



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, tel.: 022 48 68 180, 48 68 190, faks: 0 22 48 68 100, e-mail: info@zbp.pl, www.zbp.pl
NIP: 526 000 09 91, PKO Bank Polski SA XV Oddział Centrum 02 1020 1156 0000 7202 0008 6215

Standard przyjęty przez Zarząd ZBP w dniu 25.05.2016 r. Termin obowiązywania poniżej zaktualizowanego Standardu to 1 stycznia 2017 r.

Standard Kwalifikacyjny **Dyplomowany Pracownik Bankowy DPB** (po egzaminie na Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E¹)

/opis/

Poniższy Standard Kwalifikacyjny dotyczy ogółu pracowników centrali i jednostek terenowych (sprzedaży, zaplecza i wsparcia).

Zgodnie z zasadami Europejskich Ram Kwalifikacyjnych Standard został podzielony na trzy główne części:

- 1) wiedza,
- 2) umiejętności,
- 3) postawy (kompetencje społeczne).

Zgodnie z procedurą uzyskiwania Certyfikatów ZBP proces certyfikacji składa się z dwóch etapów:

- 1) egzaminu organizowanego w ramach Systemu Standardów,
- 2) oceny dokonywanej przez aktualnego pracodawcę (*bank lub firmę pośrednictwa finansowego*).

EGZAMIN:

Jednym z wymogów uzyskania stopnia zawodowego Dyplomowanego Pracownika Bankowego jest zdanie egzaminu na Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E. Dodatkowo wymagane jest posiadanie przez pracownika min. 2-letniego stażu pracy w sektorze finansowym. Egzamin ECB EFCB 3E weryfikuje wiedzę i część umiejętności pracownika (pozostałe umiejętności oraz postawy, które trudne są do oceny na podstawie egzaminu, oceniane są przez pracodawcę).

Nowym elementem jest uzupełnienie egzaminu o elementy sprawdzające niektóre umiejętności. W ślad za tym idą wagi przypisane poszczególnym zagadnieniom w następujący sposób:

¹ „Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E” to Europejski Certyfikat Bankowca EFCB, zmodyfikowany przez EBTN w styczniu 2016. Zaktualizowano wymogi egzaminacyjne w formie efektów uczenia się oraz dostosowano certyfikację do Standardu z Potrójnym E (Triple E Standard), który jest standardem jakościowym dla profesjonalnych kwalifikacji zawodowych w europejskim sektorze finansowym. Triple E European Foundation Certificate in Banking (Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E) jest pierwszą kwalifikacją, która uzyskała ten standard. Więcej informacji o certyfikacie: www.efcb.eu.

- o wagi dotyczące części egzaminacyjnej (oznaczone kolorem zielonym) służą jako wskazówki dla wykładowców oraz zdających w celu określenia ważności wiedzy i umiejętności zarówno przy przygotowywaniu kursów, jak i wymagań (*pytań*) egzaminacyjnych. A zatem wiedzy i umiejętnościom przypisana jest waga 100 %,
- o wagi oznaczone kolorem czerwonym określają znaczenie, które powinno być przypisane poszczególnym tematom w czasie przeprowadzania szkoleń lub/i przy tworzeniu podręczników. One sumują się do 100%.

PRACODAWCA:

- o weryfikuje część pozostałych umiejętności,
- o weryfikuje postawy (kompetencje społeczne).

Pracodawca musi ocenić oba powyżej wymienione elementy. W celu usystematyzowania drugiego etapu uzyskiwania Certyfikatu pracodawca otrzyma standardowy Arkusz Oceny, w którym będzie przedstawiał swoją ocenę pozostałych umiejętności oraz postaw pracownika. Arkusz Oceny będzie załączony do wniosku do ZBP o nadanie stopnia zawodowego DPB. Finalna ocena składa się z 3 elementów:

- 1) przedstawienie ważnego Europejskiego Certyfikatu Bankowca EFCB 3E²
- 2) oceny pracodawcy dotyczącej pozostałych umiejętności pracownika,
- 3) oceny pracodawcy dotyczącej postaw pracownika.

Uzyskanie pozytywnej oceny we wszystkich tych trzech przypadkach upoważnia ZBP do wystawienia Certyfikatu *Dyplomowanego Pracownika Bankowego*.

Dyplomowany Pracownik Bankowy DPB
(po egzaminie na Europejski Certyfikat Bankowca EFCB 3E)
/wymagania/

Weryfikacja tylko na podstawie egzaminu.

