



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 Kwalifikacyjny

„Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych” (CKF)

/opis/

Poniżej prezentujemy Standard Kwalifikacyjny dotyczący pracowników obsługi klientów i sprzedaży usług bankowych. Jest to szeroka grupa obejmująca nie tylko osoby wyłącznie zajmujące się sprzedawaniem produktów finansowych, ale wszystkie bezpośrednio kontaktujące się z klientami zarówno w placówkach bankowych, jak i na spotkaniach poza bankiem, przez telefon lub korespondencyjnie (elektronicznie, listownie). Zaliczamy do nich obok typowych sprzedawców oraz doradców i opiekunów klienta, również: kasjerodysponentów, pracowników informacji, operatorów telefonicznych w call center, pracowników zajmujących się reklamami. W naszym zamyśle Standard może być stosowany także w stosunku do pracowników firm pośredniczących w sprzedaży i obsłudze produktów bankowych, ewentualnie biur maklerskich.

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

- 1) wiedza,
- 2) umiejętności
- 3) postawy (czasem nazywane kompetencjami).

Tak jak w dotychczas obowiązującej procedurze uzyskiwania Certyfikatów ZBP proces certyfikacji składa się z dwóch etapów:

- 1) egzaminu (tu: pisemnego i ustnego) organizowanego jak pozostałe egzaminy w Systemie Standardów,
- 2) oceny dokonywanej przez aktualnego pracodawcę (bank lub firmę pośrednictwa finansowego).

EGZAMIN:

W formie egzaminu możliwe jest zweryfikowanie wiedzy i części umiejętności pracownika, druga część umiejętności (znacznie szersza grupa) oraz postawy, trudne są do oceny na podstawie egzaminu, stąd (tak jak to jest dotychczas) propozycja, aby sami pracodawcy dokonywali tej weryfikacji.

Nowym elementem jest uzupełnienie egzaminu o elementy sprawdzające niektóre umiejętności.

W ślad za tym idą wagi przypisane poszczególnym zagadnieniom w następujący sposób:

- 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 przypisana jest waga 70%, a umiejętnościom (tym zweryfikowanym w czasie egzaminu) 30%.

- 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%, albowiem w czasie tych zajęć należy również kształcić te umiejętności, które będą zweryfikowane podczas egzaminu.

PRACODAWCA:

- weryfikuje pozostałe umiejętności,

- weryfikuje postawy.

Pracodawca musi potwierdzić oba powyżej wymienione elementy. W celu usystematyzowania drugiego etapu uzyskiwania Certyfikatu pracodawca otrzyma standardowy formularz, w którym będzie przedstawiał swoją ocenę pozostałych umiejętności oraz postaw pracownika.

Zatem finalna ocena składać się będzie z 3 elementów:

- 1) wyniku egzaminu ZBP,
- 2) oceny pracodawcy na temat umiejętności pracownika,
- 3) oceny pracodawcy na temat postaw pracownika.

Uzyskanie pozytywnej oceny we wszystkich tych trzech przypadkach upoważniałoby ZBP do wystawienia Certyfikatu „Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych”.

Standard Kwalifikacyjny
„Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych”
/wymagania/

