

**INSTITUTUL BANCAR ROMÂN**

***PROGRAMUL DE PERFECȚIONARE***

**CONSULTANT BANCAR**

Cod COR 241512

**G H I D**

**DE ORGANIZARE, DESFĂȘURARE ȘI EXAMINARE  
A PROGRAMULUI PILOT**

***Pentru realizarea acestui program pilot IBR a beneficiat de cofinanțare din Fondul Social European***

**2010**



UNIUNEA EUROPEANĂ



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE  
AMPOSDRU



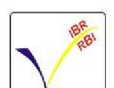
FONDUL SOCIAL EUROPEAN  
POSDRU  
2007-2013



INSTRUMENTE STRUCTURALE  
2007 - 2013



MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII  
ȘI INOVĂRII DIRECȚIA ȘI POSDRU



INSTITUTUL BANCAR ROMÂN

## CUPRINS:

### 1. INTRODUCERE

### 2. OBIECTIVE

### 3. GRUPUL INT

### 4. CONDI II DE ACCES PRELIMINARE

### 5. SUMARUL CURSULUI

### 6. DURATA CURSULUI

### 7. METODEDE I MIJLOACE DE INSTRUIRE

### 8. EVALUARE

8.1. Formatul standard de evaluare

8.2. Durata examinării

8.3. Procedura de examinare

### 9. CERTIFICARE

### 10. EVALUAREA CURSULUI PILOT

### 11. COSTURI



UNIUNEA EUROPEANĂ



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE  
AMPOSDRU



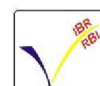
FONDUL SOCIAL EUROPEAN  
POSDRU  
2007-2013



INSTRUMENTE STRUCTURALE  
2007 - 2013



MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII  
ȘI INOVĂRII DIRECȚIA OI POSDRU



INSTITUTUL BANCAR ROMÂN

## 1. INTRODUCERE

Institutul Bancar Român (IBR), furnizor autorizat de formare profesională, beneficiază de asistență financiară nerambursabilă din Fondul Social European pentru implementarea proiectului Asigurarea calității în formarea profesională continuă pentru sectorul bancar (AS-BANC). În cadrul acestui proiect Institutul Bancar Român și partenerii în proiect, Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților și partenerul transnațional VAPRO OVP BV Olanda, au realizat 10 standarde ocupaționale și calificările profesionale asociate acestora, precum și autorizarea a 5 curricule pentru 5 dintre standardele elaborate.

Cursul pilot **CONSULTANT BANCAR** este realizat pe baza curriculei elaborate și este organizat pentru ilustrarea modernizării și creșterii calității programelor de training prin trecerea de la formarea profesională bazată pe cunoștințe la dobândirea de competențe și evaluarea acestora.

## 2. OBIECTIVE

Programul de pregătire **CONSULTANT BANCAR**, program de perfecționare are ca obiective:

2.1. Asigurarea calității pregătirii și examinării participanților la program pe baza unei curricule acreditate de Comisia de Evaluare și Acreditate a Direcției de Muncă și Protecție Socială a Municipiului București.

2.2. Certificarea cunoștințelor, competențelor, atitudinilor realizate pe baza standardului ocupațional **CONSULTANT BANCAR**, ocupație cuprinsă în Clasificarea Ocupațiilor din România, cod 241512.

În urma absolvirii cursului se obține un certificat de absolvire însoțit de suplimentul descriptiv al certificatului în care se menționează competențele dobândite. Certificatul este eliberat de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Ministerul Educației, Cercetării și Inovării.

## 3. GRUPUL ÎNȚ

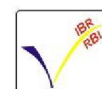
Selectarea participanților la curs trebuie să asigure aplicarea cel puțin a principiilor de transparență și egalitate de șanse.

Grupul țintă este format din personalul din domeniul bancar și cei care doresc să își dezvolte competențe noi în aria financiar-bancară.

## 4. CONDIȚII DE ACCES PRELIMINARE

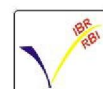
Participanții la curs trebuie să facă dovada că sunt absolvenți de studii superioare și dacă lucrează în sistemul financiar-bancar să prezinte adeverință în acest sens. Pentru participanții care nu sunt salariați ai unei instituții de credit și doresc să debuteze în domeniul bancar trebuie să prezinte doar documentele care atestă studiile superioare și în cazul în care este salariat, adeverință.

La începutul fiecărui curs are loc o evaluare inițială a cunoștințelor de bază din domeniul financiar-bancar. Metoda de evaluare se bazează pe un test gril iar scala de apreciere este admis/respins.



