



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

Standard ocupațional
CONSILIER FINANCIAR-BANCAR
COD COR 241203

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
Gabriela ANDREI
Emanuela Mihaela SAVU

Data elaborării:

01.09.2022 – 10.10.2022

Verificare profesională:

Nicoleta VRABIE
Mirela MIHAI

Data verificării:

11.10.2022

Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării:

11.10.2022

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării sectoriale:

28.10.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr.804/16.12.2022

Nr. RS – 104 /16.12.2022



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Consilier financiar-bancar, cod COR 241203

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Financial-banking advisor

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Contactează potențialii clienți;
2. Identifică necesitățile clienților;
3. Prezintă oferta de produse și servicii bancare;
4. Oferă explicații clienților în legătură cu caracteristicile tehnice ale produselor financiare
5. Verifică documentația întocmită de către client;
6. Respectă confidențialitatea datelor, informațiilor și a documentelor ce îi sunt transmise;
7. Verifică documentele de plată completate de client, acordând acestuia asistență;
8. Înaintează cererile privind diverse produse bancare comisiei însărcinate cu aprobarea acestora;
9. Analizează cererile pentru produse bancare în anumite limite;
10. Înaintează cererile de creditare împreună cu documentele suport analiștilor de credit;
11. Analizează statutul financiar al clientului;
12. Desfășoară interviuri cu clienții;
13. Solicită informațiile specificate pentru obținerea creditului;
14. Comunică cu profesioniști din sectorul financiar-bancar;
15. Contactează clienții pentru eventuale întrebări și lămuriri;
16. Asistă clienții în completarea documentației necesare.
17. Respectă legislația în vigoare cu privire la KYC/AML

3.2 Competențe

1. Identifică nevoile clienților
2. Prospectează noi clienți
3. Promovează produsele și serviciile financiare
4. Consiliază clienții cu privire la conturile bancare și investiții
5. Elaborează recomandări și soluții privind produsele și serviciile bancare
6. Oferă consultanță financiară și informații despre produse financiare
7. Evaluează riscurile activelor clienților
8. Acordă consiliere privind gestionarea riscului
9. Analizează riscul financiar
10. Gestionează riscurile financiare
11. Menține relațiile cu clienții
12. Colaborează cu managerii organizației
13. Raportează elementele de suspiciune corespunzător KYC/AML

4. Niveluri de calificare:

- | | |
|---|---|
| 4.1. Nivelul de calificare conform Cadrului Național al Calificărilor (CNC) | 6 |
| 4.2. Nivelul de referință conform Cadrului European al Calificărilor (EQF) | 6 |
| 4.3. Nivelul educațional corespondent, conform ISCED - 2011 (cod program educațional) | 6 |

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 competențe

Nu este cazul.

6. Informații suplimentare:

Consilierul financiar-bancar asigură desfășurarea în condiții normale a activității de vânzare produse și servicii bancare. Oferă clienților băncii o consiliere financiară potrivită solicitărilor adresate. Derulează activități operaționale, cunoscând și aplicând procedurile interne ce au legătură cu produsele băncii, operațiunile bancare, cunoașterea clientelei, prevenirea fraudelor, etc. Consilierul financiar-bancar este o ocupație care necesită o serie de competențe aferente relației directe cu clienții în scopul identificării nevoilor acestora, promovării și vânzării serviciilor bancare, precum și competențe de analiză și evaluare a informațiilor și sunt selectați în baza criteriilor de selecție aferente personalului care intra în relație cu clienții din perspectivă AML

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 e cazul

2. Descrierea programului de educație și formare profesională

2.1. Durata totală, nr. ore

180

din care:

-

60

teorie,

-

120

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, literatura de specialitate.

