

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

STANDARD OCUPAȚIONAL

COLECTOR (RECUPERATOR) CREANȚE/DEBITE

Sectorul: activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.02.2011

Data propusă pentru revizuire: 31/07/2014

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:

Dr. Dumitriu Irina, Consilier Economic, Institutul Bancar Român
Gheorghe Laura, Specialist Marketing, Institutul Bancar Român

Verificator sectorial:

Marinescu Mihaela, Director Resurse Umane, CEC Bank

Comisia de validare:

Ahciarliu Adriana - reprezentant titular al Asociației Societăților Financiare din România în
Comitetul Sectorial „Activități financiare, bancare, de asigurări”
Stefănescu Viorela - sef birou colectare debite retail București, Banca Transilvania
Andrei Adrian - Internal collection manager, Bancpost

Denumirea documentului electronic: SO_colector (recuperator) creanțe debite_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 Colector (recuperator) creanțe/debite, grupă COR 4214 “Agenți de colectare a creanțelor și asimilați”.

Ocupația avută în vedere în stabilirea ariei ocupaționale este:

- Colector (recuperator) creanțe/debite cod COR 421402

Ocupația Colector (recuperator) creanțe/debite face parte din categoria funcțiilor de execuție în cadrul instituțiilor financiare bancare, nebancare și societăților comerciale specializate în colectarea debitelor, la sediul acestora sau pe teren, la domiciliul/sediul debitorului sau girantului sau la locul de muncă al acestora.

Obiectivul principal al activităților desfășurate de colectorul (recuperatorul) creanțe/debite este colectarea/recuperarea în măsură cât mai mare a sumelor datorate de către debitorii din portofoliul său de debitori, în condiții de legalitate, eficiență operațională, diplomație, persuasiune și fermitate.

Ocupația Colector (recuperator) creanțe/debite presupune următoarele *responsabilități* majore:

- întocmirea dosarului de colectare/recuperare a creanței de la un debitor;
- negocierea planului/programului de recuperare a creanței;
- comunicarea telefonică cu debitorii și giranții;
- notificarea debitorilor și giranților;
- vizitarea debitorilor/giranților;
- monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții;
- raportarea stadiului colectării/recuperării creanțelor din portofoliu.

De asemenea, pe baza responsabilităților avute, colectorul (recuperatorul) creanțe/debite trebuie să realizeze o multitudine de activități concrete, cum ar fi:

- acțiunile de colectare specifice pentru fiecare creanță din portofoliul alocat de către șeful ierarhic;
- contactarea clientului/girantului în scopul obținerii unui acord de plată și întocmirea unui grafic de rambursare;
- apelarea telefonică a debitorilor în vederea recuperării debitului sau în cazul nerespectării obligațiilor contractuale și consemnarea concluziilor discuției telefonice;
- transmiterea notificărilor către debitori/giranți / angajatorii acestora;
- raportarea către șeful ierarhic a problemelor legate de procesul de colectare (formal/informal);
- urmărirea modului în care debitorii respectă acordurile de plată și adoptarea de noi măsuri de colectare;
- întocmirea rapoartelor specifice la cererea conducerii;
- informarea șefului ierarhic despre apariția oricărui caz de fraudă sau suspiciuni de fraudă;
- raportarea situațiilor în care recuperarea trebuie să se realizeze prin executarea poliței de asigurare pentru riscul de neplată/deces;
- actualizarea dosarului de colectare/recuperare, inclusiv cu documentele necesare executării silite sau a celor de daune pentru recuperarea de la societatea de asigurări.

Uneltele și instrumentele de lucru utilizate: calculator, telefon, casă telefonică, imprimantă, scanner, fax, autoturism.

Programul de lucru: 8 ore/zi.

Mediul de activitate: la sediul instituției și/sau pe teren, prin efectuarea de vizite la domiciliul/locul de muncă al debitorilor/giranților sau sediul social al debitorilor persoane juridice.

Situațiile de risc: risc de a fi agresați de către debitori în cazul vizitelor pe teren.

Cerințele pentru exercitarea ocupației: cunoștințe operare PC, aptitudini de comunicare și relaționare, politețe, persuasiune, fermitate, operativitate, integritate, atenție la detalii, capacitate de analiză și sinteză, orientare spre obținerea rezultatului, responsabilitate.

Cerințele referitoare la formarea profesională: cursuri de formare și specializare în domeniul colectării (recuperării) creanțelor/debitelor, riscurilor financiare și comerciale, insolvenței.

Nivelul de instruire solicitat pentru practicarea ocupației: studii medii.

Promovarea în muncă: prin absolvirea de studii superioare, a unor programe de formare profesională și experiență dobândită la locul de muncă, poate deveni coordonator de echipă, director departament colectare etc.

Dinamica meseriei pe piața muncii: collectorul (recuperatorul) creanțe/debite este o ocupație din ce în ce mai solicitată pe piața muncii, situație generată de criza economico- financiară globală. Instituțiile financiare bancare și nebancare, confruntate cu creșterea substanțială a creditelor neperformante, au înființat departamente specializate de colectare/recuperare și, totodată, externalizează această activitate din ce în ce mai mult către firme specializate sau chiar către persoane independente specializate în prestarea acestui serviciu.

Lista unităților de competență

Titluri și categorii de unități de competență	Nivel de responsabilitate și autonomie EQF/CNC
Unități de competență cheie Unitatea 1: Comunicare în limba oficială; Unitatea 2: Comunicare în limbi străine; Unitatea 3: Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie; Unitatea 4: Competențe informatice; Unitatea 5: Competența de a învăța; Unitatea 6: Competențe sociale și civice; Unitatea 7: Competențe antreprenoriale; Unitatea 8: Competența de exprimare culturală.	4/3 2/1 3/2 3/2 4/3 4/3 4/3 4/3
Unități de competență generale Unitatea 1: Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență; Unitatea 2: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței; Unitatea 3: Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare.	3/2 4/3 4/3
Unități de competență specifice Unitatea 1: Întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor; Unitatea 2: Negocierea planului / programului de recuperare a creanței; Unitatea 3: Administrarea activității de colectare prin telefon; Unitatea 4: Notificarea debitorilor și giranților; Unitatea 5: Administrarea activității de colectare pe teren; Unitatea 6: Monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții; Unitatea 7: Raportarea stadiului colectării/recuperării creanțelor din portofoliu.	3/3 4/3 4/3 3/3 4/3 3/3 4/3

UCG.1 Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 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 descrise de elementul de competență
1. Identifică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență	1.1. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență sunt identificate în conformitate cu legislația națională în vigoare. 1.2. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență sunt identificate conform instrucțiunilor interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice. 1.3. Prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență sunt identificate conform cu instrucțiunile de utilizare date de producătorul echipamentelor din dotare.	Identificarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență se face cu responsabilitate și operativitate.
2. Acționează pentru înlăturarea situațiilor de risc	2.1. Situațiile de risc sunt înlăturate conform instrucțiunilor interne specifice referitoare la securitatea și sănătatea în muncă. 2.2. Situațiile de risc sunt înlăturate prin utilizarea echipamentelor de muncă și a celor individuale de protecție conform prevederilor legale aplicabile.	Acționarea pentru înlăturarea situațiilor de risc se realizează cu atenție și responsabilitate
3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare	3.1. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locului de muncă. 3.2. Procedurile de urgență și de evacuare sunt aplicate în conformitate cu specificul locului unde se realizează activitatea curentă. 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 departamente specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare, în societățile comerciale specializate în colectare de debite sau în timpul deplasărilor pe teren;
- modul de desfășurare a activităților: collectorul (recuperatorul) de creanțe/debite aplică și respectă toate cerințele securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență, specifice locației unde se realizează activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite sau cele specifice cazurilor de urgență apărute în timpul deplasărilor pe teren.

