



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

Specjalizacja

„Operacje i rozliczenia bankowe" (*Back Office*)

/opis/

Poniżej prezentujemy Standard Kwalifikacyjny dotyczący pracowników wykonujących operacje i rozliczenia bankowe (*back office*) zatrudnionych w wydzielonych organizacyjnie jednostkach banku.

W jednostkach tych przeprowadzane są procesy dotyczące wsparcia w prawidłowym i sprawnym funkcjonowaniu pionów biznesowych banku, które zajmują się bezpośrednim kontaktem z klientem i na potrzeby własne banku. Jednostki te mogą być zlokalizowane poza siedzibą banku czy to jego filii, oddziału czy centrali. Z tym, że część funkcji danej jednostki może zostać przekazana organizacjom wyspecjalizowanym w wybranych procesach (*outsourcing*) lub przeniesiona do innego kraju w ramach organizacji.

Grupa ta składa się z osób realizujących operacje i rozliczenia wynikające ze zleceń otrzymanych od klientów (zlecenia zewnętrzne), jak również zleceń wewnętrznych od jednostek organizacyjnych banku (oddziały lub wyspecjalizowane departamenty banku).

Zaliczamy do nich nie tylko osoby obsługujące systemy rozliczeniowe banku (krajowe, zagraniczne), systemy wspierające zawarte transakcje z klientami i na potrzeby własne banku, ale również system główny banku (rachunki klientów i wewnętrzne banku).

Pracownicy ci stanowią bezpośrednio zaplecze operacyjne:

- dla rozliczeń zleceń płatniczych z rachunku bankowego, otrzymanych głównie drogą elektroniczną, zadysponowanych bezpośrednio w placówce banku, lub poprzez call center,
- dla rozliczeń zleceń otrzymanych od jednostek organizacyjnych banku zajmujących

- się zawieraniem transakcji z klientami na warunkach indywidualnych (depozyty, wymiana walut, instrumenty pochodne, inwestycje w papiery wartościowe etc.),
- dla rozliczeń zleceń wynikających z transakcji zawieranych na potrzeby własne banku (gospodarka pieniężna, operacje zabezpieczające etc).

Zaliczamy do nich pracowników jednostek organizacyjnych banku zajmujących się:

- zarządzaniem rachunkami bankowymi: przetwarzanie dokumentacji (weryfikacja, prowadzenie i przechowywanie), wprowadzanie: danych klienta, umów i osób upoważnionych, sprawozdawczość wewnętrzna: do instytucji nadzorczych i podatkowych, kodyfikacja opłat i oprocentowania rachunków bankowych, zajęcia komornicze jak i wydawanie opinii bankowych,
- obsługą rozliczeń krajowych i międzynarodowych,
- zarządzaniem kredytami w rachunku bieżącym i związanym z tym przetwarzaniem dokumentacji i oprocentowaniem,
- zarządzaniem kredytami terminowymi w tym potwierdzeniami wykonanych operacji,
- obsługą gwarancji bankowych w tym ewentualnych wypłat z gwarancji,
- obsługą akredytyw eksportowych i importowych w tym weryfikacją dokumentów handlowych,
- wydawnictwem i zarządzaniem kartami płatniczymi w tym reklamacjami oraz rozliczaniem tych transakcji.

Według naszego uznania Standard może być stosowany także w stosunku do pracowników firm pośredniczących w sprzedaży i obsłudze produktów bankowych (outsourcing obsługi gotówki, outsourcing Back Office dla przedsiębiorstw), 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) 15%. Dodatkowo dołączona zostaje część dot. elementów wiedzy ogólnobankowej z przypisaną wagą 15%.

- 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 otrzymuje standardowy formularz, w którym przedstawia swoją ocenę pozostałych umiejętności oraz postaw pracownika.

Finalna ocena składa się z 3 elementów:

- 1) wyniku egzaminu ZBP,
- 2) oceny umiejętności pracownika przez pracodawcę,
- 3) oceny postaw pracownika przez pracodawcę.

Uzyskanie pozytywnej oceny we wszystkich tych trzech przypadkach upoważniałoby ZBP do wystawienia Certyfikatu Specjalista z zakresu „Operacje i rozliczenia bankowe”.