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

Formatorii vor fi specialiști cu experiență în domeniu, de cel puțin 2 ani din ultimii 5, fiind absolvenți de învățământ superior cu diplomă 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, sau echivalent, 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: Institutul Bancar Român
Gabriela Andrei, Dr. Emanuela Mihaela SAVU
Data elaborării: 01.09.2022 – 10.10.2022

3.2. Verificare profesională:

Vrabie Nicoleta, Mihai Mirela
Data verificării: 11.10.2022

3.3. Avizare:

Asociația Română a Băncilor
Data avizării: 11.10.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări
Data validării: 28.10.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.804 din data 16.12.2022

Anexa Nr. 1 la standardul ocupațional

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Identifică nevoile clienților Prospectează noi clienți Promovează produsele și serviciile financiare Consiliază clienții cu privire la conturile bancare și investiții Elaborează recomandări și soluții privind produsele și serviciile bancare Oferă consultanță financiară și informații despre produse financiare	Acordarea de consultanță	32	64
2.	Evaluează riscurile activelor clienților Acordă consiliere privind gestionarea riscului Analizează riscul financiar Gestionează riscurile financiare	Riscurile financiare	16	32
3.	Menține relațiile cu clienții Colaborează cu managerii organizației Raportează elementele de suspiciune corespunzător KYC/AML	Gestionarea relațiilor cu clienții și managerii	12	24
	TOTAL ORE		60	120
	TOTAL GENERAL		180	

Anexa Nr. 2
la standardul ocupațional

PROGRAMA DE PREGĂTIRE
TEORETICĂ ȘI PRACTICĂ

N r. cr t.	MODUL	DISCIPLINĂ	CONȚINUT TEMATIC	METODE/ FORME DE DESFĂȘU RARE	MIJLOACE DE INSTRUIRE, MATERIALE DE ÎNVĂȚARE	CRITERII DE EVALUARE	NR. ORE	
							TEO RIE	PRAC TICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Acordarea de consultanță	1.1. Identificarea nevoilor clienților	Tipologia clientelei Tipuri de nevoi ale clienților Normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar	Teorie Prezentare Dezbatere Practică Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Date statistice Documente specifice Resurse WEB	Capacitatea de a prospecta și identifica noi clienți Abilitatea de a analiza tendințele pieței, cu atenție la detalii Capacitatea de a prezenta informația în funcție de tipul clienților, cu responsabilitate Furnizarea de informații specifice solicitate de clienți se efectuează, cu calm, tact și răbdare, conform standardelor de calitate ale băncii	8	16

		1.2. Promovarea produselor și serviciilor financiare	Tipologia produselor și serviciilor financiare ale instituției financiar-bancare Prezentarea produselor și serviciilor financiare Politica băncii în domeniul promovării produselor și serviciilor băncii Tehnici de vânzare încrucișată Materiale de promovare specifice			Cunoștințe privind tipurile de clienți, tipurile de produse și servicii Utilizarea adecvată a cercetărilor de piață Capacitatea de a prezenta oferta de produse și servicii bancare, cu amabilitate, flexibilitate și receptivitate la solicitările clientului Produsele și serviciile bancare sunt prezentate clientului în scopul satisfacerii cerințelor acestuia și îndeplinirii planului de vânzări al băncii, cu politețe și onestitate	8	16
		1.3. Consilierea clienților	Orientarea spre client Catalogul de produse și servicii bancare specifice diferitelor tipuri de clienți Protecția datelor cu caracter personal al clienților Metode de oferire a consultanței			Cunoștințe privind legislația în domeniul protecției datelor (GDPR) Capacitatea de aplicare a prevederilor legale privind cunoașterea securității	8	16

						informațiilor, a reglementărilor interne privind asigurarea calității în servirea clienților Abilitatea de a consilia clienții în vederea obținerii celei mai bune soluții Capacitatea de a oferi explicații clienților în legătură cu caracteristicile tehnice ale produselor financiare		
		1.4. Elaborarea de recomandări și soluții privind produsele și serviciile bancare	Oferte personalizate Tipuri de recomandări Condițiile generale de afaceri ale băncii Soluționarea sesizărilor clienților			Oferta personalizată pentru client este elaborată în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clientelei și a celor privind produsele și serviciile bancare oferite clienților Capacitatea de a elabora recomandări și soluții, în funcție de tipul de client, de capacitatea financiară a acestuia și categoria	8	16