Gama de variabile:

- documentație: reglementările securității și sănătății în muncă și în domeniul situațiilor de urgență, instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă specifice locului de muncă, proceduri interne specifice locului de muncă;
- riscuri: accidente rutiere, electrocutare, lovire pe căi de circulație, căderea obiectelor și materialelor de la înălțime, alunecare, tăiere, arsuri etc.;
- echipamente: de prim ajutor, de stingere a incendiilor, de degajare a cailor de acces, ușor accesibile și semnalizate corespunzător;
- factori de risc: referitori la mediul de muncă, procesul tehnologic, executant;
- tipuri de instructaje: instructaj periodic, instructaj de atenționare;
- situații de urgență: accidente de muncă, accidente rutiere, 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 și situații de urgență specifice locului de muncă;
- noțiuni privind legislația de securitate și sănătate în muncă și situații de urgență aplicabile activității;
- prevederile producătorului echipamentelor de muncă referitoare la securitatea și sănătatea în muncă;
- specificul locului de muncă;
- planul de evacuare în caz de incendiu;
- proceduri de urgență interne;
- proceduri de acordare a primului ajutor.

UCG.2 Aplicarea programului de cunoaștere a clientelei (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență
1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei	1.1. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate prin utilizarea de metode specifice de sinteză. 1.2. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate prin utilizarea surselor interne și externe de informare. 1.3. Reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei sunt analizate în limita competențelor prevăzute în fișa postului.	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 financiar-bancară. 2.2. Clasa de risc este identificată în conformitate cu reglementările privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor. 2.3. Clasa de risc este identificată folosind aplicații IT specifice.	Identificarea clasei de risc se realizează cu atenție și cu responsabilitate.
3. Furnizează informații specifice despre clienți	3.1. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate conform reglementărilor interne de cunoaștere a clientelei și a politicii interne ale fiecărei instituții. 3.2. Informațiile specifice despre clienți sunt furnizate numai către instituțiile abilitate, conform normelor interne ale instituției. 3.3. 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 departamentele specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare sau în societățile comerciale specializate în colectarea de debite.

Gama de variabile:

- clienți: clienții debitori ai instituțiilor financiare bancare și nebancare, instituții financiare creditoare și societăți comerciale în calitate de furnizori creditori în cazul societăților comerciale specializate în colectare de debite;
- 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 spălare a banilor sau finanțare a 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 instituției;
- modalități de analizare a reglementărilor legale și interne în domeniul cunoașterii clientelei: în mod individual sau în cadrul instruirilor organizate pe tema cunoașterii clientelei;
- clasa de risc: conform abordării pe baza clasei de risc a clienților instituției; ex: poate fi scăzut, mediu, înalt, inclusiv clasificări intermediare sau normale și de înalt risc, după caz;
- informații specifice despre clienți: informațiile solicitate de instanțele judecătorești, organele de urmărire penală, date transmise către alte autorități cu rol de prevenire și combatere a spălării banilor etc.;
- autorități: 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.

UCG3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare (unitate de competență generală)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrise de elementul de competență
1. Asigură securitatea informațiilor	1.1. Securitatea informațiilor este asigurată conform procedurilor specifice privind sistemul de administrare a informațiilor. 1.2. Securitatea informațiilor este asigurată cu respectarea codului de conduită și a caracteristicilor informațiilor. 1.3. Securitatea informațiilor este asigurată având în vedere procedurile specifice privind administrarea riscului operațional și a celor privind măsurile pentru situații de urgență. 1.4. Securitatea informațiilor este asigurată cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare.	Asigurarea securității informațiilor se realizează cu responsabilitate și discernământ.
2. Asigură securitatea echipamentelor	2.1. Securitatea echipamentelor este asigurată conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic. 2.2. Securitatea echipamentelor este asigurată cu respectarea codului de conduită și în funcție de tipul de echipament. 2.3. Securitatea echipamentelor este asigurată cu respectarea procedurilor specifice privind măsurile pentru situații de urgență.	Asigurarea securității echipamentelor se realizează cu atenție, responsabilitate și vigilență.
3. Menține securitatea proceselor	3.1. Securitatea proceselor este menținută conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului. 3.2. Securitatea proceselor este menținută având în vedere procedurile specifice privind măsurile pentru situații de urgență. 3.3. Securitatea proceselor este menținută cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.	Menținerea securității proceselor se realizează cu responsabilitate.
Contexte: - securitatea informațiilor se asigură atât în cadrul băncilor, instituțiilor financiare nebancare sau în societățile comerciale specializate în colectare de debite, cât și în afara acestora; - 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 și cu debitorii/giranții din portofoliu.		

Gama de variabile:

- tipuri de informații: informații privind clienții, debitorii din portofoliu, angajatorul propriu, salariații, acționarii etc.;
- caracteristicile informației: confidențială, relevantă, accesibilă, credibilă etc.;
- tipuri de echipamente: tehnica de calcul și componentele ei, echipamente de comunicații etc.;
- tipuri de procese: procese de colectare de informații din surse interne și externe, procese de administrare a riscului, procese de stocare a informațiilor despre debitori, procese de arhivare a datelor, 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/instituțiile financiar-bancare și adecvarea capitalului;
 - Externalizarea activităților instituțiilor de credit;
 - Administrarea riscului operațional;
 - Protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

UCS1. Întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 3/3
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. Consultă baza de date cu debitori	1.1. Baza de date cu debitori este consultată în funcție de tipul de debitor. 1.2. Baza de date cu debitori este consultată conform codului de etică al companiei, cu păstrarea confidențialității. 1.3. Baza de date cu debitori este consultată în concordanță cu procedurile interne în vigoare. 1.4. Baza de date cu debitori este consultată cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Consultarea bazei de date cu debitori se realizează cu corectitudine, atenție la detalii, integritate, confidențialitate și responsabilitate.
2. Colectează informații despre debitor și giranți	2.1. Informațiile despre debitor și giranți sunt colectate în concordanță cu procedurile interne în vigoare, cu păstrarea confidențialității. 2.2. Informațiile despre debitor și giranți sunt colectate cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 2.3. Informațiile despre debitor și giranți sunt colectate conform codului de etică al companiei.	Colectarea informațiilor despre debitor și giranți se realizează cu atenție la detalii, integritate și confidențialitate.
3. Verifică informațiile colectate	3.1. Informațiile colectate sunt verificate în conformitate cu normele cadrului de reglementare. 3.2. Informațiile colectate sunt verificate în concordanță cu procedurile interne în vigoare. 3.3. Informațiile colectate sunt verificate cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Verificarea informațiilor colectate se realizează cu corectitudine, atenție la detalii și responsabilitate.

4. Realizează profilul debitorului	4.1. Profilul debitorului se realizează în funcție de tipul de debitor. 4.2. Profilul debitorului se realizează în concordanță cu procedurile interne în vigoare și codul de etică al companiei. 4.3. Profilul debitorului se realizează cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale	Profilul debitorului se realizează cu corectitudine, atenție la detalii, integritate și confidențialitate.
5. Întocmește fișierul debitorului	5.1. Fișierul debitorului se întocmește în concordanță cu procedurile interne în vigoare. 5.2. Fișierul debitorului se întocmește cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 5.3. Fișierul debitorului se întocmește cu respectarea codului de etică al companiei.	Întocmirea fișierului debitorului se realizează cu corectitudine, atenție la detalii și responsabilitate.

Contexte:

- întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor se realizează în departamente specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare sau în societățile comerciale specializate în colectare de debite;
- întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor implică comunicarea cu alte departamente din cadrul instituției, cu clienții, cu sursele externe identificate și superiorii pe cale ierarhică;
- întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor implică utilizarea calculatorului pentru a redacta documente, pentru a efectua calcule etc.;
- întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor implică utilizarea aplicațiilor software specializate în activitatea de colectare (recuperare) de creanțe/debite.

