a solicitărilor primite. De asemenea, efectuează campanii de promovare a produselor şi serviciilor financiar-bancare, ca suport pentru departamentul de vânzări, precum şi campanii de informare sau de culegere a feedback-ului, măsurând totodată gradul de satisfacție a clienților prin sondaje de opinie specifice, pentru ca în final, în baza informațiilor culese să genereze rapoarte şi statistici privind situația apelurilor telefonice şi e-mail-urilor primite, respectiv inițiate.
La nivelul centrului de suport - Call Center, angajatul se familiarizează cu standarde precise de calitate, învață cum trebuie tratați clienții dificili, cum se rezolvă probleme complexe folosind diverse tehnici de comunicare. Activitățile curente implică muncă în echipă, responsabilitate, spirit organizatoric, profesionalism, atitudine pro-activă, orientare spre client şi, mai ales, foarte bune abilități de comunicare.
Ocupația Teleoperator financiar-bancar reflectă noi valențe definitorii pentru activitatea financiar-bancară prin valorificarea relației cu clienții la distanță, într-o eră a comunicării şi a informației, în condițiile în care avantajele de cost ale implementării unui serviciu de tip Call Center sunt net superioare în raport cu rețeaua tradițională.

Lista unităților de competență

Titluri şi categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate şi autonomie EQF/CNC
Unități de competență cheie	
Unitatea 1: Comunicarea în limba oficială;	4/3
Unitatea 2: Comunicarea în limbi străine;	4/3
Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, ştiință şi tehnologie;	3/2
Unitatea 4: Competențe informatice;	3/2
Unitatea 5: Competențe de a învăța;	4/3
Unitatea 6: Competențe sociale şi civice;	4/3
Unitatea 7: Competențe antreprenoriale;	3/2
Unitatea 8: Competențe de exprimare culturală.	3/2
Unități de competență generale	
Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă şi în domeniul situațiilor de urgență;	3/2
Unitatea 2: Aplicarea programului de cunoaştere a clientelei;	4/3
Unitatea 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare.	4/3
Unități de competență specifice	
Unitatea 1: Furnizarea de informații privind produsele şi serviciile instituției financiar-bancare;	4/3
Unitatea 2: Procesarea reclamațiilor;	4/3
Unitatea 3: Promovarea ofertei de produse şi servicii ale instituției financiar-bancare;	4/3
Unitatea 4: Realizarea de sondaje solicitate de departamente din cadrul instituției financiar-bancare;	4/3
Unitatea 5: Monitorizarea apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail.	4/3

Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă şi în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generală)		**Nivelul de responsabilitatea şi autonomie EQF/CNC**: 3/2
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1.Identifică prevederile legale referitoare la SSM	1.1. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare. 1.2. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă specifice. 1.3. Prevederile legale referitoare la SSM sunt identificate conform cu instrucțiunile producătorului de utilizare a echipamentelor din dotare.	Identificarea prevederilor legale referitoare la SSM se face cu responsabilitate şi operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc	2.1.Situațiile de risc sunt înlăturate în conformitate cu reglementările legale în vigoare. 2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă. 2.3. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă şi a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.	Acționarea pentru înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție şi responsabilitate.
3. Aplică procedurile de urgență şi de evacuare	3.1. Procedurile de urgență şi de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă. 3.2. Procedurile de urgență şi de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificitatea locației unde se realizează activitatea curentă. 3.3. Procedurile de urgență şi de evacuare sunt aplicate conform planului aprobat afişat la loc vizibil.	Aplicarea procedurilor de urgență şi de evacuare se realizează rapid, corect şi cu responsabilitate.

Contexte:
- locul de desfăşurare a activităţii: activitatea se desfăşoară se realizează în zona de back office, în cadrul unei unităţi specializate: centrul de suport - Call Center.
- modul de desfăşurare a activităţilor: teleoperatorul financiar-bancar aplică şi respectă toate cerinţele SSM specifice locaţiei unde se realizează activitatea acestuia. - procedurile interne de management al securităţii şi sănătăţii în muncă.

Gama de variabile:

- documentaţie: reglementări SSM, instrucţiunile interne referitoare la securitatea şi sănătate în muncă specifice locului de muncă, proceduri interne specifice locului de muncă.
- riscuri: electrocutare, lovire pe căi de circulaţie, cădere obiecte şi materiale de la înălţime, alunecare, tăiere, arsuri etc.
- echipamente de prim ajutor uşor accesibile şi semnalizate corespunzator.
- factori de risc: referitori la mediul de muncă, procesul tehnologic, executant.
- tipuri de instructaje: instructaj periodic, instructaj atenţional
- situaţii de urgenţă: accidente, cutremure, incendii, explozii, inundaţii etc.
- mijloace de semnalizare: panouri, culori de securitate, semnale luminoase, acustice, comunicare verbală.
- persoane abilitate: şef de staţie, responsabil NSSM şi situaţii de urgenţă, medici, pompieri etc.
- proceduri de prim ajutor: aplicate în funcţie de tipul accidentului
- modalităti de intervenţie: îndepărtare accidentaţi din zona periculoasă, degajare loc pentru eliberarea accidentaţilor, anunţare operativă a persoanelor abilitate.

Cunoştinţe:
- instrucţiunile interne referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă specifice locului de muncă;
- noţiuni privind legislaţia de securitatea şi sănătate în muncă aplicabile activităţii;
- prevederile producătorului echipamentelor de munca referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă;
- specificul locului de muncă;
- prevederi referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă şi situaţii de urgenţă;
- planul de evacuare în caz de incendiu;
- proceduri de urgenţă interne;
- proceduri de acordare a primului ajutor.

Aplicarea programului de cunoaştere a clientelei (unitate de competență generală)		**Nivelul de responsabilitate şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1. Analizează reglementările legale şi interne în domeniul cunoaşterii clientelei	1.1. Reglementările legale şi interne în domeniul cunoaşterii clientelei sunt analizate prin utilizarea de metode specifice de sinteză. 1.2. Reglementările în domeniu sunt analizate prin utilizarea surselor interne şi externe de informare. 1.3. Reglementările în domeniu sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fişa postului. 1.4. Reglementările în domeniu sunt analizate în cadrul instruirilor organizate cu tema cunoaşterii clientelei.	Analizarea reglementărilor se realizează cu rigurozitate.
2. Identifică clasa de risc a clienților	2.1. Clasa de risc este identificată în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară. 2.2. Clasa de risc este identificată în conformitate cu reglementările BNR privind cunoaşterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor. 2.3. Clasa de risc este identificată folosind aplicații IT specifice.	Identificarea clasei de risc se realizează cu deosebită atenție față de detalii şi cu responsabilitate.
3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare	3.1. Suspiciunile sunt raportate conform reglementărilor legale şi interne privind prevenirea spălării banilor şi a finanțării actelor de terorism. 3.2. Suspiciunile sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale băncii. 3.3. Suspiciunile sunt raportate	Suspiciunile sunt raportate cu promptitudine şi discernământ.