						de risc în care se încadrează Elaborarea de recomandări și soluții privind produsele și serviciile financiar-bancare se realizează cu onestitate și diplomație Sesizările clienților sunt soluționate cu respectarea reglementărilor interne privind asigurarea calității în servirea clienților, cu disponibilitate, calm, tact și răbdare		
2	Riscurile financiare	2.1 Evaluarea riscurilor activelor clienților	Identificarea tipurilor de risc Politica de risc de credit Analiza statistică pentru a evalua riscul	Teorie Prezentare Dezbateri Practică Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Date statistice Documente specifice Resurse WEB	Capacitatea de evalua factorii de risc cu responsabilitate Abilitatea de analiza statutul financiar al clientului, pentru a determina fezabilitatea acordării unui eventual credit Clasa de risc a clientului este evaluată în conformitate cu reglementările BNR privind cunoașterea clientelei în scopul	4	8

						prevenirii spălării banilor, cu profesionalism și responsabilitate		
		2.2 Analizarea riscului financiar	Recomandări pentru reducerea și controlul riscului financiar Metode de analiză a riscului financiar Verificarea clienților în baza de date CIP și CRB			Capacitatea de a utiliza tehnici de diminuare a riscurilor legate de schimbul valutar Aplicarea metodelor adecvate de analiză a riscului financiar Capacitatea de a verifica operativ toți clienții în baza de date CIP și CRB	4	8
		2.3 Gestionarea riscurilor financiare	Identificarea clasei de risc Elaborarea de rapoarte de risc Informații specifice despre clienți			Abilitatea de a oferi consiliere în ceea ce privește gestionarea riscului Clasa de risc este identificată în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară, cu responsabilitate Capacitatea de a propune soluții pentru acoperirea riscurilor financiare	4	8

3	Gestionarea relațiilor cu clienții și managerii	3.1. Menținerea relațiilor cu clienții	Procesul de cunoaștere a clientelei Metode de gestionare a reclamațiilor clienților Desfășurarea de interviuri cu clienții Evidențele clienților gestionati Procesarea datelor clienților Date de identificare ale clienților Aplicații IT specifice privind gestionarea conturilor clienților băncii	Teorie Prezentare Dezbateri Practică Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Date statistice Documente specifice Resurse WEB	Abilitatea de a contacta clienți utilizând canale de comunicare specifice relației cu clientul Cunoștințe privind procesele în cadrul instituției financiar-bancare Abilitatea de a asista clienții în completarea documentației necesare Capacitatea de a verifica documentația întocmită de către client din punct de vedere al completitudinii, corectitudinii și conformității acestora cu reglementările legale și interne Realizarea unei comunicări între clienții gestionati și bancă se face în mod consecvent, conform reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei Evidențele clienților gestionati sunt	8	16
---	---	--	--	--	--	---	---	----

						generate, folosind aplicații IT specifice Evidențele clienților gestionati sunt generate la solicitarea compartimentelor sau a factorilor de decizie din bancă, cu responsabilitate Datele clienților sunt procesate în baza de date conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal		
		3.2. Raportarea elementelor de suspiciune corespunzător KYC/AML	Prevenirea spălării banilor Identificarea și abordarea persoanelor expuse politic Metode de identificare a ultimului beneficiar real Suspiciuni privind tranzacțiile bancare Reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței Reglementările legale și interne privind prevenirea spălării banilor, a finanțării actelor de terorism			Capacitatea de a verifica documentele completate de client pentru a se asigura de acuratețea informațiilor și conformitatea cu politica băncii , cu atenție la detalii Datele clienților sunt procesate operativ conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării	8	16

						banilor și a finanțării actelor de terorism, Abilitatea de recunoaștere a tranzacțiilor suspecte în mod obiectiv Suspiciunile privind tranzacțiile bancare sunt raportate numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale băncii, cu promptitudine și discernământ		
--	--	--	--	--	--	---	--	--