Wiedza i umiejętności -znajomość faktów, zasad, procesów i pojęć podstawowych w dziedzinie bankowości i finansów **100 %**

Wymogi na podstawie „Efektów uczenia się ECB EFCB 3E”

**GLÓWNE EFEKTY UCZENIA SIĘ
ECB EFCB 3E**

POSIADACZ CERTYFIKATU ECB EFCB 3E BĘDZIE POTRAFIŁ:

MODUŁ 1: SYSTEM MONETARNY I FINANSOWY UE (13%)

1. Wyjaśnić gospodarczą i finansową strukturę Unii Europejskiej (*wiedza*);
2. Opisać politykę monetarną w Unii Europejskiej (*wiedza*);
3. Omówić europejską ramę regulacyjną oraz jej wpływ na system bankowy (*wiedza*);

² Ważność ECB EFCB 3E związana jest z wymogiem stałego rozwoju zawodowego posiadacza danego Certyfikatu.

MODUŁ 2: KLIENCI, PRODUKTY I USŁUGI BANKU (60%)

4. Zdefiniować i wyjaśnić specyfikę głównych segmentów klientów i ich potrzeby finansowe (*wiedza*);
5. Zanalizować produkty i usługi bankowe pod kątem potrzeb klientów oraz opisać kanały dystrybucji dostępne dla klientów (*umiejętność, wiedza*);
6. Dopasować odpowiednie produkty i usług bankowe do potrzeb klienta (*umiejętność*);
7. Zidentyfikować podejrzaną czynności i transakcje, a także podjąć odpowiednie działania zgodnie z zasadami i procedurami obowiązującymi w banku (*wiedza, umiejętność*);
8. Wziąć odpowiedzialność za postępowanie etyczne, zgodne z wymaganiami (compliance) oraz nastawione na jakość, w ramach swoich zadań zawodowych, pracując samodzielnie lub jako członek zespołu (*kompetencja*);

MODUŁ 3: RYZYKO I COMPLIANCE (27%)

9. Zidentyfikować najważniejsze ryzyka, zasady i procesy zarządzania ryzykiem oraz objaśnić swoją rolę w tym procesie (*wiedza*);
10. Wyjaśnić proces kredytowy, z uwzględnieniem zasad, którymi kieruje się biznes i ryzyko;
11. Zdefiniować funkcję zgodności (compliance) w banku i działać przestrzegając zasad i procedur obowiązujących w banku (*wiedza, umiejętność*);
12. Opisać główne mechanizmy audytu wewnętrznego i kontroli oraz wyjaśnić swoje obowiązki wynikające z funkcjonowania system audytu wewnętrznego i kontroli w banku (*wiedza*).

SZCZEGÓŁOWE EFEKTY UCZENIA SIĘ ECB EFCB 3E

POSIADACZ CERTYFIKATU **ECB EFCB 3E** BĘDZIE POTRAFIŁ:

I. MODUŁ 1: SYSTEM MONETARNY I FINANSOWY UE – 13%

1. Struktura gospodarcza i finansowa Unii Europejskiej – 4%

- 1) Wskazać podstawowe cechy gospodarki UE, które odróżniają ją od innych głównych systemów gospodarczych świata i które kształtują warunki dla działalności banków i innych instytucji finansowych.
- 2) Wymienić i krótko scharakteryzować główne zasady funkcjonowania gospodarki europejskiej (cztery podstawowe swobody):
 - a) swoboda przepływu towarów,
 - b) swoboda przepływu osób,
 - c) swoboda przepływu kapitału,
 - d) swoboda przepływu usług.

- 3) Opisać specyfikę lokalnej gospodarki, która kształtuje popyt klientów indywidualnych i przedsiębiorstw na produkty bankowe i finansowe, z uwzględnieniem faz cyklu gospodarczego i najważniejszych wyzwań gospodarki.
- 4) Opisać rolę banków i innych instytucji finansowych w gospodarce.

