



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

**Standard ocupațional
ADMINISTRATOR CONT
Cod COR 421112**

**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
Anca Tănase
Dr.Emanuela Mihaela Savu

Data elaborării:

20.02.2023 – 06.05.2023

Verificare profesională:

Claudia Boroghină
Carmen Rusu

Data verificării:

16.03.2023 ; 08.05.2023

Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării:

21.03.2023 ; 09.05.2023

Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare,
Bancare, de Asigurări

Data validării sectoriale:

07.04.2023 ; 10.05.2023

Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări

Data aprobării:

Decizia ANC nr. 384/20.07.2023

Nr. RS – 45/ 20.07.2023



MINISTERUL MUNCII
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE



STANDARD OCUPAȚIONAL

SECȚIUNEA A - CERINȚELE PIETEI MUNCII

1. Denumirea ocupației și codul COR

Administrator cont, cod COR 421112

2. Denumirea tradusă a ocupației (En):

Account administrator

3. Activități și competențe

3.1 Activități specifice ocupației

1. Stabilește nevoile clienților
2. Oferă informații despre produse financiare, conturile clienților și transferurile, depozitele, etc.
3. Dispune emiterea de carduri bancare și de cecuri pentru clienți
4. Întocmește și păstrează dosarele clienților
5. Verifică înregistrările din conturile clienților
6. Efectuează operațiuni de încasări /plăți cu numerar și în sistemul Western Union
7. Identifică evenimentele de risc
8. Predă clienților extrase de cont
9. Menține evidențele legate de clienți
10. Gestionează conturile și operațiunile bancare realizate de clienții băncii
11. Monitorizează operațiunile bancare realizate de clienții băncii
12. Sesizează operațiunile care nu se încadrează în normele interne ale băncii sau în contractul încheiat între bancă și client
13. Validează operațiunile
14. Procesează documentele de decontare
15. Interoghează aplicații/site-uri din reglementările în vigoare pentru verificarea și validarea unor informații existente în sistemele informatice interne de gestiune clienți
16. Definește în sistemul băncii împuterniciții și delegații
17. Efectuează verificările de conformitate, în privința clienților și împuterniciților
18. Analizează documentația aferentă dosarelor clienților din perspectiva KYC/AML
19. Semnalează lipsa documentelor KYC necesare, precum și neconcordanțele constatate în cadrul sistemele informatice
20. Raportează evenimentele de risc operațional, financiar și reputațional
21. Efectuează operațiuni de schimb valutar
22. Gestionează plăți și utilizarea seifurilor și a casetelor de valori
23. Informează clienții cu privire la procedurile de folosire a contului, a cardurilor ATM, certificate de depozit, ordine de plată
24. Investighează și corectează erorile la cererea clienților, în acord cu procedurile instituției
25. Păstrează confidențialitatea asupra operațiunilor bancare și a operațiunilor clienților administrați

3.2 Competențe

1. Comunică cu clienții
2. Oferă informații despre produse și servicii financiare
3. Oferă consiliere cu privire la conturile bancare
4. Acordă asistență clienților cu privire la aspecte legate de operațiuni
5. Oferă consultanță financiară
6. Identifică nevoile clientului
7. Obține informații financiare
8. Oferă servicii financiare
9. Procesează datele clienților
10. Gestionează reclamațiile clienților
11. Verifică documentele depuse de clienți
12. Înregistrează operațiunile în sistem
13. Elaborează statistici financiare
14. Utilizează competențele digitale
15. Utilizează echipamentele IT pentru întocmirea rapoartelor de activitate
16. Raportează elementele de suspiciune corespunzător KYC/AML
17. Asigură respectarea politicilor financiare
18. Identifică evenimentele de risc
19. Controlează riscurile operationale si reputationale
20. Gestionează riscurile financiare
21. Oferă consiliere în ceea ce privește gestionarea riscului
22. Rezolvă solicitările clientului
23. Validează operațiunile
24. Monitorizează operațiunile din conturile clientului
25. Deschide conturile bancare
26. Actualizează conturile clienților
27. Închide conturile clienților
28. Administrează conturile bancare
29. Verifică documentele de plată completate de client
30. Urmărește întocmirea și folosirea instrumentelor de plată
31. Efectuează operațiuni de încasări și plăți cu numerar de la clienți
32. Oferă răspunsuri clienților
33. Administrează relația cu clienții
34. Asigurarea arhivării documentelor
35. Inventarierea documentelor gestionate
36. Asigură securitatea documentelor bancare
37. Menține securitatea proceselor

