



„Proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020”

**Standard ocupațional
Colector (recuperator) creanțe/debite
COD COR 421402**

dezvoltat în cadrul proiectului
”Creșterea capacității administrative a ANC și MMJS
prin sistematizare și simplificare legislativă în domeniul calificărilor”
SIPOCA 129872

Inițiator/Autori:

Institutul Bancar Român
Heisu Nicusor Razvan
Savu Emanuela Mihaela

Data elaborării:

09.04.2021 – 09.06.2021

Verificare profesională:

Monica Zamfir
Emilia Mirona Dolocan

Data verificării:

14.06.2021

Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării:

07.07.2021

Validare documentație:

Comitetul Sectorial
Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării sectoriale:

26.07.2021

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 361/12.08.2021.

Nr. RS – 40/13.08.2021



AUTORITATEA
NAȚIONALĂ
PENTRU
CALIFICĂRI



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Colector (recuperator) creanțe/debite, cod COR 421402

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Debt Collector

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Monitorizează și gestionează portofoliul de creanțe restante;
2. Întocmește dosarul de colectare/recuperare a creanței;
3. Inițiază acțiuni de colectare pentru fiecare creanță din portofoliul alocat;
4. Comunică telefonic cu debitorii/garanții;
5. Efectuează vizite la sediul/ domiciliul debitorilor/garanților;
6. Transmite notificări debitorilor/garanților, prin email, SMS, poștă sau alt canal legal de comunicare;
7. Efectuează verificări suplimentare pentru a stabili contact cu debitorii/garanții;
8. Realizează contactarea debitorilor/garanților în scopul obținerii unui angajament de plată;
9. Inițiază negocieri cu debitorii/garanții pentru obținerea unei promisiuni de plată ferme;
10. Oferă debitorilor/garanților variante de rambursare a creanței restante;
11. Monitorizează respectarea angajamentelor de plată stabilite cu debitorii/garanții;
12. Reacționează prompt prin efectuarea de noi acțiuni de colectare în situațiile în care constată că debitorul/garantul nu a respectat angajamentul de plată stabilit;
13. Colectează și ține evidența informațiilor relevante despre clienți;
14. Actualizează informațiile demografice atunci când este necesar;
15. Identifică și raportează cazurile suspecte de fraudă;
16. Gestionează și procesează corespondența returnată;
17. Gestionează și procesează corespondența cu terți implicați în procesul de colectare;
18. Monitorizează datele scadente ale portofoliului de creanțe și comportamentul la plată al clienților în vederea asigurării rambursării la timp a creanțelor;
19. Asigură optimizarea recuperării creanțelor, prin luarea de măsuri prompte și orientate pentru reducerea costurilor de recuperare;
20. Asigură actualizarea dosarului de colectare cu documentele necesare inițierii unor acțiuni alternative colectării pe cale amiabilă – executare silită / insolvență / despăgubiri de la societăți de asigurare;
21. Raportează stadiul colectării creanțelor din portofoliu;
22. Asigură feed-back formal și informal despre procesul de colectare.

3.2 Competențe

1. Competențe informatice specifice
2. Calculează costurile aferente datoriei
3. Păstrează evidența datoriilor clientului
4. Monitorizează rambursarea împrumutului de către client
5. Comunică cu clienții
6. Utilizează tehnici de comunicare
7. Dă dovadă de diplomatie
8. Facilitează acordul oficial
9. Mediază conflicte
10. Evaluează clienții
11. Pune întrebări referitoare la documente
12. Realizează analiza datoriilor
13. Găsește soluții pentru probleme
14. Oferă consiliere clienților în limitele încredințate de angajator
15. Respectă termenele limită stabilite
16. Menține registre cu sarcinile de lucru
17. Prezintă rapoarte
18. Asigură securitatea informațiilor sensibile despre clienți

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 4 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 4 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 4 |

5. Acces la altă/alte ocupație/ocupații cuprinsă/ cuprinse în COR

Acces la ocupație/ocupații de același nivel de calificare, conform CNC, pe bază de experiență/recunoaștere de competente

NU ESTE CAZUL

6. Informații suplimentare

Colectorul (recuperatorul) de creanțe/debite urmărește, prin activitatea desfășurată, minimizarea pierderilor de credit prin utilizarea activă a tuturor modalităților de colectare legale aplicabile, și minimizarea cheltuielilor de colectare printr-un proces eficient. Astfel, prin acțiunile specifice de colectare, urmărește creșterea graduală a importanței și urgenței situației privind restanța și responsabilizarea și educarea debitorului în vederea respectării obligațiilor și termenelor contractuale.