Standard Kwalifikacyjny
„Operacje i rozliczenia bankowe”
/wymagania/

Weryfikacja tylko na podstawie egzaminu pisemnego i ustnego

I. Wiedza –znajomość zależności systemowych, operacji bankowych i zasad ich rozliczeń **waga 70%**

1. System finansowy **10%**
 - a) Potrafi rozróżnić segmenty systemu finansowego, opisać jego funkcję i jego strukturę (otoczenie, elementy składowe) jak i modele funkcjonujące w gospodarkach rozwiniętych;
 - b) Potrafi objaśnić infrastrukturę rynku finansowego i potrafi wyjaśnić główne cele jej działalności w podziale na:
 - 1) instytucjonalną (regulacje nadzorcze, ochrona uczestników rynku, zwiększanie przejrzystości informacji i funkcje pomocnicze),
 - 2) techniczną (krajowy system rozliczeń, system rozrachunku papierów wartościowych, międzynarodowy system rozliczeń);
 - c) Rozumie, na czym polega istota rozliczeń międzybankowych (krajowych i zagranicznych) w tym gwarancja rozrachunku;
 - d) Potrafi objaśnić rolę i wpływ na działalność rozliczeń bankowych takich instytucji jak EBC, NBP (nadzór nad systemem rozliczeniowym), KNF (kontrola i nadzór nad instytucjami finansowymi), izby rozliczeniowe;
 - e) Potrafi objaśnić istotę funkcjonowania międzynarodowych instytucji kartowych jak VISA, MasterCard, American Express;
 - f) Zna zasady wynikające z porozumień międzynarodowych odnoszących się bezpośrednio do funkcjonowania sektora bankowego (*PSD – Payment Services Directive, PSD 2*) jak i zagadnień podatkowych (np. Ustawa FATCA, podatek u źródła - *withholding tax*);
 - g) Zna reguły określające warunki sprzedaży – Międzynarodowe Reguły Handlu (*Incoterms - International Commercial Terms*) publikowane przez Międzynarodową Izbę Handlową (ICC);
 - h) Zna zasady funkcjonowania *bancassurance*, jako formy rozwoju rynku finansowego;
 - i) Potrafi wyjaśnić sposób naliczania i odprowadzania składek bankowych, jak również ogólne zasady wypłat gwarancyjnych BFG (Bankowego Funduszu Gwarancyjnego).

2. Organizacja i zarządzanie bankiem¹ **10%**
 - a) Zna zasady działania placówek bankowych (oddziały, filie, placówki franczyzowe, agencje) i potrafi opisać sposób ich funkcjonowania;

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

- b) Zna podział kluczowych kompetencji i odpowiedzialności poszczególnych jednostek bezpośredniej obsługi klienta (decyzje podejmowane i czynności dokonywane na szczeblu centrali, oddziału, *call center*, automatycznie) oraz jednostek dokonujących transakcji na rachunek własny banku i w tym kontekście zna zasady obiegu informacji;
 - e) Zna funkcje jednostek odpowiedzialnych za zagadnienia *compliance*, zarządzanie ryzykiem utraty reputacji i przeciwdziałania oszustwom wraz z kluczowymi regułami, na których ta działalność się opiera (identyfikowanie transakcji o podwyższonym ryzyku: potencjalnie związanych z praniem brudnych pieniędzy, obejmujących podmioty z krajów objętych sankcjami międzynarodowymi lub z krajów wysokiego ryzyka etc.);
 - f) Rozumie podstawowe elementy bankowej infrastruktury systemowej IT w zakresie prowadzenia rachunków bankowych i rozliczeń;
 - g) Zna podstawowe zasady ochrony danych osobowych w tym zachowania tajemnicy bankowej.
3. Rachunek bankowy 20%
- a) Zna zasady funkcjonowania, otwierania i prowadzenia rachunków bankowych objętych usługą konsolidacji sald (*cash pooling*), w tym zasady przenoszenia rachunków bankowych;
 - b) Zna zasady sprawdzania pod względem merytorycznym dokumentacji klienta oraz potrafi prawidłowo zinterpretować dane klienta na potrzeby regulacji krajowych i zagranicznych (jeśli bank posiada centralę za granicą) oraz zasady udostępniania pracownikom zarchiwizowanej dokumentacji;
 - c) Zna zakres i ogólne zasady naliczania podatku od przychodów klientów banku w wymaganych terminach. Jednocześnie potrafi wskazać potrzebną dokumentację (np. dla podatku u źródła);
 - d) Zna ogólne zasady wymiany informacji między bankami oraz zasady współpracy z organami upoważnionymi do zajęcia rachunku bankowego (OGNIVO - moduł wymiany informacji);
 - e) Potrafi wyjaśnić zasady oprocentowania środków na rachunku bankowym, stosowania prowizji i opłat w zależności od rodzaju usług;
 - f) Potrafi omówić treść opinii bankowych (w tym na potrzeby audytora) i zna zasady ich wystawiania;
 - g) Zna zasady przyjmowania stałych dyspozycji od klienta (w tym Polecenia Zapłaty) i zasady ich realizacji.
4. Rozliczenia bankowe 20%
- a) Rozumie znaczenie prawidłowego realizowania operacji zleconych przez klienta, w tym potrafi ocenić konsekwencje nie wykonania danej operacji lub jej zdublowania (koszty bezpośrednie dla banku, koszty reputacyjne, do utraty klienta włącznie);
 - b) Potrafi wyjaśnić zasady działania systemu rozliczeń przeprowadzanych przez KIR (ELIXIR, EuroELIXIR, ExpresELIXIR), NBP (SORBNET2) i KDPW CCP;
 - c) Potrafi opisać zasady funkcjonowania Polecenia Zapłaty;
 - d) Potrafi wyjaśnić zasady działania systemów rozliczeń zagranicznych przeprowadzanych za pomocą bankowości korespondenckiej przy wparciu SWIFT oraz systemów własnych w ramach organizacji;
 - e) Zna założenia i sposób funkcjonowania systemów: TARGET2 i T2S (TARGET 2 SECURITIES);