2. Polityka monetarna w UE – 4%

- 1) Zdefiniować trzy główne funkcje pieniądza i opisać przynajmniej jedną z nich.
- 2) Wymienić główne funkcje banków centralnych.
- 3) Sklasyfikować cele Europejskiej Unii Monetarniej.
- 4) Zdefiniować główne cele monetarne UE i działania Europejskiego Banku Centralnego (EBC)/banków centralnych prowadzące do ich osiągnięcia.
- 5) Wskazać cele i zadania Europejskiego Systemu Banków Centralnych (ESBC).
- 6) Wskazać zależności pomiędzy EBC, ESBC i Eurosystemem.
- 7) Zdefiniować główne warunki wejścia do strefy euro i opisać zmiany związane z wprowadzeniem euro w danym kraju.
- 8) Wymienić podstawowe rodzaje stop procentowych w strefie euro i w swoim kraju, które są wykorzystywane do wyceny produktów i transakcji finansowych, a także podać wartość przynajmniej trzech z nich.
- 9) Wymienić przynajmniej 3 państwa UE, w których walutą płatniczą nie jest euro.
- 10) Wyjaśnić różnicę pomiędzy rynkiem pieniężnym a kapitałowym.

3. System finansowy w UE i Unia Bankowa – 5%

- 1) Wymienić typy banków i innych instytucji finansowych działających w UE.
- 2) Zdefiniować cele Unii Bankowej i krótko scharakteryzować jej trzy główne elementy:
 - a) Jednolity Mechanizm Nadzorczy (Single Supervisory Mechanism),
 - b) Jednolity Mechanizm Restrukturyzacji i Uporządkowanej Likwidacji (Single Resolution Mechanism),
 - c) Jednolita Reguła Ochrony Depozytów (Single Rulebook, incl. Deposit Guarantee).
- 3) Opisać rolę i zadania Europejskiego Banku Centralnego i Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EUNB, ang. EBA) we wdrażaniu europejskiej unii bankowej.
- 4) Nakreślić wzajemne relacje między europejskimi urzędami nadzoru finansowego oraz ich wpływ na krajowe instytucje finansowe.
- 5) Wskazać najważniejsze regulacje UE dla sektora bankowego i określić ich znaczenie dla europejskiego i krajowego sektora bankowego.

- 6) Scharakteryzować system finansowy i bankowy w swoim kraju oraz wskazać podstawowe cele i zadania krajowych instytucji nadzorczych, jeśli kraj nie należy do strefy euro/Unii Bankowej.

II. MODUŁ 2: KLIENCI, PRODUKTY I USŁUGI BANKU – 60%

1. Dopasowanie produktów i usług do potrzeb klientów – 6%

- 1) Opisać główne trendy w bankowości, ze szczególnym uwzględnieniem bankowości europejskiej, w kontekście sposobów oferowania produktów i usług klientom.
- 2) Wyjaśnić główną przyczynę pojawienia się na rynku finansowym instytucji parabankowych, a także wynikające z tego zjawiska zagrożenia dla banków i klientów.
- 3) Opisać, w jaki sposób:
 - a) potrzeby klienta,
 - b) konkurencja,
 - c) rozwój technologiiwpływają na rozwój kanałów dystrybucji.
- 4) Opisać ciągłą potrzebę modernizacji tradycyjnej sieci oddziałów.
- 5) Wyjaśnić, dlaczego rozwój elektronicznych form dystrybucji oraz przekształcanie produktów i usług w formy elektroniczne, leżą w interesie zarówno klienta, jak i banku.
- 6) Wyjaśnić specyfikę marketing bankowego.
- 7) Zdefiniować, czym jest marketing mix i opisać elementy, z których się składa.

2. Produkty i usługi – 8%

- 1) Opisać koncepcję zarządzania relacjami z klientem (CRM) i wyjaśnić, dlaczego banki ją stosują.
- 2) Rozróżnić produkty należące do grupy aktywów i pasywów banku pod względem stopnia ich płynności i wypłacalności.
- 3) Opisać i podać przykłady:
 - a) produktów z marżą odsetkową,
 - b) produktów, za które pobierane są opłaty i/lub prowizje,
 - c) produktów pozabilansowych.
- 4) Opisać krajowe i zagraniczne (dokumentowe) usługi rozliczeniowe dostępne dla głównych segmentów klienta bankowego.
- 5) Opisać główne korzyści z funkcjonowania systemu SEPA dla klientów detalicznych i przedsiębiorstw.
- 6) Zdefiniować kanały dystrybucji wykorzystywane przez banki oraz wskazać zalety i wady tych kanałów.

- 7) Zdefiniować, opisać i podać przykłady sytuacji prania brudnych pieniędzy, a także wskazać główne obowiązki banków w zakresie zwalczania tego procederu.