Weryfikacja tylko na podstawie egzaminu pisemnego i ustnego

I. Wiedza -znajomość faktów, zasad, procesów i pojęć ogólnych w dziedzinie bankowości i finansów **waga 70%**

1. System bankowy **5%**
 - a) Rozumie na czym polega Istota pośrednictwa finansowego, w tym instytucji bankowej zbierającej depozyty (występowanie banku jako instytucji zaufania publicznego), udzielającej z tych środków kredytów oraz obsługującej płatności;
 - b) Potrafi objaśnić strukturę systemu bankowego (NBP, banki komercyjne i spółdzielcze – banki zrzeszające, banki hipoteczne, państwowe, oddziały banków zagranicznych) i rolę innych instytucji finansowych w Polsce (SKOK –i, firmy pożyczkowe – np. PROVIDENT, pośrednicy finansowi, domy maklerskie, firmy leasingowe i factoringowe, towarzystwa - fundusze inwestycyjne i emerytalne, firmy ubezpieczeniowe i brokerskie);
 - c) Potrafi objaśnić wpływ na działalność banku takich instytucji jak NBP, Rady Polityki Pieniężnej (polityka pieniężna, ustalanie stóp procentowych), KNF (kontrola i nadzór nad instytucjami finansowymi), BFG (gwarantowanie depozytów bankowych), ZBP - Arbiter Bankowy (rozstrzyganie sporów bankowych);
2. Organizacja i zarządzanie bankiem¹ **10%**
 - a) Potrafi scharakteryzować główne funkcje jednostek w strukturze organizacyjnej banku (centrala: zarząd, pionowy organizacyjny biznesowe – bankowości detalicznej, korporacyjnej, inwestycyjnej, private banking oraz zaplecza, ewentualne struktury regionalne, oddziały i filie, outsourcing) ze względu na ich wpływ na proces sprzedażowy;
 - b) Potrafi wyjaśnić główne zasady działania poszczególnych kanałów dystrybucyjnych (oddziały i filie, placówki franszyzowe, agencje, obsługa telefoniczna – call center – inbound i outbound, własne centrum telefoniczne i outsourcingowane , obsługa internetowa, bankowość mobilna – telefony komórkowe, bankomaty, wpłatomaty, pośrednicy);
 - c) Zna podział kluczowych kompetencji i odpowiedzialności poszczególnych jednostek (decyzje podejmowane i czynności dokonywane na szczeblu centrali, oddziału, call center, automatycznie) istotnych dla bezpośredniej obsługi klienta i w tym kontekście umie wytłumaczyć podstawowe zasady systemu obiegu informacji;
 - d) Rozumie znaczenie podstawowych narzędzi zarządzania bankiem takich jak bankowe regulaminy i instrukcje, polityki w dziedzinie kredytowej, inwestycyjnej etc., trybu pracy systemu informatycznego oraz typowych dla każdej firmy narzędzi jak zasad wynagradzania, regulaminu pracy w odniesieniu do bezpośredniej obsługi klienta etc.;

¹ Wymagana jest znajomość ogólnych, typowych zasad działania banku, które mogą być wyjaśniane poprzez powoływanie się na „macierzysty bank”.