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

Contexte:
- activitățile se desfăşoară în zona de back office, în cadrul unei unități specializate: centrul de suport - Call Center.

Gama de variabile:
- programul de cunoaştere a clientelei: Politici şi proceduri în materie de cunoaştere a clientelei, de raportare, de păstrare a evidențelor secundare sau operative, de control intern, evaluare şi gestionare a riscurilor, managementul de conformitate şi comunicare, pentru a preveni şi a împiedica operațiunile suspecte de spălarea banilor sau finanțarea terorismului.
- reglementări legale şi interne : legislația primară, regulile şi standardele emise de instituțiile de supraveghere, convențiile din cadrul pieței, codurile de bune practici promovate de asociațiile din industrie, precum şi 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 şi 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 judecătoreşti, organele de urmărire penală, date transmise către alte autorități cu rol de prevenire şi combatere a spălării banilor, etc.
- autorități: BNR, ONPCSB, Organele de urmărire penală, etc.

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

Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare (unitate de competență generală)		**Nivelul de responsabilitatea şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1. Asigură securitatea informațiilor	1.1. Securitatea informațiilor se asigură conform procedurilor specifice privind asigurarea securității informațiilor şi a celor privind utilizarea sistemului informatic. 1.2. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea codului de conduită şi a caracteristicilor informațiilor. 1.3. Securitatea informațiilor se asigură în conformitate cu procedurile specifice privind sistemul de administrare a informațiilor. 1.4. Securitatea informațiilor se asigură având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional şi a celor privind măsurile pentru situații de urgență. 1.5. Securitatea informațiilor se asigură cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.	Asigurarea securitatii informațiilor se realizează cu responsabilitate si discernământ.
2. Asigură securitatea echipamentelor	2.1. Securitatea echipamentelor se asigură conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic. 2.2. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea codului de conduită şi în funcție de tipul de echipament. 2.3. Securitatea echipamentelor se asigură cu respectarea procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgentă.	Asigurarea securității echipamentelor se realizează cu atenție, responsabilitate şi vigilență.
3. Menține securitatea proceselor	3.1. Securitatea proceselor se menține conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului. 3.2. Securitatea proceselor se menține având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență. 3.3. Securitatea proceselor se menține cu	Menținerea securității proceselor se realizează cu responsabilitate.

	respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.	

Contexte:
- securitatea informațiilor se asigură atât în cadrul instituției de credit/instituției financiar-bancare, cât şi în afara ei.
- asigurarea securității informațiilor implică comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe, etc.

Gama de variabile:
- tipuri de informații: informații privind clienții, tranzacțiile, instituția de credit, salariații, acționarii, etc.
- caracteristicile informației: confidențialitate, relevantă, accesibilitate, integritate, credibilitate, etc.
- tipuri de echipamente: tehnica de calcul şi 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.

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

Furnizarea de informaţii privind produsele şi serviciile instituţiei financiar-bancare (unitate de competenţă specifică)		**Nivelul de responsabilitate şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competenţă	**Criterii de realizare asociate rezultatului activităţii descrise de elementul de competenţă**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activităţii descrisă de elementul de competenţă**
1. Recepţionează apeluri telefonice/ mesaje pe e-mail	1.1. Apelurile telefonice/ mesajele pe e-mail sunt recepţionate conform procedurilor interne de comunicare cu clienţii, în funcţie de tipul clientului. 1.2. Apelurile telefonice/ mesajele pe e-mail sunt recepţionate conform procedurilor interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail, în funcţie de tipul produsului sau serviciului solicitat. 1.3. Apelurile telefonice/ mesajele pe e-mail sunt recepţionate prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center.	Recepţionarea apelurilor telefonice/ mesajelor pe e-mail se realizează cu responsabilitate, calm, politeţe, disponibilitate şi tact.
2. Identifică produsul sau serviciul financiar-bancar necesar clientului	2.1. Produsul sau serviciul financiar-bancar este identificat conform procedurilor interne de comunicare cu clienţii, în funcţie de tipul clientului. 2.2. Produsul sau serviciul financiar-bancar este identificat potrivit specificaţiilor din fişele de produs, în funcţie de tipul produsului sau serviciului solicitat. 2.3. Produsul sau serviciul financiar-bancar este identificat prin analiza nevoilor clienţilor. 2.4. Produsul sau serviciul financiar-bancar este identificat potrivit criteriilor interne de calitate.	Identificarea produsului sau serviciului financiar-bancar necesar clientului se realizează cu atenţie la detalii, responsabilitate, solicitudine, receptivitate, disponibilitate, răbdare şi tact.
3. Prezintă caracteristicile produsului sau serviciului solicitat	3.1. Caracteristicile produsului sau serviciului solicitat sunt prezentate conform procedurilor interne de comunicare cu clienţii, în funcţie de tipul clientului. 3.2. Caracteristicile produsului sau serviciului solicitat sunt prezentate în concordanţă cu tipul produsului sau serviciului solicitat, potrivit specificaţiilor din fişele de produs şi criteriilor interne de calitate. 3.3. Caracteristicile produsului sau serviciului solicitat sunt prezentate conform cerinţelor de informare corectă, completă şi care să răspundă nevoilor clientului. 3.4. Caracteristicile produsului sau serviciului solicitat sunt prezentate prin aplicarea tehnicilor de vânzare. 3.5. Caracteristicile produsului sau serviciului solicitat sunt prezentate prin recomandarea de soluţii personalizate, corespunzător nevoilor clienţilor.	Prezentarea caracteristicilor produsului sau serviciului solicitat se realizează cu profesionalism, orientare spre client, putere de convingere, adaptabilitate, responsabilitate, răbdare şi tact.

4. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale	4.1. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare teritoriale conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de tipul clientului. 4.2. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare teritoriale în funcție de gradul de interes manifestat de aceştia pentru produsele sau serviciile bancare prezentate. 4.3. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare teritoriale în funcție de tipul produsului sau serviciului prezentat, prin programarea acestora la unitățile financiar-bancare teritoriale. 4.4. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare în funcție de distribuția unităților financiar-bancare teritoriale. 4.5. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	Direcționarea clienților către unitățile financiar-bancare bancare teritoriale se realizează cu responsabilitate, spirit organizatoric şi conştiinciozitate.

Contexte:
- furnizarea de informații privind produsele şi serviciile instituției financiar-bancare se realizează în zona de back office, în cadrul unei unități specializate: centrul de suport -Call Center.