Gama de variabile:

- debitorii/giranții pot fi: persoane fizice, persoane juridice;
- colectarea de informații: prin telefon, prin e-mail, letric, de pe Internet;
- surse externe de informații: Biroul de credit, Centrala riscurilor bancare, Registrul comerțului, Arhiva electronică de garanții reale mobiliare, firmele specializate în rapoarte de bonitate de firmă și scoring pentru persoane fizice, portalele electronice ale judecătoriilor și tribunalelor, baze de date/directoare cu contacte specifice (pagini aurii, cărți de telefoane etc), motoare de căutare specializate;
- tipuri de creanțe: financiare, comerciale;
- tipuri de creditor: bănci, instituții financiare nebancare (IFN), societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice;
- proceduri de colectare/recuperare: standardizate, nestandardizate;
- codul de etică profesională: reprezintă normele etice de conduită care stabilesc și reglementează valorile corporative, responsabilitățile, obligațiile și conduita în afaceri ale unei organizații și modul în care funcționează aceasta. Codul de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații și colaboratorii organizației consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul societății. Implementarea codului de etică în cadrul companiei este utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea apariției unor situații care ar putea afecta reputația companiei.
- mod de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.

Cunoștințe:

- legislația din domeniul colectării (recuperării) creanțelor/debitelor;
- cunoștințe despre bazele de date specifice;
- reglementări în domeniul protecției datelor personale;
- contracte de credit și garanție;
- noțiuni specifice de cunoaștere a clientelei.

UCS2. Negocierea planului / programului de recuperare a creanței (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Contactează debitorul	1.1. Debitorul este contactat în funcție de tipul de debitor și în funcție de valoarea debitului restant. 1.2. Debitorul este contactat în concordanță cu procedurile interne în vigoare. 1.3. Debitorul este contactat în termenul prevăzut de normele interne. 1.4. Debitorul este contactat în concordanță cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei.	Contactarea debitorului se realizează cu politețe, abilități de comunicare, integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, perseverență, rapiditate în luarea deciziilor, profesionalism, diplomatie și determinare.
2. Identifică motivele de neplată ale debitorului	2.1. Motivele de neplată ale debitorului sunt identificate în funcție de tipul de debitor. 2.2. Motivele de neplată ale debitorului sunt identificate în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei. 2.3. Motivele de neplată ale debitorului sunt identificate în conformitate cu codul de etică al companiei. 2.4. Motivele de neplată ale debitorului sunt identificate cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Identificarea motivelor de neplată ale debitorului se realizează cu abilități de comunicare, integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, perseverență, atenție la detalii, profesionalism, diplomatie și determinare.
3. Analizează capacitatea și disponibilitatea debitorului de a rambursa datoriile la scadență	3.1. Capacitatea și disponibilitatea debitorului de a rambursa datoriile la scadență sunt analizate în funcție de tipul de debitor. 3.2. Capacitatea și disponibilitatea debitorului de a rambursa datoriile la scadență sunt analizate în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei. 3.3. Capacitatea și disponibilitatea debitorului de a rambursa datoriile la scadență sunt analizate în conformitate cu codul de etică al companiei. 3.4. Capacitatea și disponibilitatea debitorului de a rambursa datoriile la scadență sunt analizate cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Analizarea capacității și disponibilității debitorului de a rambursa datoriile la scadență se realizează cu atenție la detalii, capacitate de analiză, profesionalism și determinare.
4. Clarifică eventualele conflicte dintre debitor și creditor	4.1. Eventualele conflicte dintre debitor și creditor sunt clarificate în funcție de tipul de debitor. 4.2. Eventualele conflicte dintre debitor și creditor sunt clarificate în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei. 4.3. Eventualele conflicte dintre debitor și creditor sunt clarificate în conformitate cu codul de etică al companiei.	Clarificarea eventualelor conflicte dintre debitor și creditor se realizează cu politețe, abilități de comunicare, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, perseverență, rapiditate în luarea deciziilor, profesionalism, diplomatie și determinare.

5. Propune o schemă de stingere a creanței	5.1. Schema de stingere a creanței este propusă în funcție de tipul de debitor, de tipul de contract, de vechimea și valoarea debitului restant. 5.2. Schema de stingere a creanței este propusă în concordanță cu circumstanțele financiare ale debitorului. 5.3. Schema de stingere a creanței este propusă în concordanță cu politica de colectare a creditorului. 5.4. Schema de stingere a creanței este propusă în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei.	Propunerea schemei de stingere a creanței se realizează cu capacitate de analiză, profesionalism și responsabilitate.
6. Obține promisiunea de plată din partea debitorului	6.1. Promisiunea de plată din partea debitorului este obținută în funcție de tipul de debitor, de tipul de contract, de vechimea și valoarea debitului restant. 6.2. Promisiunea de plată din partea debitorului este obținută în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei.	Obținerea promisiunii de plată din partea debitorului se realizează cu politețe, abilități de comunicare, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, perseverență, rapiditate în luarea deciziilor, profesionalism, diplomatie și determinare.
7. Informează superiorii și departamentele responsabile asupra suspiciunilor de fraudă	7.1. Superiorii și departamentele responsabile sunt informați asupra suspiciunilor de fraudă conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei și în funcție de tipul de debitor. 7.2. Superiorii și departamentele responsabile sunt informați asupra suspiciunilor de fraudă conform normelor emise de unitatea de reglementare.	Informarea superiorilor și a departamentelor responsabile asupra suspiciunilor de fraudă se realizează cu rapiditate în luarea deciziilor și discernământ.
8. Autorizează instrumentele de plată a debitului	8.1. Instrumentele de plată a debitului sunt autorizate cu respectarea caracteristicilor instrumentelor de plată și în funcție de tipul de debitor. 8.2. Instrumentele de plată a debitului sunt autorizate conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei. 8.3. Instrumentele de plată a debitului sunt autorizate conform normelor unității de reglementare și procedurilor interne.	Autorizarea instrumentelor de plată ale debitului se realizează cu capacitate de analiză, rapiditate în luarea deciziilor și profesionalism.

Contexte:

- negocierea planului / programului de recuperare a creanței se realizează în departamente specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare și în societățile comerciale specializate în colectare de debite, precum și pe teren, la domiciliul sau la locul de muncă al debitorilor/giranților;
- negocierea planului / programului de recuperare a creanței implică comunicarea cu debitorii sau clienții, autoritățile de reglementare și superiorii pe cale ierarhică;
- negocierea planului / programului de recuperare a creanței implică utilizarea calculatorului pentru a redacta documente, pentru a efectua calcule etc;
- negocierea planului / programului de recuperare a creanței implică utilizarea telefonului, faxului, emailului sau a altor mijloace de comunicare directă;
- negocierea planului / programului de recuperare a creanței implică utilizarea aplicațiilor software specializate în activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite.

Gama de variabile:

- debitorii/giranții pot fi persoane fizice sau persoane juridice;
- tipuri de creanțe: financiare sau comerciale;
- tipuri de creditori: bănci, instituții financiare nebancare (IFN), societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice;
- procedurile de colectare/recuperare pot fi standardizate sau nestandardizate;
- mod de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.
- codul de etică profesională: reprezintă normele etice de conduită care stabilesc și reglementează valorile corporative, responsabilitățile, obligațiile și conduita în afaceri ale unei organizații și modul în care funcționează aceasta. Codul de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații și colaboratorii organizației consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul societății. Implementarea codului de etică în cadrul companiei este utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea apariției unor situații care ar putea afecta reputația companiei.

Cunoștințe:

- legislația din domeniul colectării debitelor;
- legea insolvenței;
- reglementări în domeniul protecției datelor personale;
- contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată;
- legea subrogației legale;
- legea societăților comerciale;
- regulamentul intern;
- reglementările interne în domeniul cunoașterii clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- reglementările privind analiza capacității și disponibilității clienților de a rambursa datoriile;
- regulile privind securitatea IT.

