



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

Standard ocupațional

TELEOPERATOR FINANCIAR-BANCAR COD COR 331106

**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
MIHAELA ANDRONIC
EMANUELA MIHAELA SAVU

Data elaborării:

29.08.2021- 17.10.2022

Verificare profesională:

CARMEN RUSU, RĂZVAN HEIȘU

Data verificării:

19.10.2022

Avizare:

ASOCIAȚIA ROMÂNĂ A BĂNCILOR

Data avizării:

20.10.2022

Validare documentație:

COMITETUL SECTORIAL ACTIVITĂȚI FINANCIARE,
BANCARE, DE ASIGURĂRI

Data validării sectoriale:

03.11.2022

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 802/16.12.2022

Nr. RS - 102/16.12.2022



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Teleoperator financiar-bancar, cod COR 331106

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Financial-banking teleoperator

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Contactează clienții actuali și potențiali în vederea promovării produselor băncii
2. Identifică clienții existenți în evidențele băncii
3. Asigură confidențialitatea datelor titularului de cont, a produselor și serviciilor deținute
4. Preia solicitările telefonice/video, cât și cele pe e-mail ale clienților
5. Obține informații despre clientul/potențialul client al băncii
6. Analizează oferta financiar-bancară
7. Deservește fiecare client sau potențial client
8. Prioritizează solicitările
9. Identifică soluții în funcție de problema clientului
10. Oferă asistență și consiliere clienților în funcție de nevoia identificată
11. Aplică tehnici de comunicare specifice tipului de client
12. Formulează și transmite e-mailuri, scrisori la solicitarea clienților gestionați
13. Preia reclamația pe canalul telefonic din partea clientului
14. Stabilește așteptările clientului cu privire la rezoluția finală asupra solicitării clientului
15. Colaborează cu celelalte departamente din cadrul băncii
16. Transmite statisticile și rapoartele către departamentele abilitate
17. Actualizează baza de date asociată apelurilor telefonice și mesajelor de pe e-mail
18. Analizează reglementările legale și interne în domeniul cunoașterii clienței

3.2 Competențe

1. Identifică produsul sau serviciile financiar-bancar necesare clientului
2. Realizează procesul de identificare a clienților
3. Oferă informații, beneficii și caracteristicile privind produsele și serviciile financiare
4. Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale
5. Recepționează apeluri telefonice/apeluri video/mesaje pe e-mail
6. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de clienți/potențiali
7. Derulează apelurile telefonice conform scenariilor prestabilite
8. Înregistrează reclamațiile clienților preluate prin canalul telefonic
9. Gestionează obiecțiile clienților în procesul de vânzare prin telefon
10. Răspunde neînțelegerilor clientului
11. Oferă informații către terțe persoane
12. Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare
13. Soluționează reclamațiile clientului
14. Gestionează riscurile financiare
15. Transmite reclamația către departamentele abilitate

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) | 3 |

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:

Ocupația Teleoperator financiar-bancar presupune derularea unei game variate de activități din sfera relațiilor publice cu clienții, interacțiunea cu aceștia realizându-se în mod indirect, prin intermediul apelurilor telefonice, respectiv mesajelor pe e-mail, aplicațiilor digitale, categoria: mesaje. Oferă informații referitoare la produse și servicii financiar bancare, acordă suport și asistență în utilizarea acestora, preia solicitări și oferă răspunsuri clienților, urmând fluxuri specifice de gestionare a solicitărilor primite. De asemenea, efectuează campanii de promovare a produselor și serviciilor financiar-bancare, ca suport pentru departamentul de vânzări, precum și campanii de informare sau de culegere a feedback-ului, măsurând totodată gradul de satisfacție al clienților prin sondaje de opinie specifice, pentru ca în final, în baza informațiilor culese să genereze rapoarte și statistici privind situația apelurilor telefonice și e-mail-urilor primite, respectiv inițiate.