- e) Potrafi objaśnić na czym bank zarabia, gdzie ponosi koszty, gdzie występuje ryzyko, jaki osiąga wynik finansowy (przychody odsetkowe i prowizyjne, koszty odsetkowe, prowizyjne, operacyjne, tworzenie rezerw, wynik);
 - f) Rozumie znaczenie kontroli wewnętrznej dla banku;
3. Operacje bankowe **20%**
- a) Potrafi krótko scharakteryzować rodzaje usług bankowych (kredytowe, depozytowe, pośredniczące, płatnicze);
 - b) Potrafi wyjaśnić podstawowe zasady działania produktów i usług bankowych (rachunki osobiste, bieżące i oszczędnościowe, walutowe, lokaty terminowe, rentierskie i strukturyzowane, kredyty gotówkowe, ratalne, samochodowe, mieszkaniowe, odnawialne, inwestycyjne, obrotowe, na zakup akcji i inne, karty płatnicze debetowe, kredytowe, obciążeniowe, wirtualne – rozwiązania techniczne, przelewy, polecenie zapłaty, czek);
 - c) Potrafi opisać zasady działania bankowości elektronicznej i warunki jej bezpiecznego użytkowania;
 - d) Potrafi wyjaśnić zawartość tabeli kursów walutowych (m.in. spready), sposób jej zastosowania oraz dlaczego poszczególne pozycje ulegają częstym zmianom (odniesienie do rynków finansowych);
 - e) Potrafi wyjaśnić zawartość taryfy prowizji i opłat (rodzaje produktów), sposób jej zastosowania oraz zasady zmienności – dlaczego i w jaki sposób bank dokonuje zmian taryfy;
 - f) Zna zasady opodatkowanie wkładów bankowych;
 - g) Potrafi wyjaśnić podstawowe zasady obrotu bezgotówkowego i gotówkowego (płatności krajowe – działanie KIR, Eliksir, Sorbnet, płatności międzynarodowe, SWIFT, wpłaty i wypłaty gotówki);
 - h) Potrafi scharakteryzować główne rodzaje przestępstw bankowych (falsyfikaty banknotów, wyłudzenia kredytów, przestępstwa kartowe, posługiwanie się skradzionymi lub zgubionymi dokumentami, pranie brudnych pieniędzy, przestępstwa wewnętrzne – defraudacje, korupcja i inne);
4. Działalność kredytowa **15%**
- a) Potrafi objaśnić główne zasady (istotę) udzielania i spłaty kredytów (zbieranie dokumentacji, ocena zdolności kredytowej, scoring² i podejmowanie decyzji, wypłaty i spłaty);
 - b) Potrafi scharakteryzować zewnętrzne źródła pobierania i dostarczania informacji (BIK, MIG-DZ, MIG-BR, BIG-i, AMRON, rejestr zastawów, elektroniczne księgi wieczyste, etc.);
 - c) Potrafi przedstawić rodzaje oprocentowania kredytów i sposoby jego obliczania (stawki referencyjne WIBOR, LIBOR, roczny koszt kredytu) oraz rodzaje prowizji i opłat), a także wyjaśnić ustawowe ograniczenia oprocentowania i prowizji;
 - d) Potrafi scharakteryzować główne rodzaje zabezpieczeń kredytów;
 - e) Potrafi wyjaśnić na czym polega monitoring kredytowy, restrukturyzacja i windykacja oraz wiążąca się z tym systematyka kredytów, zasady kwalifikacji należności i tworzenia rezerw celowych;
5. Rynek pieniężny, kapitałowy i ubezpieczeniowy oraz inne produkty **10%**

² Nie wymaga się aby pracownik bezpośredniej obsługi klienta posiadał wiedzę specjalistyczną na temat oceny zdolności kredytowej lub modeli scoringowych, ale umiał wyjaśnić istotę (koncepcję) tych czynności w procesie udzielania kredytu.