UCS.3 Administrarea activității de colectare prin telefon (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Stabilește obiectivele și rezultatele așteptate ale convorbirii telefonice cu debitorii și giranții	1.1. Obiectivele și rezultatele așteptate ale convorbirii telefonice cu debitorii și giranții sunt stabilite în funcție de tipul de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant. 1.2. Obiectivele și rezultatele așteptate ale convorbirii telefonice cu debitorii și giranții sunt stabilite conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei.	Stabilirea obiectivelor și a rezultatelor așteptate ale convorbirii telefonice cu debitorii și giranții se realizează cu integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, atenție la detalii și organizare.
2. Selectează toate informațiile necesare pentru convorbirea telefonică	2.1. Informațiile necesare pentru convorbirea telefonică sunt selectate în funcție de tipul de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant. 2.2. Informațiile necesare pentru convorbirea telefonică sunt selectate conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei.	Selectarea informațiilor necesare pentru convorbirea telefonică se realizează cu atenție la detalii, capacitate de sinteză, profesionalism și organizare.
3. Informează interlocutorul asupra motivului telefonului	3.1 Interlocutorul este informat asupra motivului telefonului în funcție de tipul de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant 3.2. Interlocutorul este informat asupra motivului telefonului conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei. 3.3. Interlocutorul este informat asupra motivului telefonului conform normelor emise de unitatea de reglementare.	Informarea interlocutorului asupra motivului telefonului se realizează cu politețe, abilități de comunicare, integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, diplomatie și calm.

4. Înștiințează debitorul sau giranții asupra situației debitului	4.1. Debitorul sau giranții sunt înștiințați asupra situației debitului în funcție de tipul debitorului, de vechimea și valoarea debitului restant. 4.2. Debitorul sau giranții sunt înștiințați asupra situației debitului conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei. 4.3. Debitorul sau giranții sunt înștiințați asupra situației debitului conform normelor emise de unitatea de reglementare.	Înștiințarea debitorului sau giranților asupra situației debitului se realizează cu politețe, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, profesionalism, diplomatie și calm.
5. Comunică politica companiei de colectare a creanțelor și cadrul legal care reglementează aceste proceduri	5.1. Politica companiei de colectare a creanțelor și cadrul legal care reglementează aceste proceduri sunt comunicate în funcție de tipul debitorului, de vechimea și valoarea debitului restant 5.2. Politica companiei de colectare a creanțelor și cadrul legal care reglementează aceste proceduri sunt comunicate cu respectarea normelor emise de unitatea de reglementare. 5.3. Politica companiei de colectare a creanțelor și cadrul legal care reglementează aceste proceduri sunt comunicate în conformitate cu procedurile interne și regulamentul intern.	Comunicarea politicii companiei de colectare a creanțelor și cadrul legal care reglementează aceste proceduri se realizează cu politețe, abilități de comunicare, integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, diplomatie și calm.
6. Adresează întrebările potrivite pentru aflarea circumstanțelor financiare ale debitorului	6.1. Întrebările potrivite pentru aflarea circumstanțelor financiare ale debitorului sunt adresate conform procedurilor interne, regulamentului intern și codului de etică al companiei. 6.2. Întrebările potrivite pentru aflarea circumstanțelor financiare ale debitorului sunt adresate în funcție de tipul debitorului, de vechimea și valoarea debitului restant. 6.3. Întrebările potrivite pentru aflarea circumstanțelor financiare ale debitorului sunt adresate cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Adresarea întrebărilor potrivite pentru aflarea circumstanțelor financiare ale debitorului se realizează cu politețe, abilități de comunicare, integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, atenție la detalii, profesionalism, diplomatie, determinare și calm.
7.Înregistrează rezultatele convorbirii telefonice	7.1. Rezultatele convorbirii telefonice sunt înregistrate în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant. 7.2. Rezultatele convorbirii telefonice sunt înregistrate conform procedurilor interne și regulamentul intern. 7.3. Rezultatele convorbirii telefonice sunt înregistrate cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Înregistrarea rezultatelor convorbirii telefonice se realizează cu atenție la detalii, capacitate de sinteză și profesionalism.

Contexte:

- administrarea activității de colectare prin telefon se realizează în departamente specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare și în societățile comerciale specializate în colectare de debite;
- administrarea activității de colectare prin telefon implică comunicarea cu debitorii, sursele externe identificate și superiorii pe cale ierarhică;
- administrarea activității de colectare prin telefon implică utilizarea telefonului, a căștilor și a calculatorului pentru a înregistra rezultatele convorbirii telefonice, pentru a redacta documente sau pentru a efectua calcule;
- administrarea activității de colectare prin telefon implică și utilizarea aplicațiilor software specializate în activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite.

Gama de variabile:

- debitorii/giranții pot fi persoane fizice sau persoane juridice;
- tipuri de creanțe: financiare sau comerciale;
- tipuri de creditori: bănci, instituții financiare nebancare (IFN), societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice;
- procedurile de colectare/recuperare pot fi standardizate sau nestandardizate;
- mod de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.
- codul de etică profesională: reprezintă normele etice de conduită care stabilesc și reglementează valorile corporative, responsabilitățile, obligațiile și conduita în afaceri ale unei organizații și modul în care funcționează aceasta. Codul de conduită etică definește idealurile, valorile, principiile și normele morale pe care angajații și colaboratorii organizației consimt să le respecte și să le aplice în activitatea desfășurată în cadrul societății. Implementarea codului de etică în cadrul companiei este utilă pentru promovarea unei conduite profesionale etice și evitarea apariției unor situații care ar putea afecta reputația companiei.

Cunoștințe:

- legislația din domeniul colectării debitelor;
- cunoștințe despre bazele de date specifice;
- reglementări în domeniul protecției datelor personale;
- contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată;
- reglementările interne în domeniul cunoașterii clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism;
- legea insolvenței;
- legislația din domeniul executării silite;
- codul de procedură civilă;
- cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorul.

UCS.4 Notificarea debitorilor și giranților (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 3/3
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 necesitatea atenționării debitorilor restanți prin notificări scrise	1.1. Necesitatea atenționării debitorilor restanți prin notificări scrise este analizată conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 1.2. Necesitatea atenționării debitorilor restanți prin notificări scrise este analizată în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant.	Analiza necesității atenționării debitorilor restanți prin notificări scrise se realizează cu atenție la detalii, corectitudine, acuratețe și responsabilitate.
2. Administrează activitatea de trimitere de notificări scrise	2.1. Activitatea de trimitere de notificări scrise este administrată conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 2.2. Activitatea de trimitere de notificări scrise este administrată în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant.	Administrarea activității de trimitere de notificări scrise se realizează cu atenție la detalii, corectitudine, rigurozitate, responsabilitate și organizare.
3. Transmite notificări scrise	3.1. Notificările scrise sunt transmise conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 3.2. Notificările scrise sunt transmise în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant. 3.3. Notificările scrise sunt transmise conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei.	Transmiterea notificărilor scrise se realizează cu atenție la detalii, corectitudine, acuratețe, rigurozitate și organizare.
4. Păstrează evidența notificărilor transmise	4.1. Evidența notificărilor transmise este păstrată conform procedurilor interne și regulamentului intern. 4.2. Evidența notificărilor transmise este păstrată în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant. 4.3. Evidența notificărilor transmise este păstrată conform reglementărilor legale în domeniul colectării de debite.	Păstrarea evidenței notificărilor transmise se realizează cu atenție la detalii, corectitudine, acuratețe, rigurozitate și organizare.
5. Realizează verificări suplimentare pentru notificările returnate	5.1. Verificările suplimentare pentru notificările returnate sunt realizate conform procedurilor interne și regulamentului intern. 5.2. Verificările suplimentare pentru notificările returnate sunt realizate în funcție de debitor.	Verificările suplimentare pentru notificările returnate se realizează cu atenție la detalii, perseverență, corectitudine și organizare.