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

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, literatura de specialitate, pachet de aplicații MSOffice, baze de date, etc

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 domeniul 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
Mihaela Andronic, Dr. Emanuela Mihaela Savu
Data elaborării: 29.08.2022 – 17.10.2022

3.2. Verificare profesională: Carmen Rusu, Răzvan Heișu

Data verificării: 19.10.2022

3.3. Avizare:

Asociația Română a Băncilor
Data avizării: 20.10.2022

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări
Data validării: 03.11.2022

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr. 802 din data 16.12.2022

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Identifică produsul sau serviciile financiar-bancar necesare clientului Realizează procesul de identificare a clienților Oferă informații, beneficii și caracteristicile privind produsele și serviciile financiare Direcționează clienții către unitățile financiar-bancare teritoriale	Acordarea de consultanță clienților	140	280
2.	Recepționează apeluri telefonice/apeluri video/mesaje pe e-mail Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de clienți/potențiali Derulează apelurile telefonice conform scenariilor prestabilite Înregistrează reclamațiile clienților preluate prin canalul telefonic Gestionează obiecțiile clienților în procesul de vânzare prin telefon Răspunde neînțelegerilor clientului	Gestionarea apelurilor telefonice	120	240
3.	Oferă informații către terțe persoane Raportează suspiciunile privind tranzacțiile bancare Soluționează reclamațiile clientului Gestionează riscurile financiare Transmite reclamația către departamentele abilitate	Riscuri	100	200
	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	
							TEO RIE	PRAC TICĂ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Acordarea de consultanță clienților	1.1. Descrierea produselor și serviciilor bancare	Informații despre produsele bancare, precum: cont curent, card de debit, produse de economisire, aplicațiile Internet Banking/Mobile Banking, card de credit, credit de nevoi personale. Specificații privind funcționalitatea produselor bancare Modalități de utilizare a fișelor de produs	Teorie Prezentare Dezbateri Practică Aplicații practice Lucru individual Jocuri de rol	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Date statistice Documente specifice Resurse WEB	Cunoștințe privind produsele bancare Înțelegerea funcționalității produselor bancare Capacitatea de a diferenția produsele bancare (produsele creditare vs. servicii și produse) Informațiile specifice la nivel de fiecare produs bancar	30	60

		1.2. Identificarea clientului în cadrul aplicațiilor bancare	Realizarea procesului de identificare a clientului prin întrebări dinamice Modalități de identificare Identificarea clientului în funcție de solicitările clientului (informații generale/modificări la nivel de cont, card, aplicațiile Internet Banking/Online Banking). Asigurarea parcurgerii corecte a procesului de identificare	Teorie Prezentare Dezbateri Practică Aplicații practice Lucru individual și pe grupe Jocuri de rol	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Documente specifice Resurse WEB	Cunoștințe privind procesul de identificare a clienților Capacitatea de a verifica/valida informațiile oferite de către clienți în cadrul aplicațiilor bancare Abilitatea de a identifica clienții, cu scopul de a oferi informații clientului în cauză Capacitatea de a parcurge procesul de identificare conform procedurilor de lucru în funcție de nivelul de identificare Înțelegerea condițiilor în care se pot oferi informații doar clienților care au parcurs procesul de identificare	30	60
		1.3. Cunoașterea sistemelor informatice (aplicațiile bancare)	Utilizarea aplicațiilor în cadrul apelurilor telefonice Oferirea informațiilor conform solicitării clienților din cadrul aplicațiilor utilizate intern			Capacitatea de utilizare a tuturor documentelor și aplicațiilor, cu seriozitate	30	60

						Utilizarea mijloacelor și instrumentelor cu scopul de a oferi informații generale sau specifice		
		1.4. Prezentarea produselor și serviciilor bancare pentru clienții băncii sau non clienți	Cunoașterea produselor băncii în procesul de suport/vânzare la distanță Gestionarea întrebărilor adresate din partea clienților sau non-clienților Consilierea corectă a clienților în funcție de nevoia indentificată în cadrul apelului telefonic	Aplicații practice Lucru individual și pe grupe Jocuri de rol Teorie Prezentare Dezbateri	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Documente specifice	Transpunerea informațiilor despre produsele băncii în cadrul apelurilor telefonice Capacitatea de a utiliza informațiile în cadrul consilierii clienților, cu atenție la detalii Abilitatea de a comunica într-o manieră clară, pozitivă fără greșeli de exprimare și de pronunție	50	100
2	Gestionarea apelurilor	2.1. Preluarea apelurilor telefonice/video de la clienții băncii	Gestionarea apelurilor telefonice Facilitarea accesului la informații de care clientul are nevoie Utilizarea aplicațiilor existente în scopul oferirii de informații în funcție de cele solicitate de către client	Teorie Prezentare Dezbateri Practică Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere Documente specifice Resurse WEB	Cunoștințe privind produsele și serviciile băncii Cunoștințe privind tipurile de produse și modul de consiliere în funcție de nevoia clientului Capacitatea de a prezenta informația	30	60