- a) Potrafi scharakteryzować główne rodzaje sprzedawanych produktów obcych i własnych banku (inwestycyjnych - jednostki uczestnictwa w funduszach – rodzaje funduszy, papiery wartościowe dłużne – obligacje, bony skarbowe, commercial papers, akcje, i ubezpieczeniowych - IKE, OFE, ubezpieczenia kredytów, na życie, nieruchomości, samochodowe, medyczne, podróżne, NNW oraz pochodnych) – wymagana jest ogólna wiedza, bez wyjaśniania szczegółów poszczególnych produktów;
 - b) Zna zasady opodatkowania dochodów kapitałowych;
 - c) Potrafi scharakteryzować istotę usług leasingowych, factoringowych;
 - d) Potrafi wyjaśnić na czym polega rola banku w obsłudze w/w produktów (charakter pośredniczący, odpowiedzialność banku) oraz jaką rolę pełni rachunek inwestycyjny w domu maklerskim – na poziomie podstawowym, ogólnym;
6. Sprzedaż, marketing bankowy i zagadnienia etyki 20%
- a) Potrafi wyjaśnić na czym polega i jakie są rodzaje segmentacji klientów (indywidualnych, firmowych, publicznych) – na poziomie podstawowym, ogólnym;
 - b) Rozumie znaczenie i uwarunkowania pozyskiwania nowych i utrzymania dotychczasowych klientów;
 - c) Rozumie znaczenie sprzedaży krzyżowej - cross-selling'u , up-selling'u, pakietowania, zwłaszcza pod kątem dochodowość relacji z klientem i stosowanych metod sprzedażowych);
 - d) Rozumie znaczenie jakości obsługi, satysfakcji i lojalności klientów;
 - e) Zna ogólne zasady – istotę działania i zastosowania systemu CRM;
 - f) Potrafi wyjaśnić działanie podstawowych narzędzi zarządzania sprzedażą (plany sprzedażowe – wolumeny, dochodowość, controlling, premiowanie, ocena zespołów i pracownika);
 - g) Potrafi scharakteryzować podstawowe narzędzia marketingowe;
 - h) Zna tryb postępowania i znaczenie skarg i reklamacji klientów (wpływ na wizerunek, znaczenie i sprawność obsługi reklamacji);
 - i) Zna podstawowe zasady postępowania etycznego wobec klientów, pracodawcy i innych pracowników
7. Informatyka bankowa 5%
- a) Potrafi wyjaśnić podstawowe zasady działania systemu informatycznego (funkcje wspomagające zarządzanie, operacyjne i sprawozdawczość, ciągłość działania, pomoc techniczna – help desk, elastyczność, kompleksowość);
 - b) Potrafi wyjaśnić znaczenie i zasady bezpieczeństwa systemu informatycznego;
8. Stosowanie prawa w działalności banku 15%
- a) Zna podstawowe pojęcia i akty prawne (lista terminów i regulacji w załączeniu);
 - b) Potrafi scharakteryzować system wewnątrzbankowych regulacji (rodzaje regulacji – regulaminy, instrukcje, polityki, zarządzenia, pisma okólne, etc.);
 - c) Rozumie znaczenie i zna zasady zachowania tajemnicy bankowej oraz ochrony danych osobowych;
 - d) Rozumie znaczenie kultury, znajomości prawa i skutków nieprzestrzegania regulacji zewnętrznych i wewnętrznych (odpowiedzialność banku i pracownika karna - dyscyplinarna, cywilna – materialna, znaczenie dla dochodów – kosztów banku).

Weryfikacja na podstawie egzaminu pisemnego i ustnego

II. Umiejętności - zestaw umiejętności kognitywnych i praktycznych potrzebnych do realizacji zadań i rozwiązywania problemów poprzez wybieranie i stosowanie podstawowych metod, narzędzi, materiałów i informacji - waga 30%

1. Umiejętności merytoryczne
 - a) Potrafi zidentyfikować konkurencję i porównać jej działalność (ofertę) do własnej;
 - b) Potrafi obliczać oprocentowanie depozytów i kredytów oraz inne parametry finansowe sprzedawanych produktów (matematyka finansowa);
 - c) Potrafi obliczyć wysokość podatku od wkładów bankowych i orientacyjną, potencjalną wysokość podatku od innych dochodów kapitałowych;
 - d) Potrafi zdiagnozować potrzeby klienta
 - e) Potrafi wyjaśnić klientowi (zrozumiały i przystępny język, logika wyjaśnień, posługiwanie się przykładami etc.) zagadnienia prawne oraz finansowe związane z sprzedawanymi produktami;
 - f) Potrafi wyjaśnić istotę i ewentualnie przygotować odpowiednią korespondencję z klientem.