Contexte:

- transmiterea notificărilor către debitori și giranți se realizează din departamente specializate din bănci, din structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare sau din societățile comerciale specializate în colectare de debite sau se înmânează debitorilor/afișează la domiciliul/sediul debitorilor de către colectori (recuperatori) de creanțe/debite pe teren;
- notificarea debitorilor și giranților implică comunicarea cu debitorii sau clienții, sursele externe de informații și superiorii pe cale ierarhică;
- notificarea debitorilor și giranților implică utilizarea calculatorului pentru a redacta documente, pentru a efectua calcule, pentru a utiliza poșta electronică etc.;
- notificarea debitorilor și giranților implică utilizarea aplicațiilor software specializate în activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite.

Gama de variabile:

- debitorii/giranții pot fi: persoane fizice, persoane juridice;
- tipuri de notificări: înștiințare inițială de plată, înștiințare repetată de plată, somație de plată, adresă de poprire, scrisoare informativă;
- modalități de transmitere a notificărilor: fax, poșta electronică, poștă, înmânare la sediu/domiciliu debitorului, afișare la adresa debitorului;
- tipuri de creanțe: financiare, comerciale;
- modalități de închidere a unui dosar: prescriere (dovezi că respectiva creanță este nerecuperabilă), recuperare;
- tipuri de creditori: bănci, instituții financiare nebancare, societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice;
- proceduri de colectare: standardizate, nestandardizate;
- modalități de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.

Cunoștințe:

- legislația din domeniul colectării debitelor;
- cunoștințe despre bazele de date specifice;
- contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată;
- reglementările interne în domeniul cunoașterii clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțărilor actelor de terorism;
- legea insolvenței;
- legislația din domeniul executării silite;
- codul de procedură civilă;
- cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorii;
- noțiuni de redactare a notificărilor și altor documente specifice.

UCS.5 Administrarea activității de colectare pe teren (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Identifică toate informațiile relevante despre debitorul care urmează să fie vizitat	1.1. Informațiile relevante despre debitorul care urmează să fie vizitat sunt identificate conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 1.2. Informațiile relevante despre debitorul care urmează să fie vizitat sunt identificate în funcție de tipul de debitor și de vechimea debitului restant.	Identificarea informațiilor relevante despre debitorul care urmează să fie vizitat se realizează cu atenție la detalii, acuratețe, politețe, determinare și organizare.
2. Verifică profilul debitorului de vizitat	2.1. Profilul debitorului de vizitat este verificat conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 2.2. Profilul debitorului de vizitat este verificat în funcție de tipul de debitor și de vechimea debitului restant.	Verificarea profilului debitorului de vizitat se realizează cu atenție la detalii, capacitate de analiză și sinteză.
3. Informează conducerea asupra agendei întrevederilor	3.1. Conducerea este informată asupra agendei întrevederilor conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 3.2. Conducerea este informată asupra agendei întrevederilor cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Informarea conducerii asupra agendei întrevederilor se realizează cu responsabilitate și organizare.

4. Efectuează vizite pe teren	4.1. Vizitele pe teren sunt efectuate conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 4.2. Vizitele pe teren sunt efectuate în funcție de tipul de debitor.	Efectuarea vizitelor pe teren se realizează cu atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, rapiditate în luarea deciziilor, atenție la detalii, diplomație și calm.
Contexte: - administrarea activității de colectare pe teren se realizează la locul de muncă sau domiciliul debitorului/girantului sau sediul social al debitorului persoană juridică; - administrarea activității de colectare pe teren implică comunicarea cu debitorii sau giranții, vecinii, angajatorii sau colegii debitorului/girantului și cu superiorii pe cale ierarhică; - administrarea activității de colectare pe teren implică utilizarea calculatorului pentru a redacta documente sau pentru a efectua calcule, a telefonului și a autoturismului; - administrarea activității de colectare pe teren implică utilizarea aplicațiilor software specializate în activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite.		
Gama de variabile: - debitorii/giranții pot fi: persoane fizice, persoane juridice; - tipuri de notificări: înștiințare inițială de plată, înștiințare repetată de plată, somație de plată, adresă de poprire, scrisoare informativă; - tipuri de creanțe: financiare, comerciale; - modalități de închidere a unui dosar: prescriere (dovezi că respectiva creanță este nerecuperabilă), recuperare; - tipuri de creditori: bănci, instituții financiare nebancare, societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice; - proceduri de colectare: standardizate, nestandardizate; - modalități de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.		
Cunoștințe: - legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțărilor actelor de terorism; - legea insolvenței; - legislația din domeniul executării silite; - codul de procedură civilă; - cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorul.		

UCS.6 Monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreate cu debitorii/giranții (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 3/3
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. Verifică respectarea termenelor de plată stabilite	1.1. Respectarea termenelor de plată stabilite este verificată în funcție de planul/programul de recuperare a creanței convenit/agreat. 1.2. Respectarea termenelor de plată stabilite este verificată în conformitate cu termenele prevăzute în normele interne.	Verificarea respectării termenelor de plată stabilite se realizează cu atenție la detalii, corectitudine și responsabilitate.
2. Constată cazurile în care sunt necesare acțiuni suplimentare de urmat	2.1. Cazurile în care sunt necesare acțiuni suplimentare de întreprins sunt constatate în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant. 2.2. Cazurile în care sunt necesare acțiuni suplimentare de întreprins sunt constatate conform reglementărilor interne privind recuperarea creanțelor.	Constatarea cazurilor în care sunt necesare acțiuni suplimentare de întreprins se realizează cu atenție la detalii, organizare, corectitudine și responsabilitate.
3. Sortează cazurile constatate	3.1. Cazurile constatate sunt sortate în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant, în termenul prevăzut de normele interne. 3.2. Cazurile constatate sunt sortate în funcție de priorități și de măsurile suplimentare necesare de întreprins. 3.3. Cazurile constatate sunt sortate conform procedurilor interne și regulamentului intern.	Sortarea cazurilor constatate se realizează cu corectitudine, organizare și responsabilitate.

4. Actualizează profilul debitorului	4.1. Profilul debitorului este actualizat conform procedurilor interne și regulamentului intern. 4.2. Profilul debitorului este actualizat în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant, în termenul prevăzut de normele interne.	Actualizarea profilului debitorului se realizează cu atenție la detalii, corectitudine și responsabilitate.
Contexte: - monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții se realizează în departamente specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare și în societățile comerciale specializate în colectare de debite; - monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții implică și comunicarea utilizând telefonul, faxul, e-mailul, mijloacele electronice specifice sau comunicarea directă cu alte departamente, cu șefii ierarhici; - monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții implică utilizarea calculatorului pentru a redacta documente, pentru a efectua calcule etc.; - monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții implică utilizarea aplicațiilor software specializate în activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite.		
Gama de variabile: - debitorii/giranții pot fi: persoane fizice, persoane juridice; - modalități de comunicare: prin telefon, fax, poștă electronică, letric, comunicare directă; - tipuri de creanțe: financiare, comerciale; - modalități de închidere a unui dosar: prescriere (dovezi că respectiva creanță este nerecuperabilă), recuperare; - tipuri de creditori: bănci, instituții financiare nebancare, societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice; - proceduri de colectare: standardizate, nestandardizate; - modalități de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.		
Cunoștințe: - legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - legea insolvenței; - legislația din domeniul executării silite; - codul de procedură civilă; - cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorii.		