Gama de variabile:
- tipul clienților:
  1. în funcție de existența unor relații contractuale cu instituția financiar-bancară: clienți existenți; clienți potențiali.
  2. în funcție de personalitatea juridică a clienților:
  - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/ nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale şi familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniştii (experți judiciari, medici, avocați, notari publici, executori judecătoreşti, psihologi, agenți de asigurare, farmacişti, experți contabili şi contabili autorizați), etc.
  - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/ societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate şi alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- tipuri de produse şi servicii:
  - conturi curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - titluri de stat;
  - carduri de debit; - carduri de credit; - Internet banking; - Mobile banking;

- credite de consum (nevoi personale cu sau fără ipotecă, auto, fără destinație);
- credite pentru investiții imobiliare (ipotecare/imobiliare);
- refinanțare şi restructurare credite;
- descoperit de cont;
- credite pe documente de livrare; - linie de credit persoane juridice;
- credite pentru finanțarea stocurilor;
- credite pentru (pre)finanțarea exporturilor;
- operațiuni de scontare;
- cambii şi bilete la ordin;
- credite pentru instrumente de plată;
- credite pentru facilități de cont;
- credite de factoring;
- credite pentru activitatea de leasing;
- credite pentru investiții;
- credite pentru achitarea obligațiilor bugetare;
- credite pentru IMM-uri;
- credite pentru autorități ale administrației publice locale;
- credite pentru accesarea fondurilor europene;
- credite acordate în baza acordurilor încheiate cu instituțiile financiare internaționale (Banca Mondială, B. Europeană pentru Reconstrucție şi Dezvoltare, B. Europeană de Investiții, etc.);
- leasing;
- asigurări;
- schimb valutar, etc.

- caracteristicile produselor sau serviciilor: eligibilitatea solicitanților; documentație; dobândă; valută; perioadă; coplătitor; asigurări; garanții; preanaliză; perioadă de valabilitate; termen de scadență, etc. - instrumente de lucru specifice în Call Center: telefon; computer; cască.
- aplicații software: - specializate pentru activitatea de Call Center; - utilizate pentru editare texte, efectuare de calcule, etc.

Cunoştințe:

- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare;
- condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare;
- produsele şi serviciile oferite de către instituția financiar-bancară;
- informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta;
- procedurile de cunoaştere a clientelei;
- reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale;
- procedurile interne de comunicare şi transmitere de informații către clienții existenți şi potențiali.
- procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail
- tehnici de comunicare şi negociere
- operare MS Office
- aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center
- procedurile interne privind bazele de date
- Regulamentul de Organizare şi Funcționare

Procesarea reclamațiilor (unitate de competență specifică)		**Nivelul de responsabilitate şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1. Recepționează apeluri telefonice/ mesaje pe e-mail	1.1. Apelurile telefonice/ mesajele pe e-mail sunt recepționate conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 1.2. Apelurile telefonice/ mesajele pe e-mail sunt recepționate conform procedurii interne de înregistrare a reclamațiilor. 1.3. Apelurile telefonice/ mesajele pe e-mail sunt recepționate prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center.	Recepționarea apelurilor telefonice/mesajelor pe e-mail se realizează cu responsabilitate, calm, politețe, disponibilitate şi tact.
2. Identifică obiectul reclamației	2.1. Obiectul reclamației este identificat conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 2.2. Obiectul reclamației este identificat prin analiza situației ce a nemulțumit clientul, potrivit expunerii de motive a clientului. 2.3. Obiectul reclamației este identificat potrivit criteriilor interne de calitate.	Identificarea obiectului reclamației se realizează cu atenție la detalii, responsabilitate, solicitudine, receptivitate, orientare spre client, disponibilitate, răbdare şi tact.
3. Transmite reclamația către departamentele abilitate	3.1. Reclamația este transmisă către departamentele abilitate conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 3.2. Reclamația este transmisă către departamentele abilitate în funcție de fluxul de transmitere a reclamațiilor. 3.3. Reclamația este transmisă către departamentele abilitate potrivit expunerii de motive a clientului, corespunzător departamentelor abilitate în rezolvarea reclamației. 3.4. Reclamația este transmisă către departamentele abilitate în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	Transmiterea reclamației către departamentele abilitate se realizează cu responsabilitate şi spirit organizatoric.

Contexte:
- procesarea reclamațiilor se realizează în zona de back office, în cadrul unei unități specializate: centrul de suport - Call Center.

Gama de variabile:

- tipul clienților:
  1. în funcție de existența unor relații contractuale cu instituția financiar-bancară:
     - clienți existenți; - clienți potențiali.
  2. în funcție de personalitatea juridică a clienților:
     - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/ nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale şi familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniştii (experți judiciari, medici, avocați, notari publici, executori judecătoreşti, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili şi contabili autorizați), etc.
     - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/ societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate şi alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- tipuri de produse şi servicii:
  - conturi curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - titluri de stat;
  - carduri de debit; - carduri de credit; - Internet banking; - Mobile banking;
  - credite de consum (nevoi personale cu sau fără ipotecă, auto, fără destinație);
  - credite pentru investiții imobiliare (ipotecare/imobiliare);
  - refinanțare şi restructurare credite;
  - descoperit de cont;
  - credite pe documente de livrare; - linie de credit persoane juridice;
  - credite pentru finanțarea stocurilor;
  - credite pentru (pre)finanțarea exporturilor;
  - operațiuni de scontare;
  - cambii şi bilete la ordin;
  - credite pentru instrumente de plată;
  - credite pentru facilități de cont;
  - credite de factoring;
  - credite pentru activitatea de leasing;
  - credite pentru investiții;

- credite pentru achitarea obligațiilor bugetare;
- credite pentru IMM-uri;
- credite pentru autorități ale administrației publice locale;
- credite pentru accesarea fondurilor europene;
- credite acordate în baza acordurilor încheiate cu instituțiile financiare internaționale (Banca Mondială, Banca Europeană pentru Reconstrucție şi Dezvoltare, Banca Europeană de Investiții, etc.);
- leasing;
- asigurări;
- schimb valutar, etc.

- obiectul reclamației:
  - un angajat al instituției financiar-bancare care a nemulțumit clientul prin greşeli operaționale, informare incompletă/eronată, atitudine neprofesionistă;
  - un produs sau serviciu al instituției financiar-bancare care nu îndeplineşte caracteristicile aşteptate de client, etc.
- instrumente de lucru specifice în Call Center:
  - telefon;
  - computer; - cască.
- aplicații software:
  - specializate pentru activitatea de Call Center;
  - utilizate pentru editare texte, efectuare de calcule, etc.

Cunoştințe:

- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare;
- condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare;
- produsele şi serviciile oferite de către instituția financiar-bancară;
- informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta;
- procedurile de cunoaştere a clientelei;
- reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale;
- procedurile interne de comunicare şi transmitere de informații către clienții existenți şi potențiali;
- procedurile interne de înregistrare şi soluționare a reclamațiilor;
- tehnici de comunicare şi negociere;
- operare MS Office;
- aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center;
- procedurile interne privind bazele de date;
- Regulamentul de Organizare şi Funcționare.