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:

Un administrator cont gestionează conturile și operațiunile bancare realizate de clienții băncii, monitorizează aceste operațiuni, informează și asistă clienții în efectuarea operațiunilor sau în accesarea serviciilor oferite de bancă. Se asigură că este păstrată confidențialitatea asupra informațiilor legate de client și asupra procedurilor băncii. Desfășoară activități de front office și back office în centrala băncii, a instituției financiare nebancare sau în sucursalele și agențiile acestora. Această ocupație, pentru care sunt necesare studii medii, presupune o serie de competențe în relația cu clientul, pentru a satisface cerințele acestuia la un înalt nivel calitativ, abilități de comunicare și relaționare, asigurând astfel succesul procesului de promovare a produselor și serviciilor aferente instituției din care face parte, responsabilitatea de a monitoriza operațiunile clientului și a rezolva corect și operativ orice solicitare a clienților.

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.

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

Formatorii vor fi specialiști cu experiență de cel puțin 2 ani din ultimii 5, în domeniu, fiind absolvenți de învățământ superior cu diplomă de licență. Formatorii vor prezenta certificat de absolvire pentru ocupația ”formator” sau echivalent, conform legislației.

Pentru pregătirea practică se pot folosi instructori/preparatori de formare, care vor respecta legislația în vigoare privind pregătirea inițială și experiență de lucru. Instructorii/preparatori de formare sunt specialiști cu studii liceale și certificat de absolvire pentru ocupația Instructor/Preparator de formare și sunt specialiști cu experiență de minim 5 ani în domeniul standardului ocupațional.

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: Anca Tănase, Dr. Emanuela Mihaela Savu

Instituția/instituțiile/persoane interesate: Institutul Bancar Român

Data elaborării: 20.02.2023 – 06.05.2022

3.2. Verificare profesională:

Claudia Boroghină, Carmen Rusu

Data verificării: 16.03.2023; 08.05.2023

3.3. Avizare:

Asociația Română a Băncilor

Data avizării: 21.03.2023; 09.05.2023

3.4. Validare documentație:

Comitetul Sectorial Activități Financiare, Bancare, de Asigurări

Data validării: 07.04.2023; 10.05.2023

3.5. Aprobare:

Autoritatea Națională pentru Calificări conform deciziei nr.384 din data 20.07.2023

PLAN DE PREGĂTIRE

Nr. crt.	Competența dobândită	Modul	Nr. ore teorie	Nr. ore practică
1.	Comunică cu clienții Oferă informații despre produse financiare Oferă consiliere cu privire la conturile bancare	Promovarea produselor și serviciilor	25	50
2.	Acordă asistență clienților cu privire la aspecte legate de operațiuni Oferă consultanță financiară	Consultanță financiară	25	50
3.	Identifică nevoile clientului Obține informații financiare Oferă servicii financiare	Vânzarea produselor și serviciilor	25	50
4.	Procesează datele clienților Gestionează reclamațiile clienților	Mentținerea relațiilor cu clienții	25	50
5.	Verifică documentele depuse de clienți Înregistrează operațiunile în sistem Elaborează statistici financiare	Monitorizarea tranzacțiilor financiare	25	50
6.	Utilizează competențele digitale Utilizează echipamentele IT pentru întocmirea rapoartelor de activitate	Aplicarea aptitudinilor digitale	25	50
7.	Raportează elementele de suspiciune corespunzător KYC/AML Asigură respectarea politicilor financiare	Aplicarea programului de cunoaștere a clientelei	25	50
8.	Identifică evenimentele de risc Controlează riscurile operationale si reputationale	Monitorizarea riscurilor	25	50
9.	Gestionează riscurile financiare Oferă consiliere în ceea ce privește gestionarea riscului	Riscurile financiare	25	50
10.	Rezolvă solicitările clientului Validează operațiunile	Gestionarea contului clienților	25	50