UCS.7 Raportarea stadiului colectării (recuperării) creanțelor/debitelor din portofoliu (unitate de competență specifică)		Nivelul de responsabilitate și autonomie EQF/CNC: 4/3
Elemente de competență	Criterii de realizare asociate rezultatului activității descrise de elementul de competență	Criterii de realizare asociate modului de îndeplinire a activității descrisă de elementul de competență
1. Consemnează stadiul colectării în rapoartele despre debitor.	1.1. Stadiul colectării este consemnat în rapoartele despre debitor în funcție de tipul de debitor, în termenul prevăzut de normele interne. 1.2. Stadiul colectării este consemnat în rapoartele despre debitor conform procedurilor interne și regulamentului intern.	Consemnarea stadiului colectării în rapoartele despre debitor se realizează cu atenție, responsabilitate, corectitudine și rigurozitate.
2. Centralizează toate informațiile despre stadiul colectării de la un debitor restant.	2.1. Informațiile despre stadiul colectării de la un debitor restant sunt centralizate conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 2.2. Informațiile despre stadiul colectării de la un debitor restant sunt centralizate în funcție de tipul debitorului, natura și vechimea debitului.	Centralizarea informațiilor despre stadiul colectării de la un debitor restant se realizează cu responsabilitate, corectitudine, atenție la detalii și rigurozitate.
3. Întocmește raportul de activitate.	3.1. Raportul de activitate este întocmit conform procedurilor interne și regulamentului intern, pe baza informațiilor centralizate și sintetizate despre toți debitorii restanți din portofoliu. 3.2. Raportul de activitate este întocmit în funcție de tipul debitorilor din portofoliu, conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Întocmirea raportului de activitate se realizează cu responsabilitate, corectitudine, atenție la detalii și rigurozitate.

4. Transmite raportul de activitate către superiori.	4.1. Raportul de activitate este transmis către superiori conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 4.2. Raportul de activitate este transmis către superiori cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	Transmiterea raportului de activitate către superiori se realizează cu responsabilitate și corectitudine.
Contexte: - raportarea stadiului colectării (recuperării) creanțelor/debitelor din portofoliu se realizează în departamente specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare și în societățile comerciale specializate în colectare de debite; - raportarea stadiului colectării (recuperării) creanțelor/debitelor din portofoliu implică comunicarea cu superiorii pe cale ierarhică utilizând telefonul, faxul, poșta electronică, mijloacele electronice specifice sau comunicarea directă; - raportarea stadiului colectării (recuperării) creanțelor/debitelor din portofoliu implică utilizarea calculatorului pentru a redacta documente, pentru a efectua calcule și a utiliza aplicațiile software specializate în activitatea de colectare (recuperare) creanțe/debite.		
Gama de variabile: - debitorii/giranții pot fi: persoane fizice, persoane juridice; - modalități de comunicare: prin telefon, fax, poșta electronică, letric, comunicare directă; - tipuri de creanțe: financiare, comerciale; - modalități de închidere a unui dosar: prescriere (dovezi că respectiva creanță este nerecuperabilă), recuperare; - tipuri de creditori: bănci, instituții financiare nebancare, societăți comerciale (furnizori de bunuri și/sau servicii), persoane fizice; - proceduri de colectare: standardizate, nestandardizate; - modalități de organizare/specializare: pe sectoarele economice de care aparțin debitorii, pe clienți specifici.		
Cunoștințe: - legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - reglementări în domeniul protecției datelor personale; - reglementările interne în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțărilor actelor de terorism; - procedurile specifice privind evaluarea personalului.		

AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU CALIFICĂRI

CALIFICAREA PROFESIONALĂ

COLECTOR (RECUPERATOR) CREANȚE/DEBITE

COD RNC:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Sector: activități financiare, bancare, de asigurări

Versiunea: 00

Data aprobării: 15.02.2011

Data propusă pentru revizuire: 31/07/2014

Echipa de redactare:

Dr. Dumitriu Irina, Consilier Economic, Institutul Bancar Român

Gheorghe Laura, Specialist Marketing, Institutul Bancar Român

Verificator sectorial:

Marinescu Mihaela, Director Resurse Umane, CEC Bank

Comisia de validare:

Ahciarliu Adriana, reprezentant titular al Asociației Societăților Financiare din România în Comitetul Sectorial „Activități financiare, bancare, de asigurări”

Stefănescu Viorela, șef birou colectare debite retail București, Banca Transilvania

Andrei Adrian, Internal collection manager, Bancpost

Denumirea documentului electronic: Q_Collector (recuperator) creante debite_00

Responsabilitatea pentru conținutul acestei calificări profesionale revine Comitetului Sectorial

Activități financiare, bancare, de asigurări

Titlul calificării profesionale

Colector (recuperator) creanțe/debite

Descriere

Calificarea de Colector (recuperator) creanțe/debite este proiectată pentru cei ce lucrează în sectorul activităților financiare, bancare, de asigurări și în sectorul altor servicii, ca angajați în departamentele specializate din bănci, în structurile specializate din cadrul instituțiilor financiare nebancare (IFN) sau în societățile comerciale specializate în colectare de creanțe/debite. De asemenea, în prezent există și persoane independente care desfășoară această activitate pe baza unor contracte de prestări servicii de colectare de creanțe/debite pentru organizațiile sau persoanele fizice deținătoare de creanțe financiare sau comerciale. Colectorul (recuperatorul) creanțe/debite lucrează independent și ia singur deciziile necesare pentru asigurarea colectării/recuperării într-o măsură cât mai mare a creanțelor de la debitorii din portofoliul său, în condiții de legalitate, în conformitate cu politicile creditorilor, eficiență operațională, diplomație, persuasiune și fermitate.

Calificarea este destinată atât persoanelor care activează în această ocupație, cât și celor care își dezvoltă abilități în acest sens.

Motivație

Colectorul (recuperatorul) creanțe/debite este o ocupație din ce în ce mai solicitată pe piața muncii, situație generată de criza economico - financiară globală. Instituțiile financiare bancare și nebancare, confruntate cu creșterea substanțială a creditelor neperformante, au înființat departamente specializate de colectare/recuperare și, totodată, externalizează această activitate din ce în ce mai mult către firme specializate sau chiar către persoane independente. Prin urmare, postul se va regăsi în organigramele băncilor, instituțiilor financiare nebancare (IFN) și ale tuturor societăților comerciale specializate în colectare de creanțe/debite, după aprobarea standardului ocupațional.

Condiții de acces

Diplomă de absolvire a învățământului liceal sau un document echivalent cu aceasta. Calificarea implică o minimă experiență în domeniu sau urmarea unor programe de formare profesională continuă pentru a dobândi cunoștințe de bază privind creditul financiar și comercial. Ocupația necesită capacitate de comunicare verbală și non-verbală și abilități de utilizare a calculatorului.

Nivelul de studii minim necesar

Studii medii

Rute de progres

Prin absolvirea de studii superioare, cu precădere economice sau juridice, a unor programe de formare profesională sau prin experiență dobândită prin exercitarea ocupației, colectorul (recuperatorul) creanțe/debite poate să devină coordonator echipă colectare (recuperare), director departament colectare (recuperare).

Cerințe legislative specifice Nu este cazul.

Titlul calificării profesionale: Colector (recuperator) creanțe/debite

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;	2/1	
	C3. Competențe de bază în matematică, știință și tehnologie;	3/2	
	C4. Competențe informatice;	3/2	
	C5. Competența de a învăța;	4/3	
	C6. Competențe sociale și civice;	4/3	
	C7. Competențe antreprenoriale;	4/3	
	C8. Competența de exprimare culturală;	4/3	
	G1. Aplicarea prevederilor legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență;	3/2	
	G2. Aplicarea programului de cunoaștere a clienței;	4/3	
	G3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor financiar-bancare;	4/3	
	S1. Întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor;	3/3	
	S2. Negocierea planului / programului de recuperare a creanței;	4/3	
	S3. Administrarea activității de colectare prin telefon;	4/3	
	S4. Notificarea debitorilor și giranților;	3/3	
	S5. Administrarea activității de colectare pe teren;	4/3	
	S6. Monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții;	3/3	
	S7. Raportarea stadiului colectării/recuperării creanțelor din portofoliu.	4/3	