Promovarea ofertei de produse şi servicii ale instituției financiar-bancare (unitate de competență specifică)		**Nivelul de responsabilitate şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de clienți potențiali	1.1. Apelurile telefonice sunt inițiate în funcție de baza de date cu clienți potențiali la care are acces. 1.2. Apelurile telefonice sunt inițiate conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 1.3. Apelurile telefonice sunt inițiate conform procedurilor interne de înregistrare a apelurilor telefonice, în funcție de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul campaniei de promovare. 1.4. Apelurile telefonice sunt inițiate prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center.	Inițierea apelurilor telefonice către grupul țintă de clienți potențiali se realizează cu responsabilitate, calm, politețe, perseverență, disponibilitate şi tact.
2. Prezintă oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare	2.1. Oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare este prezentată conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 2.2. Oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare este prezentată în funcție de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul campaniei de promovare. 2.3. Oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare este prezentată în funcție de caracteristicile produselor sau serviciilor, potrivit specificațiilor din fişele de produs. 2.4. Oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare este prezentată potrivit criteriilor interne de calitate, conform cerințelor de informare corectă, completă a clienților potențiali. 2.5. Oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare este prezentată prin aplicarea tehnicilor de vânzare.	Prezentarea ofertei de produse şi servicii a instituției financiar-bancare se realizează cu profesionalism, orientare spre client, putere de convingere, adaptabilitate, responsabilitate, implicare. disponibilitate, răbdare şi tact.
3. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale	3.1. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare teritoriale conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de tipul clientului. 3.2. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare teritoriale în funcție de gradul de interes manifestat de aceştia pentru produsele sau serviciile bancare prezentate. 3.3. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare teritoriale în funcție de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul campaniei de promovare, prin programarea acestora	Direcționarea clienților către unitățile financiar-bancare teritoriale se realizează cu responsabilitate, spirit organizatoric şi conştiinciozitate.

	la unitățile financiar-bancare teritoriale. 3.4. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare în funcție de distribuția unităților financiar-bancare teritoriale. 3.5. Clienții sunt direcționați către unitățile financiar-bancare în limita competențelor prevăzute în fișa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	

Contexte:

- promovarea produselor şi serviciilor ale instituției financiar-bancare se realizează în zona de back office, în cadrul unei unități specializate: centrul de suport - Call Center

Gama de variabile:

- tipul clienților:
  1. în funcție de existența unor relații contractuale cu instituția financiar-bancară:
     - clienți existenți; - clienți potențiali.
  2. în funcție de personalitatea juridică a clienților:
     - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/ nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale şi familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniştii (experți judiciari, medici, avocați, notari publici, executori judecătoreşti, psihologi, agenți de asigurare, farmacişti, experți contabili şi contabili autorizați), etc.
     - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/ societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate şi alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- tipuri de produse şi servicii:
  - conturi curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - titluri de stat;
  - carduri de debit; - carduri de credit; - Internet banking; - Mobile banking;
  - credite de consum (nevoi personale cu sau fără ipotecă, auto, fără destinație);
  - credite pentru investiții imobiliare (ipotecare/imobiliare);
  - refinanțare şi restructurare credite;
  - descoperit de cont;
  - credite pe documente de livrare; - linie de credit persoane juridice;
  - credite pentru finanțarea stocurilor;
  - credite pentru (pre)finanțarea exporturilor;
  - operațiuni de scontare;
  - cambii şi bilete la ordin;
  - credite pentru instrumente de plată;

- credite pentru facilități de cont;
- credite de factoring;
- credite pentru activitatea de leasing;
- credite pentru investiții;
- credite pentru achitarea obligațiilor bugetare;
- credite pentru IMM-uri;
- credite pentru autorități ale administrației publice locale;
- credite pentru accesarea fondurilor europene;
- credite acordate în baza acordurilor încheiate cu instituțiile financiare internaționale (Banca Mondială, Banca Europeană pentru Reconstrucție şi Dezvoltare, Banca Europeană de Investiții, etc.);
- leasing;
- asigurări;
- schimb valutar, etc.

- caracteristicile produselor sau serviciilor:
  - eligibilitatea solicitanților;
  - documentație;
  - dobândă;
  - valută;
  - perioadă; - coplătitor; - asigurări;
  - garanții;
  - preanaliză;
  - perioadă de valabilitate; - termen de scadență, etc.
- instrumente de lucru specifice în Call Center:
  - telefon;
  - computer; - cască.
- aplicații software:
  - specializate pentru activitatea de Call Center;
  - utilizate pentru editare texte, efectuare de calcule, etc.

Cunoştințe:

- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare;
- condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare;
- produsele şi serviciile oferite de către instituția financiar-bancară;
- informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta;
- procedurile de cunoaştere a clientelei;
- reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale;
- procedurile interne de comunicare şi transmitere informații către clienții existenți şi potențiali;
- procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail;
- tehnici de comunicare şi negociere;
- operare MS Office;
- aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center;
- procedurile interne privind bazele de date;
- Regulamentul de Organizare şi Funcționare.

Realizarea de sondaje solicitate de departamente din cadrul instituției financiar-bancare (unitate de competență specifică)		**Nivelul de responsabilitate şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de respondenți	1.1. Apelurile telefonice sunt inițiate în funcție de baza de date cu respondenți la care are acces şi de rata de răspuns a persoanelor apelate. 1.2. Apelurile telefonice sunt inițiate conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul respondentului. 1.3. Apelurile telefonice sunt inițiate conform procedurii interne de înregistrare a apelurilor telefonice, în funcție de specificațiile sondajului. 1.4. Apelurile telefonice sunt inițiate prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center.	Inițierea apelurilor telefonice către grupul țintă de respondenți se realizează cu responsabilitate, calm, politețe, disponibilitate şi tact.
2. Derulează scenariul de sondaj	2.1. Scenariul de sondaj este derulat conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul respondentului. 2.2. Scenariul de sondaj este derulat în funcție de specificațiile sondajului. 2.3. Scenariul de sondaj este derulat potrivit criteriilor interne de calitate.	Derularea scenariului de sondaj se realizează cu profesionalism, adaptabilitate, răbdare şi tact.
3. Înregistrează răspunsurile interlocutorilor	3.1. Răspunsurile interlocutorilor sunt înregistrate conform procedurilor interne de înregistrare a informațiilor, în funcție de tipul respondentului. 3.2. Răspunsurile interlocutorilor sunt înregistrate în funcție de specificațiile sondajului. 3.3. Răspunsurile interlocutorilor sunt înregistrate sunt potrivit cerințelor tehnice ale bazei de date de colectare a răspunsurilor.	Înregistrarea răspunsurilor interlocutorilor se realizează cu atenție la detalii şi responsabilitate.
4. Transmite răspunsurile către departamentele interesate	4.1. Răspunsurile către departamentele interesate sunt transmise conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de nivelul ierarhic căruia îi sunt adresate. 4.2. Răspunsurile către departamentele interesate sunt transmise potrivit circuitului documentelor, în timp util. 4.3. Răspunsurile către departamentele interesate sunt transmise în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	Transmiterea răspunsurilor către departamentele interesate se realizează cu responsabilitate şi spirit organizatoric.

Contexte:
- realizarea sondajelor solicitate de departamente din cadrul instituției financiar-bancare are loc în zona de back office, în cadrul unei unități specializate: centrul de suport - Call Center.