3. Klienci detaliczni – 12%

- 1) Zdefiniować klienta detalicznego i wskazać najważniejsze różnice z klientem zamożnym, MSP i klientem korporacyjnym.
- 2) Wskazać cele i korzyści przeprowadzania segmentacji klientów detalicznych oraz wymienić najczęściej stosowane kryteria segmentacji klientów detalicznych (wiek, zamożność, miejsce zamieszkania, etc.)
- 3) Opisać zależność między cyklem życia klienta detalicznego a jego zapotrzebowaniem na określone produkty i usługi, a także dopasować produkty i usługi bankowe do cyklu życia klienta detalicznego.
- 4) Rozróżnić znaczenie pojęć oszczędzanie i inwestowanie.
- 5) Wymienić przyczyny, dla których klient detaliczny jest zainteresowany produktami oszczędnościowymi.
- 6) Opisać główne potrzeby finansowe klienta detalicznego i dopasować do nich odpowiednie produkty kredytowe, w tym hipoteczne.
- 7) Opisać cele konsumpcyjne klienta detalicznego i wskazać, w jaki sposób bank może je zrealizować.
- 8) Wymienić i opisać usługi rozliczeniowe oferowane klientowi detalicznemu.
- 9) Opisać najważniejsze regulacje obowiązujące w obszarze doradztwa finansowego w swoim kraju.
- 10) Opisać, na czym polega ochrona konsumenta w banku, a także wyjaśnić prawa i obowiązki klienta i banku związane z kredytem konsumenckim, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 11) Zastosować procedurę “Poznaj swojego klienta” jako element programu przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy w banku.
- 12) Opisać znaczenie segment klienta detalicznego dla wyników finansowych banku uniwersalnego.

4. Klienci zamożni – 6%

- 1) Wskazać przyczyny wydzielenia klientów zamożnych z segmentu klienta detalicznego oraz wymienić najczęściej stosowane kryteria segmentacji klientów zamożnych (pod względem dochodów, posiadanego majątku, inwestycji, wykonywanego zawodu lub stanowiska).
- 2) Opisać główne cele finansowe i potrzeby inwestycyjne klienta zamożnego oraz

dopasować do nich odpowiednie produkty bankowe.

- 3) Opisać rolę doradcy finansowego i wyjaśnić korzyści dla klienta wynikające z planowania finansowego.
- 4) Wyjaśnić różnicę pomiędzy inwestycją w akcje i obligacje a inwestycją w jednostki uczestnictwa w funduszach, a także wskazać szanse i zagrożenia wynikające z tych inwestycji.
- 5) Wyjaśnić pojęcia rynku pierwotnego i wtórnego oraz krótko opisać publiczną emisję papierów wartościowych.
- 6) Opisać podstawowy cel giełdy oraz specyfikę rynku giełdowego, w tym sposoby inwestowania na tym rynku przez klientów.
- 7) Wyjaśnić zasady opodatkowania głównych produktów finansowych oferowanych klientom zamożnym.
- 8) Opisać podstawowe zasady zarządzania portfelem klienta.

5. Klienci MSP– 12%

- 1) Zdefiniować klienta MSP i wskazać różnicę z klientem korporacyjnym.
- 2) Opisać, dlaczego wielkość przedsiębiorstwa ma wpływ na rodzaj oferowanych przez bank produktów.
- 3) Wyjaśnić, w jaki sposób podstawowa działalność przedsiębiorstwa kreuje jego potrzeby finansowe.
- 4) Scharakteryzować formy prawne prowadzenia działalności gospodarczej w sektorze MSP.
- 5) Oszacować, jaki wpływ ma wybór formy prawnej MSP na aspekty podatkowe.
- 6) Czytać proste sprawozdania finansowe oraz wychwycić istotne zależności pomiędzy poszczególnymi pozycjami w bilansie, rachunku wyników i sprawozdaniu z przepływów pieniężnych.
- 7) Wskazać główne (najczęściej spotykane) błędy i zagrożenia w zarządzaniu finansami MSP.
- 8) Wymienić i scharakteryzować sposoby finansowania bieżącej działalności MSP:
 - a) kredyt w rachunku bieżącym (overdraft),
 - b) kredyty odnawialne/nieodnawialne,
 - c) wykup wierzytelności,
 - d) faktoring,oraz wskazać produkty najbardziej dopasowane do potrzeb biznesowych klienta.
- 9) Opisać zasady finansowania inwestycji oraz dopasować właściwy produkt kredytowy na potrzeby sfinansowania podstawowych potrzeb inwestycyjnych MSP:
 - a) kredyt inwestycyjny,

- b) leasing,
- c) obligacje.