			Gestionarea apelurilor într-un mod profesionist Preluarea și gestionarea tuturor apelurilor telefonice/video inițiate de către client			într-un mod cât mai succint și pe înțelesul clientului, cu onestitate Abilitatea de a utiliza un ton și un ritm al vorbirii adecvat pe tot parcursul conversației		
		2.2. Recepționarea/transmiterea e-mailurilor	Modalitatea de a prelua mesajul de la client și transpunerea acestuia într-un răspuns clar și corect			Cunoștințe privind modalitatea de tehnoredactare a unui e-mail	10	20
		2.3. Preluarea unei reclamații pe canal telefonic/e-mail	Preluarea unei reclamații ca urmare a nemulțumirii din partea clientului cu privire la un anumit eveniment Redirecționarea reclamației către departamentele abilitate în funcție de nevoia clientului	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 a prelua fidel informațiile transmise de către client Identificarea departamentelor către care se necesită escaladarea reclamației	15	30
		2.4. Inițiază apeluri telefonice către grupul țintă de clienți/non clienți	Realizarea procesului de identificare al clientului prin întrebări dinamice Utilizarea elementelor de ascultare activă răspunzând	Teorie Prezentare Dezbateri Practică	Suport de curs Prezentare PPT Laptop Videoproiector Flipchart Markere	Verificarea îndeplinirii procesului de identificare, cu responsabilitate Cunoașterea și	40	80

			punctual întrebărilor clientului Gestionarea clienților utilizând un ton și un ritm al vorbirii adecvat pe tot parcursul conversației Răspunde specific la toate întrebările adresate de către clienți/non clienți Apelul telefonic către client se desfășoară conform planului de apel agreed	Aplicații practice Lucru individual și pe grupe	Documente specifice Resurse WEB	identificarea tipologiilor de clienți Verificarea apelurilor în aplicațiile interne Actualizarea datelor clienților, cu operativitate, conform reglementărilor în vigoare Lista de acorduri pe care trebuie să o parcurgă		
		2.5. Gestionarea obiecțiilor clienților	Utilizarea elementelor specifice în cazul obiecțiilor clienților conform planului de apel agreed Identificarea motivelor care determină nemulțumirea clientului în utilizarea produselor și serviciilor bancare Determinarea clienților de a utiliza și în viitor produsele și serviciile bancare Dezvoltarea unei relații de încredere între consultant și client ținând cont de nevoia acestuia			Capacitatea de a identifica obiecțiile clienților, cu obiectivitate Capacitatea de a găsi răspunsuri la întrebările clienților, cu politețe Măsurarea satisfacției clientului Oferirea feedback-ului din partea clientului ca urmare a gestionării situației Capacitatea de a folosi elemente de ascultare activă	25	50

3	Riscuri	3.1. Proces de identificare incomplet	Parcurgerea incompletă a procesului de identificare Identificarea motivelor care au generat procesul de identificare incomplet Adresarea de întrebări suplimentare în cazul unei suspiciuni de fraudă Identificarea la nivel individual a cauzelor care au generat suspiciune de fraudă	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	Verificarea/ascultarea apelurilor telefonice Validarea apelurilor telefonice în baza planului de apel Verificarea informațiilor necesare în cadrul apelurilor inițiate sau preluate, cu respectarea reglementărilor cu privire la securitatea datelor	50	100
		3.2. Raportarea suspiciunilor de fraudă ca urmare a unui apelant suspicios	Identificare apelantului suspect Adresarea de întrebări suplimentare în cazul unui apelant suspect ca urmare a realizării procesului de identificare Escaladarea situației către departamentele de control Refuzul oferirii de informații sau inițierea de acțiuni la nivelul produselor bancare			Verificarea rezoluției oferite de consultant în urma apelului telefonic Utilizarea mijloacelor și instrumentelor cu scopul de a oferi informații doar persoanelor cu drepturi depline	50	100