Weryfikacja przez pracodawcę

Umiejętności – zestaw umiejętności merytorycznych i technicznych waga 100%

1. Umiejętności merytoryczne i techniczne
 - a) Potrafi posługiwać się urządzeniami potrzebnymi do obsługi klienta;
 - b) Potrafi obsługiwać system(y) informatyczne wymagane na danym stanowisku
 - c) Potrafi przygotować dokumentację bankową według wymogów danego pracodawcy;
 - d) Potrafi wyszukać i wykorzystać informacje prawne i ekonomiczne stosownie do potrzeb obsługi klienta, zarówno ze źródeł zewnętrznych jak i wewnątrz organizacji;
2. Umiejętności sprzedażowe
 - e) Potrafi przygotować się do kontaktu z klientem (zebranie informacji o kliencie i jego potencjalnych potrzebach, z wykorzystaniem różnych źródeł informacji wewnętrznych – np. CRM i zewnętrznych – bazy danych, środowisko gospodarcze, społeczne, kulturowe klienta, rozróżnić klientów z punktu widzenia segmentacji klientowskiej i zastosować wynikające stąd podejście od strony obsługi, m.in. w postaci przygotowania odpowiedniej oferty produktowej do przewidywanych potrzeb klienta);
 - f) Potrafi poprowadzić spotkanie, rozmowę telefoniczną w sposób profesjonalny (przyjazne nawiązanie kontaktu, techniki aktywnego słuchania, identyfikowanie lub weryfikacja potrzeb klienta, i profilu ryzyka klienta, zaproponowanie wybranych produktów w sposób przedstawiający ich mechanizm działania, zalety i korzyści –m.in. stopień zaspokojenia potrzeb, cena, atrakcyjność, dostępność, szybkość, kompleksowość, jakość obsługi etc., w korespondencji z potrzebami oraz apetytem na ryzyko - wyjaśnienie istoty ryzyka sprzedawanych produktów i ewentualnych skutków jego wystąpienia, używanie narzędzi marketingowych, jak ulotki, broszury, a także gadżety, reagowanie na obojętność i

wyjaśnianie wątpliwości klientów, uzgadnianie – negocjowanie warunków, finalizowanie procesu sprzedaży);

- g) Potrafi zastosować podstawowe elementy technik negocjacyjnych;
- h) Potrafi podtrzymywać relacje w fazie posprzedażowej, monitorować potrzeby klienta, 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).

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

1. Zrozumienie i wdrażanie misji oraz głównych celów banku (swojej firmy);
2. Postępowanie zgodne z wartościami banku (firmy).
3. Otwartość i zorientowanie na klienta, wykazywanie inicjatywy;
4. Zrozumienie interesu klienta i banku (oczekiwanie doradztwa, rozpoznanie potrzeb i profilu ryzyka klienta, podejście edukacyjne, pogodzenie interesów stron);
5. Znajomość oferty produktowej banku i wykazywanie zainteresowania bieżącymi zmianami na rynku finansowym w stopniu odpowiadającym zajmowanemu stanowisku;
6. Wyczulenie na specyfikę usytuowania i percepcji instytucji bankowych przez klientów (instytucje podlegające wzmożonemu nadzorowi, zajmowanie się cudzymi pieniędzmi, traktowanie bardziej jako urzędu niż podmiotu gospodarczego, poczucie nierównowagi bank – klient, silne podejście emocjonalne, zaufanie do banku);
7. Takt i grzeczność oraz w przypadkach tego wymagających odpowiednia asertywność (postępowanie z klientami o niskiej edukacji ekonomicznej, klientami niegrzecznymi, nieuczciwymi);
8. Poczucie odpowiedzialności;
9. Zachowanie dyskrecji, tajemnicy zawodowej i dbanie o bezpieczeństwo informacji;
10. Odpowiednia szybkość działania i dotrzymywanie obietnic, umów;
11. Ukierunkowanie na cel/rezultat (dominacja kultury zadaniowej);
12. Działanie zgodne z obowiązującymi zasadami i procedurami (wewnętrznymi i zewnętrznymi), unikanie narażenia banku na ryzyko operacyjne;
13. Szczegółowość – precyzyjność działania (waga i znaczenie pomyłek pracownika banku);
14. Dbanie o wizerunek i reputację banku (kreowanie wizerunku na każdym stanowisku w bezpośrednim kontakcie z klientem – postępowanie, zachowanie, kultura osobista, ubiór: w placówce, przy sprzedaży bezpośredniej u klienta, w call center, również przy korespondencji pisemnej i elektronicznej, ale także poprzez działanie zaplecza, znaczenie reputacji jako istoty działania banku, zachowanie tajemnicy bankowej, znaczenie PR-u, sygnalizowanie przełożonym nieprawidłowości działania banku, innych pracowników);
15. Etyczne postępowanie (lojalność, uczciwość, problem sprzedawania produktów za wszelką cenę – niepotrzebnych, suboptymalnych, po niekorzystnej cenie, rzetelność informacji, wyjaśnianie wątpliwości, informowanie o zagrożeniach – ryzykach, rzeczywiste doradztwo, korupcja, przyjmowanie dowodów wdzięczności, wykorzystywanie informacji poufnych, unikanie ewidentnych konfliktów interesu bank – klient i pracownik – klient, akceptowanie nadmiernego ryzyka dla banku lub klienta, akceptowanie nieuzasadnionych strat, działanie na szkodę klienta, pranie brudnych pieniędzy) Zasady Dobrej Praktyki Bankowej ZBP;
16. Zapobieganie i wykrywanie przestępstw bankowych (pracowniczych i klientowskich).