6. Klienci korporacyjni – 10%

- 1) Wyjaśnić znaczenie i korzyści z analizy otoczenia gospodarczego i sektora klienta korporacyjnego.
- 2) Zdefiniować klienta korporacyjnego i wskazać różnice z pozostałymi klientami biznesowymi, szczególnie klientami MSP.
- 3) Scharakteryzować formy prawne prowadzenia działalności gospodarczej w sektorze korporacyjnym.
- 4) Wskazać i opisać przyczyny zindywidualizowanej obsługi klientów korporacyjnych.
- 5) Opisać najczęściej występujące struktury organizacyjne oraz zasady podejmowania decyzji w przedsiębiorstwie.
- 6) Wyszukać istotne informacje w sprawozdaniach finansowych oraz wyjaśnić zależności pomiędzy poszczególnymi pozycjami w bilansie, rachunku wyników i sprawozdaniu z przepływów pieniężnych.
- 7) Rozpoznać potrzeby klienta w zakresie finansowania jego majątku obrotowego i zaoferować mu optymalny sposób finansowania.
- 8) Krótko scharakteryzować takie sposoby finansowania inwestycji w sektorze korporacyjnym, jak:
 - a) finansowanie kredytem inwestycyjnym,
 - b) finansowanie „project finance”,
 - c) finansowanie M&A
 - d) emisja obligacji i akcji,
 - e) finansowanie „mezzanine”.

7. Etyka – 6%

- 1) Wskazać obszary etycznych zagrożeń i ryzyk w banku.
- 2) Podać przykłady konfliktu interesów i sposoby jego eliminowania.
- 3) Przedstawić najważniejsze zasady kodeksu etyki bankowca w relacjach z klientami.
- 4) Zdefiniować, opisać i podać przykłady:
 - a) wykorzystywania poufnych informacji do inwestowania na własny rachunek („insider trading”),
 - b) chińskich murów,
 - c) nadużyć rynkowych.
- 5) Powiązać charakter kultury korporacyjnej w banku z kształtowaniem zachowań etycznych w organizacji.

III. MODUŁ 3: RYZYKO I COMPLIANCE – 27%

1. Ryzyko kredytowe – 8%

- 1) Zdefiniować istotę i znaczenie kredytu w działalności bankowej.
- 2) Wymienić podstawowe wymogi regulacyjne w zakresie działalności kredytowej oraz wskazać podstawowe wymagania banków wobec klientów przy udzielaniu kredytów.
- 3) Opisać główne wymogi bazylejskie (CRD) w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym w banku.
- 4) Wskazać główne źródła ryzyka kredytowego w portfelu kredytowym banku.
- 5) Wyjaśnić pojęcie koncentracji kredytów i podać przykłady rozwiązań kapitałowych i organizacyjnych wpływających na koncentrację.
- 6) Wskazać przyczyny i cele stosowania konsorcjów bankowych w kredytowaniu.
- 7) Opisać czym jest zdolność kredytowa i od czego zależy.
- 8) Opisać proces kredytowy i zdefiniować następujące etapy:
 - a) rozmowa z klientem
 - b) wniosek kredytowy
 - c) ocena kondycji ekonomiczno-finansowej klienta
 - d) umowa kredytowa
 - e) zabezpieczenia prawne i klauzule zabezpieczające (kovenanty)
 - f) monitorowanie kredytu
 - g) dodatkowe ubezpieczenia kredytu
- 9) Wskazać różnicę pomiędzy oceną jakościową a oceną ilościową klienta.
- 10) Wyjaśnić pojęcia ratingu i scoringu oraz wskazać różnicę pomiędzy nimi i ich znaczenie w działalności kredytowej.
- 11) Wyjaśnić znaczenie monitoringu w procesie kredytowym.
- 12) Opisać, jaką rolę w procesie kredytowym odgrywa wizytacja.
- 13) Wskazać podstawowe czynniki podwyższające ryzyko kredytowe oraz sposoby ochrony przed nimi.
- 14) Opisać znaczenie bancassurance w mitygacji ryzyka kredytowego.
- 15) Wymienić podstawowe rodzaje zabezpieczeń kredytu i wskazać główne kryteria wyboru zabezpieczenia przez bank.
- 16) Opisać podstawowe zasady oceny działalności kredytowej banku.
- 17) Opisać zasady klasyfikowania kredytów, w tym transakcji z utratą wartości.