- f) Zna cel powołania i zakres obowiązywania Jednolitego Obszaru Płatności w Euro (SEPA - *Single Euro Payments Area*) oraz zasady rozliczeń w tym jednolitym standardzie;
 - g) Zna zasady rozliczeń w kontekście przestrzegania czasów granicznych (*cut-off time*) jak i sposobu rozliczeń na datę waluty SPOT (dwa dni robocze), D+1 lub w dniu bieżącym;
 - h) Zna zasady obsługi obrotu gotówkowego za pośrednictwem kasy banku, skarbca nocnego (wrzutnia), bankomatu/wpłatomatu lub wyspecjalizowanej instytucji zewnętrznej (*outsourcing*);
5. Operacje kredytowe 15%
- a) Zna zasady rejestrowania limitów kredytowych w rachunku bieżącym, rodzaje oprocentowania, stawki referencyjne, marże, opłaty i potrafi zweryfikować towarzyszącą dokumentację;
 - b) Zna zasady zarządzania kredytami terminowymi (inwestycyjne); rodzaj dokumentacji w zależności od typu zabezpieczenia, uwarunkowania wypłat ustalonych kwot (ciągnięcia kredytu) lub całości kwoty, terminarz spłat, sposób oprocentowania oraz jego naliczanie i rozliczanie;
 - c) Zna zasady usługi finansowej forfaiting (odroczenie terminów płatności);
 - d) Zna główne rodzaje zabezpieczeń kredytów i zasady ich rejestrowania;
 - e) Potrafi zidentyfikować rodzaje przepływów finansowych na rachunkach, które mają wpływ na spełnienie warunków umów kredytowych (*covenants*).
6. Gwarancje i akredytywy 15%
- a) Rozumie znaczenie i długoterminowe konsekwencje zaangażowania banku w relacje z klientem związane z wystawieniem gwarancji (w tym akredytywy importowej) lub jej potwierdzeniem (w tym akredytywy eksportowej), w tym podstawowe zależności związane z ekspozycją na ryzyko kredytowe poszczególnych uczestników transakcji;
 - b) Potrafi objaśnić główne zasady związane z tekstem gwarancji i jego konsekwencje w przypadku sporu z klientem lub beneficjentem gwarancji (żądanie zapłaty) oraz zna praktykę rynkową, co do sposobu procesowania (przyjęte terminy działania);
 - c) Zna zasady przyjmowania zlecenia wystawienia gwarancji od klientów (forma, treść, limity, osoby upoważnione), ich rejestracji oraz naliczania i rozliczania prowizji (kwartalnie, rocznie, itp.);
 - d) Zna zasady postępowania przy zleceniu zmiany treści gwarancji (kwota, data ważności, czy postanowienia dodatkowe);
 - e) Zna warunki wygaśnięcia gwarancji i związane z tym ryzyka;
 - f) Potrafi wymienić i omówić podstawowe wzory tekstów gwarancji (wadialna, dobrego wykonania kontraktu, najmu, zapłaty etc.) w obrocie krajowym i międzynarodowym, jak również rodzaje akredytyw (gwarancji zapłaty za towar);
 - g) Potrafi scharakteryzować zasady funkcjonowania akredytyw importowych i eksportowych, w tym zasady współpracy międzybankowej w kwestii uwierzytelnionej korespondencji (SWIFT-y typu MT7XX);
 - h) Rozumie znaczenie i zna ogólne zasady weryfikacji dokumentów (handlowe, transportowe, celne, sanitarne i inne stosowane w handlu międzynarodowym) towarzyszących akredytywie, w tym potrafi omówić rodzaje przestępstw bankowych z tym związanych (falsyfikaty dokumentów, wyłudzenia etc.).