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

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/2

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Identifică prevederile legale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și în domeniul situațiilor de urgență (SSM) cu responsabilitate și operativitate, în conformitate cu legislația națională în vigoare, cu instrucțiunile interne referitoare la SSM specifice, precum și cu instrucțiunile de utilizare date de producătorul echipamentelor din dotare. 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. 3. Aplică procedurile de urgență și de evacuare cu responsabilitate, corect și rapid, în succesiunea prestabilită, respectând procedurile specifice locației unde se realizează activitatea curentă, conform planului aprobat afișat la loc vizibil, sau în timpul deplasărilor pe teren.	- instrucțiunile interne referitoare la securitatea și sănătatea în muncă și situații de urgență specifice locului de muncă; - noțiuni privind legislația de securitate și sănătate în muncă și situații de urgență aplicabile activității; - prevederile producătorului echipamentelor de muncă referitoare la securitatea și sănătatea în muncă; - planul de evacuare în caz de incendiu; - proceduri de urgență interne; - proceduri de acordare a primului ajutor; - tipuri de riscuri ce generează situații de urgență; - tipuri de echipamente de prim ajutor; - modalități de intervenție în caz de accidente; - mijloace de semnalizare a pericolelor.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
- observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate - simulare	- test scris - întrebări orale

Competența profesională: Aplicarea programului de cunoaștere a clienței

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței cu rigurozitate, prin utilizarea de metode specifice de sinteză, prin utilizarea surselor interne și externe de informare, în limita competențelor prevăzute în fișa postului. 2. Identifică clasa de risc a clienților cu atenție, în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea financiar-bancară, reglementările privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor, folosind aplicații IT specifice. 3. Furnizează informații specifice despre clienți cu discernământ și responsabilitate numai către instituțiile abilitate, conform reglementărilor și normelor interne de cunoaștere a clienței, utilizând aplicații IT specifice raportărilor către autorități.	- reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței; - reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - reglementările privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar; - aplicații IT specifice; - tipuri de clienți; - modalități de analizare a reglementărilor legale și interne în domeniul cunoașterii clienței; - clase de risc; - informații specifice despre clienți; - autorități abilitate în domeniu.
Metode de evaluare: Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• simulare • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați	• test scris

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

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Asigură securitatea informațiilor cu responsabilitate și discernământ, conform procedurilor specifice de administrare a informațiilor, a celor privind administrarea riscului operațional și măsurile pentru situații de urgență, respectând codul de conduită și comunicând cu colegii prin intermediul telefonului, faxului, e-mail-ului sau direct. 2. Asigură securitatea echipamentelor cu atenție, responsabilitate și vigilență, în funcție de tipul de echipament, conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic și a celor privind măsurile pentru situații de urgență, respectând codul de conduită. 3. Menține securitatea proceselor cu responsabilitate, având în vedere procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic, a celor privind măsurile pentru situații de urgență, în funcție de tipul procesului și cu respectarea reglementărilor legale specifice în vigoare.	- proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor; - proceduri specifice privind utilizarea sistemului informatic; - codul de conduită; - proceduri specifice privind sistemul de administrare a informațiilor; - proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență; - proceduri specifice privind administrarea riscului operațional; - reglementările legale referitoare la cadrul intern de administrare a activității instituțiilor financiare bancare și nebancare; - reglementările legale referitoare la externalizarea activităților; - reglementările legale privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal; - tipuri de informații; - tipuri de echipamente; - tipuri de procese; - caracteristicile informației.

Metode de evaluare:	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• observarea candidaților îndeplinind cerințele de la locul de activitate • simulare	• test scris • întrebări orale
• proiect	

Competența profesională: Întocmirea dosarului de colectare (recuperare) a creanței de la un debitor

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Consultă baza de date cu debitori cu corectitudine, responsabilitate, atenție la detalii și integritate, în funcție de tipul de debitor, conform codului de etică al companiei, în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu păstrarea confidențialității. 2. Colectează informații despre debitor și giranți cu atenție la detalii, integritate și confidențialitate, în concordanță cu procedurile interne în vigoare, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale și conform codului de etică al companiei. 3. Verifică informațiile colectate cu corectitudine și responsabilitate, în conformitate cu normele cadrului de reglementare, procedurile interne în vigoare și cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 4. Realizează profilul debitorului cu atenție la detalii, corectitudine și integritate, în funcție de tipul de debitor, în concordanță cu procedurile interne în vigoare și codul de etică al companiei, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 5. Întocmește fișierul debitorului cu corectitudine, atenție la detalii și responsabilitate, în concordanță cu procedurile interne în vigoare, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale și codului de etică al companiei.	- legislația din domeniul colectării (recuperării) creanțelor/debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - reglementări în domeniul protecției datelor personale; - contracte de debit și garanție; - noțiuni specifice de cunoaștere a clienței; - tipuri de debitori/giranți; - modalități de colectare a informațiilor; - sursele externe de informații; - tipuri de creanțe; - tipuri de creditori; - proceduri de colectare/recuperare; - modalități de organizare/specializare.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• simulare • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici	• test scris • întrebări orale
• proiect	

Competența profesională: Negocierea planului / programului de recuperare a creanței

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Contactează debitorul cu politețe, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, profesionalism și diplomatie, în funcție de tipul de debitor și de valoarea debitului restant, în termenul prevăzut de normele interne, în concordanță cu procedurile interne în vigoare și reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei. 2. Identifică motivele de neplată ale debitorului cu diplomatie, determinare și atent la detalii, în funcție de tipul de debitor, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale, în conformitate cu procedurile interne în vigoare, reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei și codul de etică al companiei. 3. Analizează capacitatea și disponibilitatea debitorului de a rambursa datoriile la scadență cu profesionalism, capacitate de analiză și atenție la detalii, în funcție de tipul de debitor, în concordanță cu procedurile interne în vigoare, reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei și reglementările din domeniul protecției datelor personale. 4. Clarifică eventualele conflicte dintre debitor și creditor cu atitudine pozitivă, diplomatie, perseverență și profesionalism, în funcție de tipul de debitor, în conformitate cu procedurile interne în vigoare, reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei și codul de etică al companiei. 5. Propune o schemă de stingere a creanței cu responsabilitate și capacitate de analiză, în funcție de tipul de debitor, de tipul de contract, de vechimea și valoarea debitului restant, în concordanță cu circumstanțele financiare ale debitorului, politica de colectare a creditorului și reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei. 6. Obține promisiunea de plată din partea debitorului cu atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, perseverență, politețe, diplomatie și determinare, în funcție de tipul de debitor, de tipul de contract, de vechimea și valoarea debitului restant, în concordanță cu procedurile interne în vigoare și cu reglementările interne și legale de cunoaștere a clientelei. 7. Informează superiorii și departamentele responsabile asupra suspiciunilor de fraudă cu profesionalism și rapiditate în luarea deciziilor, în funcție de tipul de debitor, conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei și normelor emise de unitatea de reglementare. 8. Autorizează instrumentele de plată a debitului cu profesionalism, capacitate de analiză și rapiditate în luarea deciziilor, cu respectarea caracteristicilor instrumentelor de plată și în funcție de tipul de debitor, conform normelor emise de unitatea de reglementare și reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei.	- legislația din domeniul colectării debitelor; - legea insolvenței; - reglementări în domeniul protecției datelor personale; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - legea subrogației legale; - legea societăților comerciale; - regulamentul intern; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - reglementările privind analiza capacității și disponibilității clienților în a rambursa datoriile; - regulile privind securitatea IT; - tipuri de debitori/giranți; - tipuri de creditori; - tipuri de creanțe/debite; - proceduri de colectare/recuperare; - modalități de organizare/specializare.
Metode de evaluare	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
- simulare - rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici	- test scris - întrebări orale
- proiect - portofoliu	