SECȚIUNEA B - CERINȚE PENTRU EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ

1. Informații despre programul de educație și formare profesională

1.1. Cerințe specifice de acces la program

1.1.1. Competențe și deprinderi necesare accesului la program:

Nu este cazul

1.1.2. Condiții minime de acces la program, raportate la nivelul de studii:

Niveluri de studii:

- Învățământ primar
- Învățământ gimnazial
- Învățământ general obligatoriu
- Învățământ profesional prin școli profesionale
- Învățământ liceal, fără diplomă de bacalaureat
- Învățământ liceal, cu diplomă de bacalaureat
- Învățământ postliceal
- Învățământ superior cu diplomă de licență
- Învățământ superior cu diplomă de master

☐
☐
☐
☐
☒
☐
☐
☐
☐

1.1.3. Alte studii necesare:

Nu este cazul

1.1.4. Cerințe speciale:

Nu este cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore

1080

din care:

-

360

teorie,

-

720

practică.

2.2. Planul de pregătire (anexa nr. 1 la prezentul standard ocupațional)

2.3. Programa de pregătire teoretică și practică (anexa nr. 2 la prezentul standard ocupațional)

2.4. Echipamente/utilaje/programe software etc. necesare pregătirii teoretice și practice

Calculatoare, tablete, laptopuri, tablă, flipchart, telefon, literatura de specialitate, legislație specifică, studii, programe informatice de gestiune clienți, programe informatice de înregistrare convorbiri telefonice, autoturism

2.5. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru formatori și instructori/preparatori formare

Formatorii vor fi specialiști cu minim 3 ani experiență, în dinamica pieței muncii, fiind absolvenți de învățământ superior diploma de licență.

Formatorii vor prezenta certificat de absolvire pentru ocupația ”formator” sau echivalent, conform legislației.

2.6. Cerințe privind nivelul minim de calificare și experiență profesională pentru evaluatorii de competențe profesionale

Evaluatorii din comisiile de examinare dețin certificat de evaluator de competențe profesionale, experiență în domeniu standardului de minim 3 ani, alte certificări (dacă este cazul)

3. Informații referitoare la procesul de elaborare, verificare, validare, avizare și aprobare a standardului ocupațional:

3.1. Realizare:

Inițiator/Autori Heisu Nicusor Razvan, Savu Emanuela Mihaela
Instituția/instituțiile/persoane interesate Institutul Bancar Român

Data elaborării: 09.04.2021 – 09.06.2021

3.2. Verificare profesională:

Specialist/Instituția de profil: Monica Zamfir, Emilia Mirona Dolocan
Data verificării: 14.06.2021

3.3. Avizare:

Asociație profesională/Instituție de reglementare/Instituție de profil: Asociația Română a Băncilor
Data avizării: 07.07.2021

3.4. Validare documentație:

Comitet sectorial/semnatari: Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări
Data validării: 26.07.2021

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 361 din data 12.08.2021.

Anexa Nr. 1 la standardul ocupațional**PLAN DE PREGĂTIRE**

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1	Deține competențe informatice Calculează costurile aferente datoriei Păstrează evidența datoriilor clientului Monitorizează rambursarea împrumutului de către client	Monitorizarea creanțelor	108	216
2	Comunică cu clienții Utilizează tehnici de comunicare Dă dovadă de diplomație Facilitează acordul oficial Mediază conflicte	Comunicare și negociere	96	192
3	Evaluează clienții Pune întrebări referitoare la documente Realizează analiza datoriilor Găsește soluții pentru probleme Oferă consiliere clienților în limitele încredințate de angajator	Gestionarea creanțelor problematice	102	204
4	Respectă termenele limită stabilite Menține registre cu sarcinile de lucru Prezintă rapoarte Asigură securitatea informațiilor sensibile despre clienți	Organizarea activității	54	108
	TOTAL ORE		360	720
	TOTAL GENERAL		1080	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional

PROGRAMA DE PREGĂTIRE

TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

Nr. crt.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘU RARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEORIE	PRAC TICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Monitorizarea creanțelor	1.1 Creditul și componentele sale	Clasificarea creanțelor / tipuri de creanțe în funcție de caracteristicile principale Componentele creditului/creanței și modul de calcul al acestora Penalități/creanțe atașate – tipuri și aplicabilitate Modalități de plată și rambursare a creanței Modalități și canale de încasare a creanței în vederea evitării înregistrării de restanțe	Teorie; Prezentare; Prelegere; Expunere	Suport de curs; Teste; Liste de verificare; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart	Cunostiințe privind tipurile de creanțe în funcție de perioadă, destinație și mod de utilizare Cunoașterea componentelor creditului și a modului de calcul al fiecăreia Tipuri și evoluția creanțelor atașate pentru creanțele problematice Abilități de identificare metode de încasare a creanței în funcție de situația clientului pentru a asigura plata la scadență	60	
		1.2 Monitorizarea eficientă a creanțelor		Aplicații practice; Exercitii; Studii de caz; Exemple	Fișe de lucru; Date statistice; Studii în domeniu; Legislație specifică; Ghiduri; O.U.G. 50/2010 și O.U.G. 52/2016			120
			Semne incipiente de deteriorare și soluții de rezolvare	Teorie; Prezentare; Dezbateri; Prelegere; Expunere;	Suport de curs; Fișe de evaluare; Teste;	Identificarea, utilizarea și interpretarea semnalelor de alarmă cu privire la capacitatea de rambursare;	48	

			Acțiuni preventive în cazul clienților aflați sub monitorizare Acțiuni de remediere pentru clienții cu dificultăți Activități și procese pentru monitorizarea respectării clauzelor de creditare și a consistenței garanțiilor	Discuții de grup	Liste de verificare; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart	Abilitatea de a evalua capacitatea de rambursare a clientului ca urmare a apariției unor semne incipiente de deteriorare Utilizarea măsurilor de redresare a capacității de plată a clientului care întâmpină probleme la plată Cunostiințe privind verificarea respectării condițiilor de creditare și a structurii și calității garanțiilor		
				Aplicații practice; Exercitii; Studii de caz; Exemple	Date statistice; Legislație specifică; Documente specifice; Resurse WEB; Fișe de lucru; Studii în domeniu; Rapoarte			96
2	Comunicare și negociere	2.1 Tehnici și metode de comunicare	Procesul de comunicare. Comunicarea verbală - Comunicarea scrisă Identificarea problemelor Controlul dialogului Tratarea obiecțiilor și rezolvarea situațiilor conflictuale Tehnici de comunicare și persuasiune Tipuri de situații contradictorii și metode de remediere	Prezentare; Dezbateri; Prelegere; Expunere; Discuții de grup	Suport de curs; Fișe de evaluare; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart;	Cunostiințe despre tipurile de comunicare și oportunitatea utilizării lor. Capacitatea de a utiliza tacticile de comunicare spre o înțelegere comună. Capacitatea de a controla dialogul cu clientul și de a-l concentra spre remedierea problemelor existente; Cunostiințe despre tehnicile și etapele de tratare a obiecțiilor Capacitatea de a gestiona situațiile contradictorii	48	
				Aplicații practice Exercitii; Lucru pe grupe; Studii de caz; Jocuri de rol; Exemple	Ghiduri; Fișe de lucru; Studii în domeniu			96
		2.2 Negocierea	Elementele procesului de negociere și	Teorie; Prezentare;	Suport de curs; Fișe de lucru;	Cunostiințe despre noțiunile de bază utilizate	48	

			aplicabilitatea lor în procesul de colectare creanțe Etapele negocierii. Aptitudini de negociere. Ținte și concesii în procesul de negociere în vederea obținerii rezultatului așteptat Tactici și strategii de comunicare Responsabilizarea și conștientizarea clientului prin identificarea consecințelor stării de neplată	Dezbateri; Discuții de grup	Teste; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart	în procesul de negociere; Capacitatea de a înțelege și utiliza elementele procesului de negociere; Cunoștințe despre etapele procesului de negociere		
				Aplicații practice; Exerciții; Lucru pe grupe; Studii de caz; Jocuri de rol	Ghiduri; Documente; specifice; Resurse WEB; Fișe de lucru; Studii în domeniu	Cunoștințe privind metodele utilizate de confirmare a rezultatelor negocierilor		96
3	Gestionarea creanțelor problematice	3.1 Analiza cantitativă și calitativă	Aspecte cantitative ale capacității de plată a clientului Aspecte calitative ale capacității de plată a clientului Analiza veniturilor și cheltuielilor prezente și viitoare, care au impact în posibilitățile de plată ale clientului	Teorie; Prezentare; Prelegere; Expunere; Discuții de grup	Suport de curs; Fișe de lucru; Teste; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart	Capacitatea de a identifica și analiza elementele de natură cantitativă ce pot influența capacitatea de plată a clientului Capacitatea de a identifica și analiza elementele de natură calitativă ce pot influența capacitatea de plată a clientului	48	