	Monitorizează operațiunile din conturile clientului			
11.	Deschide conturile bancare Actualizează conturile clienților Închide conturile clienților Administrează conturile bancare	Asigurarea mentenanței conturilor	25	50
12.	Verifică documentele de plată completate de client Urmărește întocmirea și folosirea instrumentelor de plată Efectuează operațiuni de încasări și plăți	Plățile	25	50
13.	Oferă răspunsuri clienților Administrează relația cu clienții	Gestionarea portofoliului de clienți	25	50
14.	Asigură arhivarea documentelor Inventarează documentele gestionate	Arhivarea documentelor	25	50
15.	Asigură securitatea documentelor bancare Menține securitatea proceselor	Securitatea informațiilor	10	20
	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	Promovarea produselor și serviciilor	1.1 Comunicarea cu clienții	Tipologia clientelei Tipuri de nevoi ale clienților Orientarea spre client Comunicarea și relaționarea specifică în negocierea și vânzarea directă Tipuri de comunicare Procesul de cunoaștere a clientelei Normele legale și interne privind confidențialitatea datelor și păstrarea secretului bancar	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 prezenta informația în funcție de profilul clienților, cu responsabilitate Abilitatea de a comunica cu clienții, cu orientare spre client și empatie Capacitatea de a contacta clienți utilizând canale de comunicare specifice relației cu clientul Abilitatea de a furniza informații specifice solicitate de clienți se efectuează, cu calm, tact și răbdare, conform	10	20

						standardelor de calitate ale băncii Capacitatea de a deține cunoștințe privind tipurile de clienți, tipurile de produse și servicii Abilitatea de a realiza comunicări între clienții gestionati și bancă se face în mod consecvent, conform reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei		
		1.2 Oferirea de informații despre produse 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			Capacitatea de a prezenta oferta de produse și servicii bancare, cu amabilitate, flexibilitate și receptivitate la solicitările clientului Abilitatea de a analiza tendințele pieței, cu atenție la detalii Capacitatea de a prezenta clientului produsele și serviciile bancare în scopul satisfacerii cerințelor acestuia și îndeplinirii planului de vânzări al	5	10

				băncii, cu politețe și onestitate		
				Capacitatea de a utiliza adecvat cercetările de piață		
	1.3 Oferirea de consiliere cu privire la conturile bancare	Identificarea nevoilor clienților Mijloace adecvate de identificare a nevoilor clienților Tipologia conturilor și depozitelor bancare Operațiuni în lei și valută Tipuri de comisioane Protecția datelor cu caracter personal al clienților		Abilitatea de a consilia clienții în vederea obținerii celei mai bune soluții Capacitatea de a prospecta și identifica noi clienți, cu orientare spre rezultate Abilitatea de a avea cunoștințe privind legislația în domeniul protecției datelor (GDPR) Capacitatea de aplicare a prevederilor legale privind cunoașterea securității informațiilor, a reglementărilor interne privind asigurarea calității în servirea clienților	10	20

2	Consultanță financiară	2.1 Acordarea de asistență clienților cu privire la aspecte legate de operațiuni	Prezentarea tipurilor de operațiuni Metode de asistență acordată Tipologia clienților	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 avea cunoștințe privind legislația în domeniul protecției datelor (GDPR) Abilitatea de a acorda soluții clienților în funcție de tipul acestora, cu seriozitate	10	20
		2.2 Oferirea de consultanță financiară	Oferte personalizate Tipuri de recomandări privind avantajele produselor și serviciilor Catalogul de produse și servicii bancare specifice diferitelor tipuri de clienți Condițiile generale de afaceri ale băncii Soluționarea solicitărilor și sesizărilor clienților Metode de oferire a consultanței			Capacitatea de a elabora oferta personalizată pentru client în conformitate cu reglementările legale și interne privind cunoașterea clienței 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 de risc în care se încadrează Abilitatea de a elabora recomandări privind produsele și serviciile financiar-	15	30

						bancare cu onestitate și integritate Capacitatea de a soluționa sesizările clienților cu respectarea reglementărilor interne privind asigurarea calității în servirea clienților, cu disponibilitate, calm, tact și răbdare Capacitatea de a oferi explicații clienților în legătură cu caracteristicile tehnice ale produselor financiare		
3	Vânzarea produselor și serviciilor	3.1 Relația directă cu clientul	Strategii de determinarea a nevoilor clienților Tehnici de convingere a 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	Abilitatea de a construi un discurs de vânzare convingător Capacitatea de a avea cunoștințe privind tipurile de întrebări folosite în determinarea nevoilor clienților	15	30
		3.2 Oferirea de servicii financiare clienților	Desfășurarea de interviuri cu clienții Tehnici de comunicare și negociere cu clienții			Abilitatea de a cunoaște legislația aplicabilă și a standardelor și politicilor instituției, cu rigurozitate	10	20