Competența profesională: Administrarea activității de colectare prin telefon

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Stabilește obiectivele și rezultatele așteptate ale convorbirii telefonice cu debitorii și giranții cu integritate, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, atenție la detalii și organizare, în funcție de tipul de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant, conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei. 2. Selectează toate informațiile necesare pentru convorbirea telefonică cu atenție la detalii și capacitate de sinteză, în funcție de tipul de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant, conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei. 3. Informează interlocutorul asupra motivului telefonului cu politețe, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, profesionalism, diplomatie și calm, în funcție de tipul de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant, conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei și normelor emise de unitatea de reglementare. 4. Înstățează debitorii sau giranții asupra situației debitelor lor cu politețe, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, profesionalism, diplomatie și calm, în funcție de tipul debitorului, de vechimea și valoarea debitului restant, conform reglementărilor interne și legale de cunoaștere a clientelei și normelor emise de unitatea de reglementare. 5. Comunică politica companiei de colectare a creanțelor și cadrul legal care reglementează aceste proceduri cu politețe, abilități de comunicare, diplomatie și calm, cu respectarea normelor emise de unitatea de reglementare, în conformitate cu procedurile interne și regulamentul intern. 6. Adresează întrebările potrivite pentru a afla circumstanțele financiare ale debitorului cu politețe, atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, diplomatie, determinare și calm, conform procedurilor interne, regulamentul intern și codului de etică al companiei, în funcție de tipul debitorului, de vechimea și valoarea debitului restant, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 7. Înregistrează rezultatele convorbirii telefonice cu atenție la detalii, capacitate de sinteză și profesionalism, în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant, conform procedurilor interne și regulamentul intern, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	- legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - reglementări în domeniul protecției datelor personale; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clientelei în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - legea insolvenței; - legislația din domeniul executării silite; - codul de procedură civilă; - cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorul; - tipuri de debitori/giranți; - tipuri de creditori; - tipuri de creanțe/debite; - proceduri de colectare/recuperare; - modalități de organizare/specializare.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
- simulare - rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici	- test scris - întrebări orale
- proiect - portofoliu	

Competența profesională: Notificarea debitorilor și giranților

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Analizează necesitatea atenționării debitorilor restanți prin notificări scrise cu atenție la detalii, corectitudine, acuratețe și responsabilitate, în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant, conform procedurilor interne, regulamentului intern și în termenul prevăzut de normele interne. 2. Administrează activitatea de trimitere de notificări scrise cu atenție la detalii, corectitudine, rigurozitate, responsabilitate și organizare, conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne, în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant. 3. Transmite notificările scrise cu atenție la detalii, rigurozitate și organizare, conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne, în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant. 4. Păstrează evidența notificărilor transmise conform procedurilor interne și regulamentului intern, în funcție de debitor, de vechimea și valoarea debitului restant, conform reglementărilor legale în vigoare în domeniul colectării de debite 5. Realizează verificări suplimentare pentru notificările returnate cu atenție la detalii și corectitudine conform procedurilor interne și regulamentului intern, în funcție de debitor.	- legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - legea insolvenței; - legislația din domeniul executării silite; - codul de procedură civilă; - cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorii; - noțiuni de redactare a notificărilor și altor documente specifice; - tipuri de debitori/giranți; - tipuri de notificări; - modalități de transmitere a notificărilor; - tipuri de creanțe; - tipuri de creditori; - modalități de închidere a unui dosar; - proceduri de colectare; - modalități de organizare/specializare a activității de colectare creanțe/debite.
Metode de evaluare	
Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• simulare • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici	• test scris • întrebări orale
• proiect	

Competența profesională: Administrarea activității de colectare pe teren

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Identifică toate informațiile relevante despre debitorul care urmează să fie vizitat cu atenție la detalii, acuratețe, politețe, determinare și organizare, conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne, în funcție de tipul de debitor și de vechimea debitului restant. 2. Verifică profilul debitorului de vizitat cu atenție la detalii, capacitate de analiză și sinteză, în funcție de tipul de debitor și de vechimea debitului restant, conform procedurilor interne și regulamentului intern. 3. Informează conducerea asupra agendei întrevederilor cu simț de răspundere și în mod organizat, conform procedurilor interne și regulamentului intern, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 4. Efectuează vizite pe teren cu atitudine pozitivă în rezolvarea conflictelor, organizare, rapiditate în luarea deciziilor, diplomație și calm, conform procedurilor interne și regulamentului intern, în funcție de tipul de debitor.	- legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțărilor actelor de terorism; - legea insolvenței; - legislația din domeniul executării silite; - codul de procedură civilă; - cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorul; tipuri de debitori/giranți; - tipuri de notificări; - modalități de transmitere a notificărilor; - tipuri de creanțe; - tipuri de creditori; - modalități de închidere a unui dosar; - proceduri de colectare; - modalități de organizare/specializare a activității de colectare creanțe/debite.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
• simulare • rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/superiori ierarhici	• test scris • întrebări orale
• portofoliu	

Competența profesională: Monitorizarea respectării înțelegerilor de plată agreeate cu debitorii/giranții

Cod:

Nivel EQF/CNC: 3/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Verifică respectarea termenelor de plată stabilite cu atenție la detalii, corectitudine și responsabilitate, în funcție de planul/programul de recuperare a creanței convenit/agreat, în conformitate cu termenele prevăzute în normele interne. 2. Constată cazurile în care sunt necesare acțiuni suplimentare de urmat cu atenție la detalii, organizare, corectitudine și responsabilitate, în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant, conform reglementărilor interne privind recuperarea creanțelor. 3. Sortează cazurile constatate în mod organizat, cu corectitudine și responsabilitate, în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant, de priorități și de măsurile suplimentare necesare de întreprins, conform procedurilor interne și regulamentului intern. 4. Actualizează profilul debitorului cu atenție la detalii, corectitudine și responsabilitate, conform procedurilor interne și regulamentului intern, în funcție de tipul debitorului și de vechimea debitului restant, în termenul prevăzut de normele interne.	- legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - contracte de credit și garanție; - metode și instrumente de plată; - reglementările interne în domeniul cunoașterii clienței în scopul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - legea insolvenței; - legislația din domeniul executării silite; - codul de procedură civilă; - cunoștințe despre mediul de afaceri în care operează debitorii; - tipuri de debitori/giranți; - tipuri de creditori; - tipuri de creanțe/debite; - proceduri de colectare/recuperare; - modalități de organizare/specializare; - modalități de închidere a unui dosar; - modalități de comunicare.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
- simulare - rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici	- test scris - întrebări orale
proiect	

Competența profesională: Raportarea stadiului colectării (recuperării) creanțelor/debitelor din portofoliu

Cod:

Nivel EQF/CNC: 4/3

Credite:

Deprinderi	Cunoștințe
1. Consemnează stadiul colectării în rapoartele despre debitor cu atenție, responsabilitate, corectitudine și rigurozitate, în funcție de tipul de debitor, în termenul prevăzut de normele interne, conform procedurilor interne și regulamentului intern. 2. Centralizează toate informațiile despre stadiul colectării de la un debitor restant cu responsabilitate, corectitudine, atenție la detalii și rigurozitate, în funcție de tipul debitorului, natura și vechimea debitului, conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne. 3. Întocmește raportul de activitate cu responsabilitate, corectitudine, atenție la detalii și rigurozitate, conform procedurilor interne și regulamentului intern, pe baza informațiilor centralizate și sintetizate despre toți debitorii restanți din portofoliu, în funcție de tipul debitorilor din portofoliu și cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale. 4. Transmite raportul de activitate cu responsabilitate către superiori conform procedurilor interne și regulamentului intern, în termenul prevăzut de normele interne, cu respectarea reglementărilor din domeniul protecției datelor personale.	- legislația din domeniul colectării debitelor; - cunoștințe despre bazele de date specifice; - reglementări în domeniul protecției datelor personale; - reglementările interne în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și a finanțării actelor de terorism; - procedurile specifice privind evaluarea personalului; - tipuri de debitori/giranți; - tipuri de creditori; - tipuri de creanțe/debite; - proceduri de colectare/recuperare; - modalități de organizare/specializare; - modalități de închidere a unui dosar.
Metode de evaluare Metodele de evaluare considerate adecvate pentru această competență profesională sunt:	
Deprinderi	Cunoștințe
rapoarte de calitate asupra procesului realizat de către candidați din partea colaboratorilor/ superiori ierarhici	test scris
- proiect - portofoliu	