7. Operacje i rozliczenia kartowe **10%**
- a) Potrafi opisać zasady funkcjonowania rynku kart płatniczych (płatności w terminalach w punktach sprzedaży – POS, w Internecie), uczestników tego segmentu rynku oraz zasady ich rozliczeń;
 - b) Zna główne organizacje kartowe (AmericanExpress, Mastercard, Visa) oraz potrafi je scharakteryzować;
 - c) Potrafi scharakteryzować funkcjonowanie systemu rozliczeń kart płatniczych, schemat zależności między jego podmiotami: banki (wydawcy kart), agent rozliczeniowy oraz organizacje kartowe;
 - d) Potrafi wyjaśnić zasady pobierania opłat *interchange* oraz potrafi przedstawić czynniki wpływające na jej kształtowanie (w kontekście regulacji administracyjnych), występujące na świecie różnice i ich wpływ na rozwój tego obrotu bezgotówkowego;
 - e) Potrafi wyjaśnić, na czym polegają różnice między typami kart m.in. debetowymi i kredytowymi oraz scharakteryzować różnice technologiczne (karty zbliżeniowe, tradycyjne etc.);
 - f) Zna zasady realizacji zaakceptowanych wniosków od klientów i wydawania kart płatniczych (termin ważności, parametryzacja karty);
 - g) Zna zasady realizacji przez banki rozliczeń kartowych, naliczania i rozliczania opłat i prowizji;
 - h) Potrafi scharakteryzować funkcjonowanie programów lojalnościowych i omówić na wybranym przykładzie;
 - i) Zna zasady postępowania w przypadku reklamacji, normy prawne ograniczające ryzyko klienta, wymagane dokumenty, terminy reklamacji i ich znaczenie;
 - j) Potrafi scharakteryzować rodzaje przestępstw kartowych i zna zasady postępowania w przypadku uzasadnionego podejrzenia ich wystąpienia.

II. Umiejętności – zestaw umiejętności praktycznych potrzebnych do realizacji zadań i rozwiązywania przypadków szczególnych poprzez dobór odpowiednich metod, narzędzi oraz pozyskiwanie informacji -waga 15%

1. Umiejętności merytoryczne
- a) Potrafi zidentyfikować najnowsze sposoby przeprowadzania operacji i nowe trendy;
 - b) Potrafi obliczać oprocentowanie, opłaty, wysokość podatków (matematyka finansowa);
 - c) Potrafi zaproponować alternatywny sposób wykonywania operacji w przypadkach szczególnych: awarie systemów informatycznych;
 - d) Potrafi zdiagnozować błędy podczas dokonywania operacji i rozliczeń oraz zaproponować odpowiednią korektę;
 - e) Potrafi wyjaśnić pracownikom pionów biznesowych (zrozumiały i przystępny język, logika wyjaśnień, posługiwanie się przykładami etc.) przyczynę zaistnienia przypadków szczególnych (awaria systemów czy błędy obsługi), ewentualnie zaproponować odpowiednią korespondencję z klientem.