						Capacitatea de a oferi informații despre produse financiare, conturile clienților și transferurile, depozitele, cu responsabilitate		
4	Menținerea relațiilor cu clienții	4.1 Procesarea datelor clienților	Evidențele clienților gestionăți 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 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 Abilitatea de a procesa datele clienților în baza de date conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal	15	30

		4.2 Gestionarea reclamațiilor	Procesul de cunoaștere a clientelei Metode de gestionare a reclamațiilor clienților			Capacitatea de a monitoriza reclamațiile clienților, cu corectitudine Abilitatea de propune soluții clienților nemulțumiți, cu profesionalism	10	20
5	Monitorizarea tranzacțiilor financiare	5.1 Verificarea documentelor depuse de clienți	Tipuri de documente de decontare Documentația furnizată de client Fluxurile operaționale specifice activității Norme și proceduri de lucru privind mijloacele de decontare Tariful de comisioane ale instituției Arhivarea zilnică a documentelor specifice Evidențele documentelor Raportări specifice Clasificarea documentelor în funcție de tipul de client și de produsul solicitat Reglementările legale privind cunoașterea clientelei	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 verifica documentele completate de client pentru a se asigura de acuratețea informațiilor și conformitatea cu politica băncii, cu atenție la detalii Abilitatea de a verifica documentația întocmită de către client din punct de vedere al completitudinii, corectitudinii și conformității acestora cu reglementările legale și interne Abilitatea de a verifica documentele cu operativitate, atenție la detalii și seriozitate	10	20

						Capacitatea de a verifica documentele depuse de clienți conform reglementărilor legale privind cunoașterea clientelei și normelor BNR de prelucrare a documentelor		
		5.2 Înregistrarea operațiunilor în sistem	Procesarea documentelor de decontare Tipologia operațiunilor în lei și valută Tipuri de instrumente de plată Normele și procedurile interne ale instituției aferente operațiunilor în conturile clientului			Capacitatea de a înregistra și valida operațiunile cu responsabilitate, în conformitate cu politicile interne ale instituției și reglementările legislative în vigoare Capacitatea de a verifica înregistrările din conturile clienților cu respectarea termenilor de decontare și păstrarea secretului bancar asupra confidențialității datelor despre clienți Abilitatea de a înregistra operațiunile în sistem cu atenție la detalii și acuratețe	10	20

		5.3 Elaborarea de statistici financiare	Analiza statistică pentru a evalua riscul Raportări specifice			Capacitatea de a examina și analiza datele financiare individuale, pentru a elabora rapoarte sau înregistrări statistice, cu responsabilitate Capacitatea de genera evidențele clienților gestionati, folosind aplicații IT specifice Abilitatea de a genera evidențele clienților gestionati la solicitarea compartimentelor sau a factorilor de decizie din bancă, cu responsabilitate	5	10
6	Aplicarea aptitudinilor digitale	6.1 Utilizarea de competențe digitale	Tipuri de sisteme de operare Programe IT (MS Office, Windows) Aplicații informatice specifice activității de front-office	Teorie Prezentare Dezbatare 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 cunoaște PC și sistemele de operare necesare bunei desfășurări a activității Abilitatea de a interoga aplicațiile sau site-urilor indicate în reglementările în vigoare pentru verificarea și validarea/completa rea unor informații	15	30

						existente în sistemele informatice interne de gestiune clienți		
		6.2 Utilizarea echipamentelor IT pentru întocmirea rapoartelor de activitate	Tipologia echipamentelor IT utilizate Normele de asigurare a securității informațiilor			Capacitatea de a deține abilități de utilizare a echipamentelor IT în activitatea de întocmire a rapoartelor, cu responsabilitate Abilitatea de respecta normele de securitate a echipamentelor cu rigurizitate, aplicând procedurile specifice privind utilizarea sistemului informatic	10	20
7	Aplicarea programului de cunoaștere a clienței	7.1 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	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 semna cu neconcordanțele constatate între documentele primite și datele KYC existente în cadrul sistemele informatice, solicitand furnizarea documentatiei complete, în vederea remedierii datelor Capacitatea de a procesa datele clienților în mod operativ, conform	20	40

					reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism, Abilitatea de recunoaștere a tranzacțiilor suspecte în mod obiectiv Capacitatea de a raporta suspiciunile privind tranzacțiile bancare numai către persoanele autorizate, conform normelor interne ale băncii, cu promptitudine și discernământ		
		7.2 Asigurarea respectării politicilor financiare	Condițiile generale de afaceri Tipuri de politici financiare Procedurile fiscale și contabile ale organizației		Capacitatea de a efectua verificările de conformitate, în privința împrumuturilor Capacitatea de a deține cunoștințe privind politicile financiare în cadrul instituției financiar-bancare Abilitatea de a înțelege și asigura respectarea politicilor	5	10

						financiare ale societății în ceea ce privește toate procedurile fiscale și contabile ale organizației, cu discernământ		
8	Monitorizarea riscurilor	8.1 Identificarea evenimentelor de risc	Identificarea clasei de risc și tipurilor de risc Elaborarea de rapoarte de risc Informații specifice despre clienți Verificarea clienților în baza de date CIP și CRB Reglementările legale și interne de cunoaștere a clientelei	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 identifica clasa de risc în conformitate cu procedurile interne privind riscul în activitatea bancară, cu responsabilitate Capacitatea de a utiliza tehnici de diminuare a riscurilor legate de schimbul valutar Capacitatea de a verifica operativ toți clienții în baza de date CIP și CRC Abilitatea de a evalua clasa de risc a clientului în conformitate cu reglementările BNR privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor, cu profesionalism și responsabilitate	20	40

		8.2 Controlarea riscurilor operaționale și reputaționale	Descrierea riscurilor operaționale și reputaționale Elemente care influențează riscurile			Abilitatea de a oferi consiliere în ceea ce privește gestionarea riscurilor, cu discernământ Capacitatea de a preveni riscul operațional în conformitate cu legislația și aspectele procedurale în vigoare, cu promptitudine	5	10
9	Riscurile financiare	9.1. Gestionarea riscurilor financiare	Procesul de determinare a riscului Tipuri de riscuri financiare Elementele care influențează riscul financiar Metode de analiză a riscului financiar	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 cunoaște strategiile de evitarea a riscului financiar, cu acuratețe Capacitatea de a cunoaște elementele care influențează riscul financiar, precum și tipurile de risc financiar, cu conștiinciozitate	15	30
		9.2 Oferirea de consiliere în ceea ce privește gestionarea riscului	Identificarea riscului de îndatorare Condiții de eligibilitate financiară Recomandări pentru reducerea și controlul riscului financiar			Capacitatea de a identifica și analiza date și informații financiare, cu atenție la detalii și onestitate Capacitatea interpretare a unui	10	20

						raport venituri / cheltuieli Capacitatea de a determina capacitatea de rambursare, cu seriozitate Capacitatea de a propune soluții pentru acoperirea riscurilor financiare Abilitatea de a interpreta condițiile de eligibilitate, cu atenție		
10	Gestionarea contului clienților	10.1 Rezolvarea solicitărilor clientului	Metode de gestionare a reclamațiilor clienților Tipuri de solicitări ale clienților Fluxurile operaționale specifice	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 asista clienții pentru rezolvarea solicitărilor acestuia Capacitatea de a rezolva solicitările clientului cu acuratețe și diplomatie Abilitatea de a rezolva solicitările clientului cu respectarea fluxurilor operaționale specifice operațiunii derulate, conform politicii interne ale instituției Capacitatea de a rezolva solicitările clientului, ținând cont	10	20

						de momentul prezentării solicitării, cerințele solicitării și termenele de răspuns impus prin procedurile interne		
		10.2 Validarea operațiunilor	Tipuri de operațiuni Documentele prezentate spre validare Politicile interne, regulamentele instituției și reglementările legislative Aplicații informatice specifice			Capacitatea de a valida operațiunile cu responsabilitate, conform noemelor interne Abilitatea de a valida operațiunile cu respectarea instrucțiunilor clientului și în funcție de operațiunile derulate, cu rigurozitate	10	20
		10.3 Monitorizarea operațiunilor din conturile clientului	Controlarea perceperii comisioanelor Eliberarea extraselor de cont Arhivarea documentelor specifice			Abilitatea de a monitoriza operațiunile din conturile clientului cu responsabilitate Capacitatea de a monitoriza operațiunile din conturile clientului, în conformitate cu prevederile regulamentelor și politicilor interne ale instituției și	5	10

						reglementările legislative în vigoare		
11	Asigurarea mentenanței conturilor	11.1. Deschiderea conturilor bancare	Documente necesare deschiderii de conturi curente Procesarea datelor clienților Date de identificare ale clienților Condițiile generale de afaceri	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 deschide conturile cu responsabilitate și integritate Abilitatea de a deschide conturile clienților în funcție de nevoile clienților, tipul de client și al operațiunilor solicitate de client Capacitatea de a deschide conturile clienților cu respectarea normelor și procedurilor de cunoaștere a clientelei, prin prezentarea către client a documentației complete solicitate de instituție	5	10
		11.2. Actualizarea conturilor clienților	Reglementări, regulamente și politici interne cu privire la cunoașterea clienților Aplicații IT specifice privind gestionarea conturilor clienților băncii			Capacitatea de a procesa datele clienților în baza de date conform reglementărilor în vigoare privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal	5	10