## 5. SUMARUL CURSULUI

1. Aplicarea normelor legale de referitoare la securitatea și sănătatea în muncă în domeniul situațiilor de urgență
  - 1.1 Securitatea și sănătatea în muncă – obiective, evoluție
  - 1.2 Participanții la procesul de securitate și sănătate în muncă
  - 1.3 Prevederi legale generale referitoare la securitatea și sănătatea în muncă
  - 1.4 Responsabilitățile angajatorului și ale angajatului
  - 1.5 Riscuri și situații de urgență
2. Aplicarea programului de cunoaștere a clientului
  - 2.1 Analizarea reglementărilor legale și interne în domeniul cunoașterii clientului
  - 2.2. Identificarea clasei de risc a clienților
  - 2.3. Raportarea suspiciunilor privind tranzacțiile bancare
  - 2.4. Furnizarea de informații specifice despre clienți
3. Aplicarea normelor de asigurare a securității informațiilor bancare
  - 3.1. Tipologia informațiilor bancare
  - 3.2. Caracteristicile informației bancare
  - 3.3. Secretul profesional în domeniul bancar; excepții
  - 3.4. Tipologia riscului operațional – riscul aferent tehnologiei informației
4. Administrarea portofoliului de clienți
  - 4.1. Comunicarea bancă – client
  - 4.2. Evidența și actualizarea dosarelor clienților;
  - 4.3. Procesarea datelor clienților în baza de date
5. Extinderea portofoliului de clienți
  - 5.1. Analiza segmentului de piață al potențialilor clienți
  - 5.2. Contactarea și identificarea necesităților clienților
  - 5.3. Evaluarea potențialului de afaceri al băncii în relația cu clientul
6. Promovarea produselor și serviciilor băncii
  - 6.1. Prezentarea ofertei de produse și servicii bancare
  - 6.2. Elaborarea ofertelor personalizate pentru client
7. Acordarea de consultanță clienților
  - 7.1. Furnizarea de informații specifice solicitate de clienți
  - 7.2. Elaborarea de recomandări și soluții privind produsele/serviciile
  - 7.3. Soluționarea sesizărilor clienților
8. Vânzarea produselor și serviciilor băncii
  - 8.1. Prezentarea produselor și serviciilor bancare solicitate de client
  - 8.2. Transmiterea documentației necesare vânzării unui produsului
  - 8.3. Verificarea documentației întocmită de către client
  - 8.4. Negocierea condițiilor de acordare a produsului
9. Efectuarea tranzacțiilor la ordinul clientului
  - 9.1. Verificarea documentelor clientului
  - 9.2. Verificarea clienților în baza de date CIP și CRB;
  - 9.3. Evaluarea clasei de risc a clientului;
  - 9.4. Operarea tranzacțiilor clientului în aplicațiile informatice;



Participanții care obțin certificatul de absolvire **CONSULTANT BANCAR** trebuie să demonstreze capacitatea și abilitatea de a:

- promova și vinde produsele și serviciile băncii
- acorda asistență clienților existenți și a celor potențiali
- administra portofoliul de clienți

## 6. DURATA CURSULUI

Durata programului este de 54 ore și cuprinde instruirea teoretică (18 ore) și practică (36 ore).

## 7. METODE ȘI MIJLOACE DE INSTRUIRE

7.1. Cursul se va desfășura pe module și cuprinde unități de competențe generale și specifice pe care participanții la instruire le vor câștiga, pe durata acestuia. Fiecare modul are un număr dedicat de ore, conform curriculei aprobate. Principalele metode de instruire vor fi prezentate structurate, discuții dirijate, aplicații practice și studii de caz, activități de grup.

7.2. Pe parcursul programului se vor utiliza mijloacele moderne de instruire: videoproiector, laptop, flipchart, etc. și materialele de învățare sunt reprezentate de suportul de curs, materiale demonstrative, studii de caz, bibliografie.

## 8. EVALUARE

### 8.1. Formatul standard de evaluare

Evaluarea participanților se face la începutul și la sfârșitul programului de perfecționare. Procedura de examinare are la bază Metodologia de autorizare a furnizorilor de formare profesională adulților, emisă de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Ministrul Educației, Cercetării și Inovării și de cele mai bune practici ale Institutului Bancar Român.

#### 8.1.1. Evaluarea inițială

Așa cum s-a menționat la *cap. 4. Condiții de acces preliminară*, la începutul fiecărui curs se desfășoară o testare pentru a se putea stabili nivelul de cunoaștere a reglementărilor din sistemul financiar bancar și pentru a respecta cerința max. de 25 participanți.

Evaluarea se face pe baza unui test grilă, care cuprinde 10 întrebări, cu răspunsuri multiple, din care numai unul este corect. Scala de evaluare se face cu admis/respins, calificativul admis se acordă pentru minim 5 răspunsuri corecte.

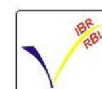
Evaluarea inițială se face cu cel puțin în 48 de ore înaintea începerii cursului, la sediul furnizorului de formare profesională, IBR. Lista participanților și statutul de admis/respins se va afișa în aceeași zi cu examinarea inițială sau cel târziu cu 24 de ore înaintea începerii cursului.

#### 8.1.2. Evaluarea finală

Evaluarea finală are loc la sfârșitul cursului și constă într-o probă teoretică și o probă practică.

Proba teoretică: lucrare scrisă sub formă de test grilă.

Proba practică: lucrare practică, prezentare orală a unui capitol/părți dintr-un proiect.