Gama de variabile:

- tipul clienților:
  1. în funcție de existența unor relații contractuale cu instituția financiar-bancară:
     - clienți existenți; - clienți potențiali.
  2. în funcție de personalitatea juridică a clienților:
     - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/ nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale şi familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniştii (experți judiciari, medici, avocați, notari publici, executori judecătoreşti, psihologi, agenți de asigurare, farmacişti, experți contabili şi contabili autorizați), etc.
     - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/ societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate şi alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- tipuri de produse şi servicii:
  - conturi curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - titluri de stat;
  - carduri de debit; - carduri de credit; - Internet banking; - Mobile banking;
  - credite de consum (nevoi personale cu sau fără ipotecă, auto, fără destinație);
  - credite pentru investiții imobiliare (ipotecare/imobiliare);
  - refinanțare şi restructurare credite;
  - descoperit de cont;
  - credite pe documente de livrare; - linie de credit persoane juridice;
  - credite pentru finanțarea stocurilor;
  - credite pentru (pre)finanțarea exporturilor;
  - operațiuni de scontare;
  - cambii şi bilete la ordin;
  - credite pentru instrumente de plată;
  - credite pentru facilități de cont;
  - credite de factoring;
  - credite pentru activitatea de leasing;
  - credite pentru investiții;
  - credite pentru achitarea obligațiilor bugetare;
  - credite pentru IMM-uri;
  - credite pentru autorități ale administrației publice locale;

- credite pentru accesarea fondurilor europene;
- credite acordate în baza acordurilor încheiate cu instituțiile financiare internaționale (Banca Mondială, Banca Europeană pentru Reconstrucție şi Dezvoltare, Banca Europeană de Investiții, etc.);
- leasing;
- asigurări;
- schimb valutar, etc.

- instrumente de lucru specifice în Call Center:
  - telefon;
  - computer; - cască.
- aplicații software:
  - specializate pentru activitatea de Call Center;
- utilizate pentru editare texte, efectuare de calcule, etc.

Cunoştințe:
- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare;
- condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare;
- produsele şi serviciile oferite de către instituția financiar-bancară;
- informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta;
- procedurile de cunoaştere a clientelei;
- reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale;
- procedurile interne de comunicare şi transmitere de informații către clienții existenți şi potențiali;
- procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice;
- tehnici de comunicare şi negociere;
- operare MS Office;
- aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center;
- procedurile interne privind bazele de date;
- Regulamentul de Organizare şi Funcționare.

Monitorizarea apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail (unitate de competență specifică)		**Nivelul de responsabilitatea şi autonomie EQF/CNC** 4/3
Elemente de competență	**Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență**	**Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență**
1. Înregistrează apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail	1.1. Apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail sunt înregistrate conform procedurilor interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail, în funcție de tipul clientului. 1.2. Apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail sunt înregistrate în funcție de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul apelului telefonic, respectiv mesajului pe e-mail. 1.3. Apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail sunt înregistrate conform procedurilor interne privind bazele de date, potrivit cerințelor tehnice ale acestora.	Înregistrarea apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail se realizează cu operativitate, atenție la detalii şi responsabilitate.
2. Actualizează baza de date asociată apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail	2.1. Baza de date este actualizată conform procedurilor interne privind bazele de date, potrivit cerințelor tehnice ale acestora. 2.2. Baza de date este actualizată în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul apelului telefonic, respectiv mesajului pe e-mail. 2.3. Baza de date este actualizată în funcție de informațiile culese şi de caracteristicile acestora. 2.4. Baza de date este actualizată prin completarea acesteia, ori de câte ori este cazul.	Actualizarea bazei de date asociată apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail se realizează cu atenție la detalii, acurateţe, responsabilitate şi rigurozitate.
3. Generează statistici şi rapoarte privind apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail	3.1. Statisticile şi rapoartele sunt generate pe baza informațiilor selectate, aplicând metodologia internă de elaborare a rapoartelor. 3.2. Statisticile şi rapoartele sunt generate în formatul solicitat, în funcție de caracteristicile informațiilor. 3.3. Statisticile şi rapoartele sunt generate în formă clară, utilizând limbajul adecvat, având în vedere destinația acestora. 3.4. Statisticile şi rapoartele sunt generate în concordanță cu timpul alocat elaborării formei finale a rapoartelor.	Generarea statisticilor şi rapoartelor privind apelurile telefonice şi mesaje pe e-mail se realizează cu profesionalism, atenție la detalii, responsabilitate şi rigurozitate.
4. Transmite statisticile şi rapoartele către departamentele interesate	4.1. Statisticile şi rapoartele sunt transmise către departamentele interesate conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de nivelul ierarhic căruia îi sunt adresate. 4.2. Statisticile şi rapoartele sunt transmise către departamentele interesate potrivit circuitului documentelor, în timp util. 4.3. Statisticile şi rapoartele sunt transmise către departamentele interesate în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	Transmiterea statisticilor şi rapoartelor către departamentele interesate se realizează cu responsabilitate şi spirit organizatoric.

Contexte:
- monitorizarea apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail se realizează în zona de back office, în cadrul unei unități specializate: centrul de suport - Call Center.

Gama de variabile:

- tipul clienților:
  1. în funcție de existența unor relații contractuale cu instituția financiar-bancară:
     - clienți existenți; - clienți potențiali.
  2. în funcție de personalitatea juridică a clienților:
     - persoane fizice: persoane fizice române, rezidente/ nerezidente sau străine, persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale şi familiale, persoane fizice care exercită profesii liberale/liber profesioniştii (experți judiciari, medici, avocați, notari publici, executori judecătoreşti, psihologi, agenți de asigurare, farmaciști, experți contabili și contabili autorizați), etc.
     - persoane juridice: instituțiile publice, organizații nonprofit (asociații, fundații, federații, partide politice, culte religioase, sindicate, patronate, asociații de proprietari), regii autonome, societăți comerciale rezidente, societăți comerciale nerezidente, companii offshore, companii/ societăți naționale, grupuri de interes economic, instituții de credit, instituții financiare nebancare (IFN), instituții financiare, fonduri mutuale, fonduri de pensii, societăți de asigurare-reasigurare, societăți cooperative, societăți agricole, organizații internaționale, ambasade, consulate şi alte reprezentanțe, persoane juridice străine fără scop patrimonial, IMM-uri, microîntreprinderi, etc.
- tipuri de produse şi servicii:
  - conturi curente;
  - conturi de economii;
  - depozite la termen;
  - certificate de depozit;
  - titluri de stat;
  - carduri de debit; - carduri de credit; - Internet banking; - Mobile banking;
  - credite de consum (nevoi personale cu sau fără ipotecă, auto, fără destinație);
  - credite pentru investiții imobiliare (ipotecare/imobiliare);
  - refinanțare și restructurare credite;
  - descoperit de cont;
  - credite pe documente de livrare; - linie de credit persoane juridice;
  - credite pentru finanțarea stocurilor;
  - credite pentru (pre)finanțarea exporturilor;
  - operațiuni de scontare;
  - cambii şi bilete la ordin;
  - credite pentru instrumente de plată;
  - credite pentru facilități de cont;
  - credite de factoring;
  - credite pentru activitatea de leasing;
  - credite pentru investiții;
  - credite pentru achitarea obligațiilor bugetare;
  - credite pentru IMM-uri;
  - credite pentru autorități ale administrației publice locale;
  - credite pentru accesarea fondurilor europene;

- credite acordate în baza acordurilor încheiate cu instituțiile financiare internaționale (Banca Mondială, Banca Europeană pentru Reconstrucție şi Dezvoltare, Banca Europeană de Investiții, etc.);
- leasing;
- asigurări;
- schimb valutar, etc.