				Abilitatea de a actualiza datele clienților în mod operativ, conform reglementărilor legale și interne privind prevenirea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism Abilitatea de a actualiza conturile clienților conform cerințelor legislative în vigoare și normelor BNR specifice		
11.3 Închiderea conturilor clienților	Condițiile generale de afaceri Drepturile și obligațiile clientului Reglementările și politica internă a instituției			Capacitatea de a închide conturile clienților cu atenție și discernământ Abilitatea de a închide conturile clienților conform reglementărilor, regulamentelor și politicii interne a instituției, la solicitarea clientului sau la inițiativa băncii	5	10

		11.4. Administrarea conturilor bancare	Cunoștințe privind procesele în cadrul instituției financiar-bancare Elemente de risc operațional Operațiunile și produsele financiar-bancare			Abilitatea de recunoaștere a tranzacțiilor suspecte în mod obiectiv Capacitatea de a verifica și analiza documentația aferentă dosarelor clienților din perspectiva KYC/AML, cu responsabilitate	10	20
12	Plățile	12.1 Verificarea documentelor de plată completate de client	Tipologia documentelor de plată Reglementări legale și interne privind prevenirea spălării banilor	Teorie Prezentare Dezbatare 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 verifica documentele de plată completate de client, cu corectitudine, acordând acestuia asistență	10	20
		12.2 Urmărirea întocmirii și folosirii instrumentelor de plată	Tipuri de instrumente de plată Aplicații informatice specifice			Capacitatea de a colecta, prelucra și urmări întocmirea și folosirea corectă a instrumentelor de plată, cu responsabilitate	5	10
		12.3 Efectuarea operațiunilor de încasări și plăți	Operațiuni de încasări și plăți Reglementările interne privind operațiunile Normele legale și interne privind confidențialitatea			Abilitatea de a efectua operațiunile cu corectitudine și atenție Capacitatea de a efectua operațiunile în conformitate cu	10	20

			datelor și păstrarea secretului bancar Procedurile interne de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului (AML/CFT)			politicile interne ale instituției		
13.	Gestionarea portofoliului de clienți	13.1 Administrarea relațiilor cu clienții	Tipuri de clienți Gradul de satisfacție al clienților	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 administra în mod eficient relația cu clienții persoane fizice și persoane juridice, cu orientare către client și tact	15	30
		13.2 Relaționarea cu clienții	Tipuri de solicitări Monitorizarea apelurilor telefonice și a mesajelor prin email			Abilitatea de a relaționa direct cu clienții, cu empatie și politețe	10	20
14.	Arhivarea documentelor	14.1 Asigurarea arhivării documentelor	Nomenclatorul Arhivistic Proceduri specifice	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 arhiva documentele folosind proceduri specifice în funcție de Nomenclatorul Arhivistic, cu responsabilitate	15	30
		14.2 Inventarierea documentelor	Metode de inventariere			Abilitatea de a inventaria	10	20

		gestionate	Documentele gestionate			documentele gestionate, cu orientare către rezultate și disciplină		
15.	Securitatea informațiilor	15.1 Asigurarea securității documentelor bancare	Tipuri de informații Proceduri specifice privind asigurarea securității informațiilor Codul de conduită	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 raporta incidentele ce pot afecta securitatea datelor și informațiilor, cu operativitate Abilitatea de a asigura securitatea informațiilor, cu respectarea prevederilor legale specifice în vigoare și a celor din normele și procedurile băncii	5	10
		15.2 Menținerea securității proceselor	Tipuri de procese Proceduri specifice privind măsurile pentru situații de urgență			Capacitatea de a menține securitatea proceselor cu seriozitate Abilitatea de a menține securitatea proceselor, conform procedurilor specifice privind utilizarea sistemului informatic, în funcție de tipul procesului	5	10