2. Ryzyko płynności – 5%

- 1) Wymienić i zdefiniować główne składniki aktywów i pasywów banku.
- 2) Dokonać analizy prostej struktury bilansu banku.
- 3) Wymienić podstawowe metody prognozowania płynności stosowane w bankach.
- 4) Rozróżnić płynność od wypłacalności oraz opisać zależności między płynnością, wypłacalnością a zyskowością.
- 5) Krótko opisać planowanie płynności poprzez analizę pozycji płynności (wskaźnik pokrycia płynności, LCR) i analizę luki.
- 6) Zdefiniować narzędzia stosowane do zarządzania aktywami i pasywami w banku.
- 7) Opisać znaczenie wymogów kapitałowych w analizie współczynnika wypłacalności.
- 8) Wyjaśnić rolę i znaczenie Komitetu Zarządzania Aktywami i Pasywami w banku (ALCO).

3. Ryzyko rynkowe – 2%

- 1) Zdefiniować, opisać i podać przykłady ryzyka rynkowego:
 - a) ryzyko stopy procentowej
 - b) ryzyko walutowe
 - c) ryzyko cen akcji i towarów.
- 2) Wskazać główne elementy i organizację procesu zarządzania ryzykiem rynkowym w banku oraz wyjaśnić swoją rolę w tym procesie.

4. Ryzyko operacyjne – 4%

- 1) Zdefiniować, opisać i podać przykłady ryzyka operacyjnego.
- 2) Opisać, jaki wpływ na bank mają różne rodzaje ryzyka operacyjnego i w jaki sposób mogą one być kontrolowane.
- 3) Opisać wymogi Bazylei II i III w zakresie identyfikacji i zarządzania ryzykiem operacyjnym.
- 4) Wskazać różnice pomiędzy standardową i zaawansowaną metodą pomiaru ryzyka operacyjnego.
- 5) Wyjaśnić swoją rolę w procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym.

5. Inne ryzyka – 1%

- 1) Wyjaśnić, jakie czynniki mają wpływ na zarządzanie kapitałem w banku i co może powodować problemy.
- 2) Zdefiniować i krótko opisać inne ryzyka, które występują w działalności bankowej:

ryzyko reputacyjne, strategiczne, prawne, etc.

6. Audyt wewnętrzny, compliance i system kontroli – 6%

- 1) Opisać system kontroli wewnętrznej w działalności bankowej (kontrola funkcjonalna i instytucjonalna) oraz wyjaśnić jego prewencyjną rolę.
- 2) Opisać cele, zasady i organizację audytu wewnętrznego oraz wyjaśnić jego rolę w działalności banku.
- 3) Opisać rolę i miejsce komitetu audytu w banku.
- 4) Zdefiniować rolę Compliance Officera w banku.
- 5) Wskazać i opisać główne obszary bankowe, które są narażone na ryzyko compliance.
- 6) Zdefiniować następujące pojęcia:
 - a) nieuczciwe praktyki rynkowe
 - b) praktyki rynkowe wprowadzające w błąd
 - c) agresywne praktyki rynkowe
- 7) Wskazać i opisać główne źródła ryzyka compliance.
- 8) Wyjaśnić swoją rolę w procesie compliance w banku.

7. Analiza rentowności – 1%

- 1) Czytać proste raporty rentowności, a w szczególności wyjaśnić i zinterpretować kluczowe wskaźniki rentowności (KPI), tj.: ROA, ROE, ROI, CIR, RAROC i podać ich wzorcowe wartości.

Weryfikacja przez pracodawcę:

1. **Umiejętności** - zestaw umiejętności kognitywnych i praktycznych potrzebnych do realizacji zadań i rozwiązywania problemów poprzez wybieranie i stosowanie podstawowych metod, narzędzi, materiałów i informacji **waga 100%**
 - a) Potrafi zidentyfikować instytucje konkurencyjne i porównać ich działalność (ofertę) dla poszczególnych grup klientów;
 - b) Potrafi obliczać oprocentowanie depozytów i kredytów oraz inne parametry finansowe sprzedawanych produktów (matematyka finansowa);
 - c) Potrafi obliczyć wysokość podatku od wkładów bankowych i wytłumaczyć zasady naliczania podatku od innych dochodów kapitałowych;
 - d) Potrafi wyjaśnić klientowi (zrozumiały i przystępny język, logika wyjaśnień, posługiwanie się przykładami etc.) zagadnienia prawne oraz finansowe związane z oferowanymi przez bank produktami;
 - e) Potrafi dokonać segmentacji klientów oraz zaproponować produkty i usługi zgodne z potrzebami i oczekiwaniami danej grupy.
 - f) Potrafi zaproponować odpowiednie dla klienta rodzaje produktów, uwzględniające różne rodzaje ryzyka, warunki finansowe (cenowe) oraz inne wymogi (np. wynikające z zewnętrznych przepisów).

- g) Potrafi ogólnie ocenić sytuację finansową przedsiębiorstwa.
- h) Potrafi wskazać transakcje, które mogą być uznane za podejrzone.
- i) Potrafi obsługiwać urządzenia i system(y) informatyczne wymagane na danym stanowisku.
- j) Potrafi przygotować dokumentację bankową zgodnie z wymogami pracodawcy.
- k) Potrafi wykorzystać informacje prawne i ekonomiczne stosownie do potrzeb obsługi klienta, zarówno ze źródeł zewnętrznych jak i wewnątrz organizacji.
- l) Potrafi przygotować się do kontaktu z klientem i zaproponować odpowiednie produkty i usługi w zależności od potrzeb klienta.
- m) Potrafi zastosować podstawowe elementy technik negocjacyjnych i negocjować warunki umów.
- n) Potrafi sprzedawać nowe produkty - cross-selling, up-selling (uzupełnianie i korzystanie z systemów informatycznych z zakresu obsługi klienta, w tym CRM, stosowanie technik sprzedaży, reagowanie na pojawiające się potrzeby klienta, obsługa klienta składającego skargę lub reklamację).
- o) Potrafi zdiagnozować potrzeby klienta

2. Postawy - ponoszenie odpowiedzialności za realizację zadań w pracy; dostosowywanie własnego zachowania do okoliczności w rozwiązywaniu problemów **waga 100%**

- a) Zrozumienie i wdrażanie misji oraz głównych celów banku.
- b) Postępowanie zgodne z wartościami banku.
- c) Otwartość i zorientowanie na klienta, wykazywanie inicjatywy.
- d) Znajomość oferty produktowej banku oraz stałe aktualizowanie wiedzy.
- e) Zainteresowanie bieżącymi zmianami zachodzącymi na rynku finansowym w stopniu odpowiadającym zajmowanemu stanowisku.
- f) Takt i grzeczność oraz w przypadkach tego wymagających odpowiednia asertywność.
- g) Poczucie odpowiedzialności i dotrzymywanie zobowiązań.
- h) Łatwość nawiązywania kontaktów i poszanowanie innych.
- i) Zachowanie dyskrecji, tajemnicy zawodowej i dbanie o bezpieczeństwo informacji.
- j) Zdyscyplinowanie i odpowiednia szybkość działania.
- k) Ukierunkowanie na cel/rezultat w zgodzie z kulturą zadaniową.
- l) Działanie zgodne z obowiązującymi zasadami i procedurami (wewnętrznymi i zewnętrznymi), unikanie narażenia banku na ryzyko operacyjne.
- m) Szczegółowość - precyzyjność działania (waga i znaczenie pomyłek).
- n) Dbanie o wizerunek i reputację banku (kreowanie wizerunku na każdym stanowisku w bezpośrednim kontakcie z klientem - postępowanie, zachowanie, kultura osobista, dbałość o wygląd zewnętrzny, zachowanie tajemnicy bankowej, znaczenie PR-u, sygnalizowanie przełożonym nieprawidłowości działania banku, innych pracowników).
- o) Etyczne postępowanie (lojalność, uczciwość, rzetelność informacji, wyjaśnianie wątpliwości, informowanie o zagrożeniach - ryzykach, rzeczywiste doradztwo, wykorzystywanie informacji poufnych, unikanie ewidentnych konfliktów interesu bank - klient i pracownik – klient; przeciwdziałanie podejmowaniu nadmiernego ryzyka dla banku lub klienta, akceptowaniu nieuzasadnionych strat, działaniu na szkodę klienta, praniu brudnych pieniędzy), Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej).
- p) Zapobieganie i wykrywanie przestępstw bankowych (pracowniczych i klientowskich).