- caracteristicile informațiilor:
  - reale;
  - actuale;
  - utile;
  - prompte; -
  complete;
  - recente;
  - relevante.
- tipul raportului:
  - raport
  privind situația solicitanților pe tipuri de produse/servicii;
  - raport privind reclamațiile;
  - raport privind respondenții la sondajele efectuate; -
  raport de activitate, etc.
- destinația raportului:
  - superiori ierarhici;
  - alte departamente din cadrul instituției financiar-bancare;
  - conducere;
  - alte instituții, etc.
- aplicații software:
  - specializate pentru activitatea de Call Center;
  - utilizate pentru editare texte, efectuare de calcule, etc.
- formatul documentelor:
  - electronic;
  - fizic (manual, tipărit).

Cunoştințe:

- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare;
- produsele şi serviciile oferite de către instituția financiar-bancară;
- tipuri de raportări;
- circuitul documentelor;
- caracteristicile informațiilor;
- formatul documentelor;
- procedurile interne de comunicare;
- procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail;
- reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale;
- operare MS Office;
- aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center;
- procedurile interne privind bazele de date;
- Regulamentul de Organizare şi Funcționare.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

TELEOPERATOR FINANCIAR-BANCAR

COD RNC:
Nivel EQF/CNC: 4/3

Sector: Activități financiare, bancare, de asigurări
Versiunea: 00

Data aprobării: 15/02/2011
Data propusă pentru revizuire: 31/08/2014

Echipa de redactare:
Ionescu Cristina-Andreea, HR Development Manager, Raiffeisen BANK
Clem Filip, Expert Financiar-Bancar, Institutul Bancar Român

Verificator sectorial:
Cincă Cristina, Cercetător, Institutul Bancar Român

Comisia de validare:
Prof. Badea Dumitru, Preşedinte, Institutul de Asigurări şi Pensii
PancuGabriela, Şef Serviciu Formare, BRD-GSG
DanAneta,, Manager Call Center, Raiffeisen Bank

Denumirea documentului electronic: Q_Teleoperator financiar-bancar_00

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

Titlul calificării profesionale:
Teleoperator financiar-bancar

Descriere:
Ocupația Teleoperator financiar-bancar presupune derularea unei game variate de activități din sfera relațiilor publice cu clienții, interacțiunea cu aceştia realizându-se în mod indirect, prin intermediul apelurilor telefonice, respectiv mesajelor pe e-mail.
Teleoperatorul financiar-bancar oferă informații referitoare la produse şi servicii financiar-bancare, acordă suport şi asistență în utilizarea acestora, preia solicitări şi oferă răspunsuri clienților, urmând fluxuri specifice de gestionare a solicitărilor primite. De asemenea, efectuează campanii de promovare a produselor şi serviciilor financiar-bancare, ca suport pentru departamentul de vânzări, precum şi campanii de informare sau de culegere a feedback-ului, măsurând totodată gradul de satisfacție a clienților prin sondaje de opinie specifice, pentru ca în final, în baza informațiilor culese să genereze rapoarte şi statistici privind situația apelurilor telefonice şi e-mail-urilor primite, respectiv inițiate.
La nivelul call center-ului angajatul se familiarizează cu standarde precise de calitate, învață cum trebuie tratați clienții dificili, cum se rezolvă probleme complexe folosind diverse tehnici de comunicare, etc. Activitățile curente implică muncă în echipă, responsabilitate, spirit organizatoric, profesionalism, atitudine pro-activă, orientare spre client şi, mai ales, foarte bune abilități de comunicare.
Ocupația Teleoperator financiar-bancar reflectă noi valențe definitorii pentru activitatea financiar-bancară prin valorificarea relației cu clienții la distanță, într-o eră a comunicării şi a informației, în condițiile în care avantajele de cost ale implementării unui serviciu de tip Call Center sunt net superioare în raport cu rețeaua tradițională.
Motivație:
Teleoperator financiar-bancar este o calificare necesară pe piața muncii datorită nevoii de reflectare într-o formă formalizată a unei practici bancare uniforme în ceea ce priveşte activitatea desfăşurată în cadrul unităților de tip Call Center ale instituțiilor financiar- bancare şi care permite confirmarea profesioniştilor în domeniu.
Condiții de acces:
Pentru calificarea Teleoperator financiar-bancar condiția minimă de acces este absolvirea de studii medii cu diplomă de absolvire a învățământului liceal sau un document echivalent cu aceasta.

Nivelul de studii minim necesar:
Studii medii

Rute de progres:
Prin programe de formare continuă adaptate pieței muncii poate îndeplini funcția de supervizor call center (centru de suport clienți), consilier clienți, supervizor consilier clienți, specialist suport pentru activități de back-office.
Cerințe legislative specifice:
Nu e cazul

Titlul calificării profesionale: Teleoperator financiar-bancar
Cod RNC:
Nivel EQF/CNC: 4/3

Lista competențelor profesionale

Cod	Denumirea competenței profesionale	Nivel EQF/CNC	Credite
	C1. Comunicare în limba oficială;	4/3	
	C2. Comunicare în limbi străine;	4/3	
	C3. Competențe de bază în matematică, ştiință şi tehnologie;	3/2	
	C4. Competențe informatice;	3/2	
	C5. Competența de a învăța;	4/3	
	C6. Competențe sociale şi civice;	4/3	
	C7. Competențe antreprenoriale;	3/2	
	C8. Competența de exprimare culturală;	3/2	
	G1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă şi în domeniul situațiilor de urgență;	3/2	
	G2. Aplicarea programului de cunoaştere a clientelei;	4/3	
	G3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare;	4/3	
	S1. Furnizarea de informații privind produsele şi serviciile instituției financiar-bancare;	4/3	
	S2. Procesarea reclamațiilor;	4/3	
	S3. Promovarea ofertei de produse şi servicii ale instituției financiar-bancare;	4/3	
	S4. Realizarea de sondaje solicitate de departamente din cadrul instituției financiar-bancare;	4/3	
	S5. Monitorizarea apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail.	4/3	

Competența profesională: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă şi în domeniul situațiilor de urgență
Cod:
Nivel EQF/CNC: 3/2
Credite:

Deprinderi	Cunoştințe
1. Identifică prevederile legale referitoare la SSM cu responsabilitate şi operativitate, în conformitate cu legislația națională în vigoare, a instrucțiunilor interne referitoare la SSM specifice, precum şi a instrucțiunilor producătorului de utilizare a echipamentelor din dotare, în cadrul instituțiilor de credit/instituțiilor financiare nebancare în front-office. 2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc cu atenție şi responsabilitate, conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la SSM, prin utilizarea echipamentelor de muncă şi a celor individuale de protecție, conform prevederilor legale aplicabile. 3. Aplică cu responsabilitate procedurile de urgență şi de evacuare, în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locației unde se realizează activitatea curentă, conform planului aprobat afişat la loc vizibil.	- instrucțiunile interne referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă specifice locului de muncă; - noțiuni privind legislația de securitatea şi sănătate în muncă aplicabile activității; - prevederile producătorului echipamentelor de munca referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă; - prevederi referitoare la securitatea şi sănătatea în muncă şi situații de urgență; - planul de evacuare în caz de incendiu; - proceduri de urgență interne; - proceduri de acordare a primului ajutor.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoştințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	

Competența profesională: Aplicarea programului de cunoaştere a clientelei
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştințe
1. Analizează cu rigurozitate reglementările legale şi interne în domeniul cunoaşterii clientelei, prin utilizarea de metode specifice de sinteză, a surselor interne şi externe de informare, în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi în cadrul instruirilor organizate, în cadrul instituțiilor de credit/instituțiilor financiare nebancare în front-office. 2. Identifică clasa de risc a clienților cu atenție, în conformitate cu procedurile interne privind riscul, reglementările privind cunoaşterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor, folosind aplicații IT specifice. 3. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare cu promptitudine şi discernământ numai către persoanele autorizate, conform reglementărilor legale şi interne privind prevenirea spălării banilor şi a finanțării actelor de terorism, folosind aplicații IT specifice. 4. Furnizează informații specifice despre clienți cu responsabilitate numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor interne de cunoaştere a clientelei, utilizând aplicații IT.	- reglementările legale şi interne privind cunoaşterea clientelei; - reglementările legale şi interne privind prevenirea spălării banilor şi a finanțării actelor de terorism; - reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - normele legale şi interne privind confidențialitatea datelor şi păstrarea secretului; - aplicații IT specifice.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoştințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului şi/sau produselor realizate de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu	

Competența profesională: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştințe
1. Asigură securitatea informațiilor cu responsabilitate, conform procedurilor specifice în domeniu, a celor privind utilizarea sistemului informatic şi sistemul de administrare a informațiilor şi cu respectarea codului de conduită, în cadrul instituției de credit/instituției financiar nebancare, cât şi în afara ei. 2. Asigură securitatea informațiilor cu discernământ având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional şi a celor privind măsurile pentru situații de urgență, cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare, implicând comunicarea cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului, comunicării directe etc.. 3. Asigură securitatea echipamentelor cu atenție şi responsabilitate conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic şi a celor privind măsurile pentru situații de urgență. 4. Asigură securitatea echipamentelor cu vigilență, în funcție de tipul de echipament, cu respectarea codului de conduită. 5. Menține securitatea proceselor cu responsabilitate având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic, a celor privind măsurile pentru situații de urgență, în funcție de tipul procesului şi cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.	- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor; - proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic; - Codul de conduită; - proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor; - proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență; - procedurile specifice privind administrarea riscului operațional; - reglementările legale; - tipuri de informații; - caracteristicile informației; - tipuri de echipamente; - tipuri de procese.

Metode de evaluare:
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:

Deprinderi	Cunoştințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare.	• test scris • întrebări orale
• portofoliu	

Competența profesională: Furnizarea de informații privind produsele şi serviciile instituției financiar-bancare
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştințe
1. Recepționează apeluri telefonice/ mesaje pe e-mail cu responsabilitate, calm şi politețe, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 2. Recepționează apeluri telefonice/ mesaje pe e-mail cu disponibilitate şi tact, conform procedurii interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail, în funcție de tipul produsului sau serviciului solicitat, prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center. 3. Identifică produsul sau serviciul financiar-bancar necesar clientului cu atenție la detalii, responsabilitate, solicitudine şi receptivitate, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului solicitat, potrivit specificațiilor din fişele de produs. 4. Identifică produsul sau serviciul financiar-bancar necesar clientului cu disponibilitate, răbdare şi tact prin analiza nevoilor clienților, potrivit criteriilor interne de calitate. 5. Prezintă caracteristicile produsului sau serviciului solicitat cu profesionalism, orientare spre client şi putere de convingere, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului, prin aplicarea tehnicilor de vânzare şi recomandarea de soluții personalizate, corespunzător nevoilor clienților. 6. Prezintă caracteristicile produsului sau serviciului solicitat cu adaptabilitate, responsabilitate, răbdare şi tact, în funcție de tipul produsului sau serviciului solicitat, potrivit specificațiilor din fişele de produs şi criteriilor interne de calitate, conform cerințelor de informare corectă, completă şi care să răspundă nevoilor clientului. 7. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale cu responsabilitate, în funcție de gradul de interes manifestat de aceştia pentru produsele sau serviciile bancare prezentate, conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului prezentat. 8. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale cu spirit organizatoric şi conştiinciozitate, prin programarea acestora la unitățile financiar-bancare teritoriale, în funcție de distribuția unităților financiar-bancare teritoriale şi în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare; - condițiile de afaceri ale instituției; - instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta; - tipul clienților; - tipuri de produse şi servicii oferite de către instituția financiar-bancară; - caracteristicile produselor sau serviciilor; - instrumente de lucru specifice în Call Center; - procedurile de cunoaştere a clientelei; - reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale; - procedurile interne de comunicare şi transmitere de informații către clienții existenți şi potențiali; - tehnici de comunicare şi negociere; - operare MS Office; - aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center; - procedurile interne privind bazele de date; - Regulamentul de Organizare şi Funcționare.

Metode de evaluare:
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:

Deprinderi	Cunoştințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	

Competența profesională: Procesarea reclamațiilor
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştinţe
1. Recepționează apeluri telefonice/mesaje pe e-mail cu responsabilitate, calm şi politețe, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții şi a procedurilor interne de înregistrare a reclamațiilor, în funcție de tipul clientului. 2. Recepționează apeluri telefonice/mesaje pe e-mail cu disponibilitate şi tact, prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center. 3. Identifică obiectul reclamației cu atenție la detalii, responsabilitate şi solicitudine, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului, potrivit criteriilor interne de calitate. 4. Identifică obiectul reclamației cu receptivitate, orientare spre client, disponibilitate, răbdare şi tact, prin analiza situației ce a nemulțumit clientul, potrivit expunerii de motive a clientului. 5. Transmite reclamația către departamentele abilitate cu responsabilitate, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului, potrivit expunerii de motive a clientului. 6. Transmite reclamația către departamentele abilitate cu spirit organizatoric, în funcție de fluxul de transmitere a reclamațiilor, corespunzător departamentelor abilitate în rezolvarea reclamației, în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare; - condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare; - informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta; - tipul clienților; - tipuri de produse şi servicii oferite de către instituția financiar-bancară; - caracteristicile produselor sau serviciilor; - instrumente de lucru specifice în Call Center; - procedurile de cunoaştere a clientelei; - reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale; - procedurile interne de comunicare şi transmitere de informații către clienții existenți şi potențiali; - procedurile interne de înregistrare şi soluționare a reclamațiilor; - tehnici de comunicare şi negociere; - operare MS Office; - aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center; - procedurile interne privind bazele de date; - Regulamentul de Organizare şi Funcționare.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoştinţe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	