			Modalitati de calcul a capacitatii de rambursare având în evoluția gradului de îndatorare și a factorilor care au influențat evoluția sa	Aplicații practice; Exercitii; Studii de caz; Exemple	Documente specifice; Legislație specifică; Resurse WEB; Fișe de lucru; Liste de verificare; Studii în domeniu	Cunostiințe despre modul de calcul a capacității de rambursare pe baza veniturilor și cheltuielilor existente sau viitoare; Abilitatea de a stabili impactul în capacitatea de rambursare a clientului, ca urmare a apariției unui factor perturbator		96
		3.2 Măsuri amiabile de remediere	Condiții de aplicabilitate a măsurilor de restructurare a creanței Identificarea soluțiilor de remediere / restructurare pe cale amiabilă în funcție de situația clientului	Teorie; Prelegere; Dezbatare; Discuții de grup	Suport de curs; Legislație specifică; Teste; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart	Capacitatea de a verifica documentele doveditoare cu privire la alterarea capacității de plată a clientului Abilitatea de a verifica criteriile de eligibilitate	54	

			Soluții aplicabile în vederea remedierii pe cale amiabila și modalități de a le cumula	Aplicații practice; Exercitii; Lucru pe grupe ; Studii de caz; Exemple	Documente specifice; Resurse WEB; Fișe de lucru; Fișe de evaluare; Studii în domeniu; Rapoarte	pentru soluții de remediere/ restructurare Identificarea soluțiilor corecte de remediere în funcție de problemele clientului Capacitatea de a corela soluțiile de remediere cu situația clientului Negocierea condițiilor de implementare a măsurilor de remediere		108
4	Organizarea activității	4.1 Programarea și organizarea activității	Stabilirea sarcinilor Cuantificarea temporală a activităților desfășurate. Metode si bune practici de management al timpului Prioritizarea în funcție de importanță și urgență Soluții alternative Estimare efort versus beneficii Sintetizare, rezumat, analiză activitate. Instrumente și modele de eficientizare	Teorie; Prezentare; Dezbateri; Expunere; Discuții de grup;	Suport de curs; Fișe de lucru; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart;	Cunoștințe despre sarcinile specifice postului Capacitatea de a prioritiza activitățile desfășurate Cunoștințe despre durată, efort și potențiale rezultate ale sarcinilor specifice Capacitatea de a identifica soluții alternative de rezolvare a sarcinilor de lucru Cunoștințe despre rapoarte de activitate și de performanță, indicatori specifici și valori de referință	30	
				Practică; Exercitii; Studii de caz; Exemple	Documente;spe cifice Fișe de evaluare; Liste de verificare			60
		4.2 Securitatea și confidențialitatea informațiilor	Cadrul legislativ și reglementările aplicabile. Regulamentul UE 2016/679 (GDPR) Principii de prelucrare a datelor cu caracter personal	Teorie Prezentare Expunere Discuții de grup	Suport de curs; Teste; Liste de verificare; Prezentare PPT; Laptop; Videoproiector; Flipchart;	Cunoștințe despre principalele prevederi legislative cu privire la confidențialitatea datelor Cunoștințe despre modalități de protejare a datelor	24	

			Clasificarea informațiilor și măsurile de protecție cu privire la partajea informației	Exercitii; Practică; Lucru pe grupe; Studii de caz; Exemple	Documente specifice; Fișe de lucru; Fișe de evalaure; Legislație specifică	Cunostiințe despre nivelurile de clasificare a informațiilor si procesele de partajare a informației în condiții de securitate		48
--	--	--	---	---	--	--	--	----