Proba teoretic : La începutul fiecărui curs participanții primesc suportul de curs în format ppt. pe format hârtie. Suportul de curs reprezintă baza pentru pregătirea teoretică.

Testul grilă cuprinde un număr de **36** de întrebări (2 întrebări pentru fiecare competență generală și 5 întrebări pentru fiecare competență specifică). Fiecare întrebare are un număr de 3 răspunsuri din care numai unul este corect. Baremul de notare este de 1 punct pentru fiecare răspuns corect.

Proba practică : Lucrarea practică, susținerea orală a unui capitol/părți dintr-un proiect. Realizarea proiectului se execută pe parcursul programului de formare profesională sub coordonarea unui îndrumător de proiect.

Notarea se face pe o scală de la 1-10 de către 2 membri ai comisiei de examinare.

### 8.2. Durata examinării

Testul grilă pentru examinarea inițială are durata de 20 de minute.

Pentru examinarea finală : Proba teoretică are durata 60 de minute, proba practică, susținerea proiectului are durata de max. 15 min.

### 8.3. Procedura de examinare

Comisia de examinare a participanților este formată din reprezentanți ai furnizorului de formare profesională și specialiști din sistemul bancar din listele aprobate de comisiile de autorizare ale Direcției de Muncă și Protecție Socială a Municipiului București.

Participanții care au parcurs toate modulele cursului pilot, la sfârșitul cursului vor susține examinarea finală. **Participanții devin absolvenți dacă se prezintă la examen și obțin cel puțin în media finală 7.**

La lucrarea scrisă finală participantul trebuie să obțină cel puțin în nota 6, respectiv să răspundă corect la un număr minim de **22** de întrebări. Participanții care nu obțin nota 6 nu pot susține proba practică.

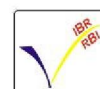
Rezultatele examenului scris sunt afișate imediat.

A doua etapă a examinării finale este proba practică, care se desfășoară oral, respectiv prezentarea și argumentarea unui capitol/părți dintr-un proiect. Depunerea proiectului se face cu cel puțin în 24 de ore înainte de începerea examenului de absolvire. Redactarea proiectului se va face în format ppt. Membrii comisiei apreciază proiectul, relevanța subiectului, modul de prezentare, răspunsul la eventualele întrebări, capacitatea participantului de a gestiona timpul, etc. pe o scală de la 1-10. Participantul trebuie să obțină cel puțin în nota 7 din partea Comisiei de examinare.

Nota finală se stabilește ca medie aritmetică între: nota obținută la proba teoretică - scrisă și nota obținută la proba practică - orală.

<u>Exemplul 1:</u>	<u>Exemplul 2:</u>
Pentru media finală <u>minim</u> Nota la proba scrisă : 6 (răspuns corect la 22 de întrebări din 36) Nota la proba orală : 8 Media finală : 7	Pentru media finală Nota la proba scrisă : 7,22 (răspuns corect la 26 de întrebări din 36) Nota la proba orală : 8,50 Media finală : 7,86

Rezultatele finale se afișează.



Procedura de contestare a notei se poate face numai pentru proba scris în condițiile prevăzute de Metodologia de autorizare a furnizorilor de formare profesională a adulților, emis de Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Ministrul Educației, Cercetării ( Ordinul MMFPS și MECI 353/5202-2003, modificat de Ordinul MMFPS și MECI 77/3327/2005).

## 9. CERTIFICARE

Participanții care obțin cel puțin în media finală 7 vor primi un certificat de absolvire cu media finală și suplimentul descriptiv al certificatului în care se menționează competențele generale și specifice dobândite. Certificatul are recunoaștere națională și este eliberat de către Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale și Ministerul Educației, Cercetării și Inovării.

În cazul în care un participant nu poate susține examenul de absolvire în perioada programată, va primi din partea IBR o adeverință din care rezultă că persoana respectivă a participat la programul de formare profesională **CONSULTANT BANCAR**, fără examen de absolvire. Participantul se poate prezenta la examenul de absolvire la același furnizor de formare profesională la care a absolvit cursul, respectiv IBR sau la alți furnizori de formare autorizați.

## 10. EVALUAREA CURSULUI PILOT

Evaluarea programului de formare profesională pilot pentru ocupația **CONSULTANT BANCAR** de către participanți vizează: conținutul programului, modul de desfășurare a procesului de formare, prestația formatorilor și aspectele organizatorice. Evaluarea programului pilot se va realiza pe baza unui chestionar pus la dispoziție de IBR fiecărui participant la finalul programului.

## 11. COSTURI

Activitățile privind organizarea și desfășurarea cursului sunt suportate din bugetul proiectului AS-BANC.



UNIUNEA EUROPEANĂ



MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI  
PROTECȚIEI SOCIALE  
AMPOSDRU



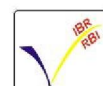
FONDUL SOCIAL EUROPEAN  
POSDRU  
2007-2013



INSTRUMENTE STRUCTURALE  
2007 - 2013



MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII  
ȘI INOVĂRII DIRECȚIA ȘI POSDRU



INSTITUTUL BANCAR ROMÂN