Competența profesională: Promovarea ofertei de produse şi servicii ale instituției financiar-bancare
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştințe
1. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de clienți potențiali cu responsabilitate, calm şi politețe, în funcție de baza de date cu clienți potențiali la care are acces, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului. 2. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de clienți potențiali cu perseverență, disponibilitate şi tact, conform procedurilor interne de înregistrare a apelurilor telefonice, în funcție de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul campaniei de promovare, prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center. 3. Prezintă oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare cu profesionalism, orientare spre client şi putere de convingere, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul campaniei de promovare, prin aplicarea tehnicilor de vânzare. 4. Prezintă oferta de produse şi servicii a instituției financiar-bancare cu disponibilitate, răbdare şi tact, în funcție de caracteristicile produselor sau serviciilor, potrivit specificațiilor din fişele de produs şi a criteriilor interne de calitate, conform cerințelor de informare corectă, completă a clienților potențiali. 5. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale cu responsabilitate în funcție de gradul de interes manifestat de aceştia pentru produsele sau serviciile bancare prezentate, conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul campaniei de promovare. 6. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale cu spirit organizatoric şi conştiinciozitate prin programarea acestora la unitățile financiar-bancare teritoriale, în funcție de distribuția unităților financiar-bancare teritoriale şi în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare; - condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare; - informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta - tipul clienților; - tipuri de produse şi servicii oferite de către instituția financiar-bancară; - caracteristicile produselor sau serviciilor; - instrumente de lucru specifice în Call Center; - procedurile de cunoaştere a clientelei; - reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale; - procedurile interne de comunicare şi transmitere informații către clienții existenți şi potențiali; - procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail; - tehnici de comunicare şi negociere; - operare MS Office; - aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center; - procedurile interne privind bazele de date; - Regulamentul de Organizare şi Funcționare.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoştințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	

Competența profesională: Realizarea de sondaje solicitate de departamente din cadrul instituției financiar-bancare
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştinţe
1. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de respondenți cu responsabilitate, calm şi politețe, în funcție de baza de date cu respondenți la care are acces, de rata de răspuns a persoanelor apelate şi de specificațiile sondajului, conform procedurilor interne de înregistrare a apelurilor telefonice. 2. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de respondenți cu disponibilitate şi tact, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul respondentului, prin utilizarea instrumentelor de lucru specifice în Call Center. 3. Derulează scenariul de sondaj cu profesionalism, adaptabilitate, răbdare şi tact, conform procedurilor interne de comunicare cu clienții, în funcție de tipul respondentului şi de specificațiile sondajului, potrivit criteriilor interne de calitate. 4. Înregistrează răspunsurile interlocutorilor cu atenție la detalii şi responsabilitate conform procedurilor interne de înregistrare a informațiilor, în funcție de tipul respondentului şi de specificațiile sondajului, potrivit cerințelor tehnice ale bazei de date de colectare a răspunsurilor. 5. Transmite răspunsurile către departamentele interesate cu responsabilitate şi spirit organizatoric, în timp util, potrivit circuitului documentelor, conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de nivelul ierarhic căruia îi sunt adresate şi în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare; - condițiile de afaceri ale instituției financiar-bancare; - informații generale despre instituția financiar-bancară şi operațiunile derulate de aceasta - tipul respondenților; - tipuri de produse şi servicii oferite de către instituția financiar-bancară; - instrumente de lucru specifice în Call Center; - procedurile de cunoaştere a clientelei; - reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale; - procedurile interne de comunicare şi transmitere de informații către clienții existenți şi potențiali; - procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice; - tehnici de comunicare şi negociere; - Operare MS Office ; - aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center; - procedurile interne privind bazele de date; - Regulamentul de Organizare şi Funcționare.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoştinţe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	

Competența profesională: Monitorizarea apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail
Cod:
Nivel EQF/CNC: 4/3
Credite:

Deprinderi	Cunoştințe
1. Înregistrează apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail cu operativitate, atenție la detalii şi responsabilitate, potrivit cerințelor tehnice ale bazei de date, conform procedurilor interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail, în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul apelului telefonic, respectiv mesajului pe e-mail. 2. Actualizează baza de date asociată apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail cu atenție la detalii şi acuratețe, conform procedurilor interne privind bazele de date, potrivit cerințelor tehnice ale acestora, în funcție de tipul clientului şi de tipul produsului sau serviciului ce face obiectul apelului telefonic, respectiv mesajului pe e-mail. 3. Actualizează baza de date asociată apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail cu responsabilitate şi rigurozitate, prin completarea acesteia, ori de câte ori este cazul, în funcție de informațiile culese şi de caracteristicile acestora. 4. Generează statistici şi rapoarte privind apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail cu profesionalism şi responsabilitate, în formatul solicitat, pe baza informațiilor selectate, în funcție de caracteristicile informațiilor, aplicând metodologia internă de elaborare a rapoartelor. 5. Generează statistici şi rapoarte privind apelurile telefonice şi mesajele pe e-mail cu atenție la detalii şi rigurozitate în formă clară, utilizând limbajul adecvat, având în vedere destinația acestora şi timpul alocat elaborării formei finale a rapoartelor. 6. Transmite statisticile şi rapoartele către departamentele interesate cu responsabilitate şi spirit organizatoric în timp util, potrivit circuitului documentelor conform procedurilor interne de comunicare, în funcție de nivelul ierarhic căruia îi sunt adresate şi în limita competențelor prevăzute în fişa postului şi a Regulamentului de Organizare şi Funcționare.	- reglementările legale şi procedurile interne cu privire la produse şi servicii financiar-bancare; - tipul clienților; - tipuri de produse şi servicii oferite de către instituția financiar-bancară; - tipuri de informații; - caracteristicile informațiilor; - tipuri de raportări; - destinația raportului; - formatul documentelor; - circuitul documentelor; - instrumente de lucru specifice în Call Center; - procedurile interne de comunicare; - procedurile interne de înregistrare a apelurilor telefonice şi mesajelor pe e-mail; - reglementările privind prevenirea activităților financiar-bancare nelegale; - operare MS Office; - aplicații software specializate pentru activitatea de Call Center; - procedurile interne privind bazele de date; - Regulamentul de Organizare şi Funcționare.

Metode de evaluare:
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:

Deprinderi	Cunoştințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate; • simulare; • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea superiorilor ierarhici.	• test scris; • întrebări orale.
• portofoliu.	