Akty prawne - załącznik do części I pkt. 8 a) Standardu Kwalifikacyjnego „Certyfikowany Konsultant ds. Finansowych”

Ustawy:

1. Prawo bankowe
2. o nadzorze nad rynkiem finansowym
3. kodeks spółek handlowych
4. kodeks cywilny
5. prawo spółdzielcze
6. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających,
7. o Narodowym Banku Polskim
8. o obrocie instrumentami finansowymi
9. o funduszach inwestycyjnych
10. o obligacjach
11. o działalności ubezpieczeniowej
12. o usługach płatniczych
13. o elektronicznych instrumentach płatniczych
14. prawo dewizowe
15. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym
16. o kredycie konsumenckim

Rekomendacje KNF:

1. Rekomendacja S - dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi finansującymi nieruchomości oraz zabezpieczonymi hipotecznie
2. Rekomendacja T - dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych

Terminy:

Agent, akcja, bank krajowy, bank powierniczy, czynność bankowa, czynność egzekucyjna, data pewna, data waluty, dłużnik solidarny, doręczenie, działalność transgraniczna, hipoteka, instrument finansowy, fundusz inwestycyjny, towarzystwo funduszy inwestycyjnych, jednostka uczestnictwa funduszu inwestycyjnego, kara umowna, karty: płatnicza, kredytowa, debetowa, obciążeniowa, koszt uzyskania przychodu, oddział instytucji kredytowej, oddział banku zagranicznego, należność, niedozwolone postanowienie umowne, obrót zorganizowany, ocena zdolności kredytowej, ocena ryzyka, odpowiedzialność cywilna, odstąpienie od umowy, opłata

komornicza, opłata sądowa, organ egzekucyjny, organ podatkowy, oświadczenie woli, osobowość prawna, zdolność do czynności prawnych, pełnomocnictwo, podatnik, płatnik podatku, prawo odstąpienia, prokura, przewłaszczenie, roczna stopa oprocentowania, przedawnienie: roszczenia, zobowiązania podatkowego, przedsiębiorca w rozumieniu K.C., przelew, przesyłka polecona, przesyłka rejestrowana, przetwarzanie danych osobowych, przychód, roszczenie windykacyjne, rozwiązanie spółki, siedziba, skarga na czynności komornika, solidarność wierzycieli, spółki (wszystkie rodzaje), sprawa karna, sprawa cywilna, sprzedaż na raty, sprzedaż na odległość, nieruchomości, termin sądowy, termin na załatwienie spraw administracyjnych, tytuł prawny, udziały, ugoda, umarzenie akcji, umorzenie egzekucji, umowa (agencyjna, leasingu, najmu, o dzieło, o pracę, pożyczki, przechowania, przedwstępna, notarialna, sprzedaży, użyczenia, zlecenia, dostawy) upadłość (firmy, konsumencka), użytkowanie wieczyste, walidacja procesu, wartości niematerialne i prawne, wartość rynkowa, własność, właściwość miejscowa organu, współwłasność, wstrzymanie postępowania egzekucyjnego, zajęcie egzekucyjne, zastaw, zgoda współmałżonka, zobowiązanie (różne rodzaje), zwłoka dłużnika, zwolnienie z długu.