III. Elementy wiedzy ogólnobankowej (załącznik do części III)- *podstawowa znajomość zagadnień z zakresu funkcjonowania krajowego i międzynarodowego rynku finansowego oraz instrumentów i instytucji finansowych, w szczególności zasad funkcjonowania banków w Polsce* – **waga 15%**

Weryfikacja przez pracodawcę

Umiejętności –zestaw umiejętności merytorycznych i technicznych **waga 100%**

1. Umiejętności merytoryczne
 - a) Działa zgodnie z obowiązującymi zasadami i procedurami (wewnętrznymi i zewnętrznymi) i utrzymuje ryzyko operacyjne pod kontrolą;
 - b) Potrafi wyszukać i wykorzystać informacje prawne i regulacyjne z zakresu przeprowadzanych operacji, zarówno ze źródeł zewnętrznych jak i wewnątrz organizacji;
 - c) Potrafi przygotować dokumentację wewnętrzną według wymogów pracodawcy;
 - d) Zna ofertę usługową banku i wykazuje zainteresowanie bieżącymi zmianami w tym zakresie;
 - e) Potrafi obsługiwać system(y) informatyczny(-e) wymagany(-e) na danym stanowisku oraz wyszukać odpowiednie procedury z zakresu jego(ich) obsługi;
 - f) Potrafi posługiwać się urządzeniami potrzebnymi do komunikacji wewnętrznej.

2. Umiejętności analityczne
 - a) Potrafi przygotować się do kontaktu z pracownikami innych jednostek organizacyjnych:
 - zebrać informacje o ilości wykonywanych operacji na potrzeby analizy wewnętrznej (działy IT) i obsługi klienta (działy biznesowe) szczególnie w przypadku konieczności rozpatrzenia reklamacji klienta,
 - przygotować specyfikację projektowanych zmian w systemach informatycznych;
 - b) Potrafi aktywnie uczestniczyć w spotkaniu w sposób profesjonalny (zapropozowanie zmian organizacyjnych w sposób przedstawiający ich mechanizm działania, zalety i korzyści, szybkość, kompleksowość, jakość pracy, etc.) w korespondencji z potrzebami oraz akceptowanym poziomem ryzyka - wyjaśnienie istoty ryzyka wykonywanych operacji, reagowania na przejawy rutyny i zaniedbań pracowników, aktywny udział we wdrażaniu zmian organizacyjno-informatycznych;
 - c) Potrafi rozpoznać operacje zlecane przez klienta, które nie wynikają z jego działalności podstawowej, w kontekście wpływu na relacje banku z klientem;
 - d) Potrafi rozpoznać pojawiające się potrzeby zwiększania wydolności procesów oraz odpowiednio reagować.

**Postawy - ponoszenie odpowiedzialności za wykonywane zadania;
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 przyjętymi wartościami banku (firmy);
3. Zrozumienie specyfiki usytuowania instytucji bankowych wśród otoczenia gospodarczego i postrzegania ich przez klientów (instytucje zaufania publicznego o profilu odpowiadającym bardziej urzędowi niż podmiotowi gospodarczemu);
4. Otwartość i zorientowanie na potrzeby klienta, wykazywanie inicjatywy w podnoszeniu jakości obsługi;
5. Zrozumienie współzależności interesu klienta i banku oraz doradztwo we wdrażaniu zmian organizacyjnych i informatycznych po stronie banku;
6. Takt i grzeczność w każdym z przypadków dnia codziennego;
7. Poczucie odpowiedzialności;
8. Zachowanie dyskrecji, tajemnicy zawodowej i dbanie o ochronę danych osobowych, w tym zachowanie tajemnicy bankowej;
9. Odpowiednia szybkość działania i dotrzymanie obietnic, umów;
10. Ukierunkowanie na wysoką jakość usług bankowych i rzetelną informację w przypadkach szczególnych (awarie, błędy operacyjne);
11. Szczegółowość, precyzyjność działania (waga i znaczenie pomyłek pracownika banku), efektywność pracy;
12. Dbanie o wizerunek i reputację banku (kreowanie wizerunku na każdym stanowisku w bezpośrednim kontakcie z przedstawicielami innych banków, współpracownikami i urzędami, postępowanie, zachowanie, kultura osobista, również przy korespondencji pisemnej i elektronicznej, ubiór w placówce, znaczenie reputacji, znaczenie PR-u, sygnalizowanie przełożonym nieprawidłowości w działaniach banku, innych pracowników);
13. Etyczne postępowanie (lojalność, uczciwość, rzetelność informacji, wyjaśnianie wątpliwości, informowanie o zagrożeniach – ryzykach, rzeczywiste doradztwo, unikanie ewidentnych konfliktów interesu bank – klient i pracownik – klient; przeciwdziałanie korupcji, przyjmowaniu „dowodów wdzięczności”, wykorzystywaniu informacji poufnych, akceptowaniu nadmiernego ryzyka dla banku lub klienta, akceptowaniu nieuzasadnionych strat, działaniu na szkodę klienta, praniu brudnych pieniędzy), Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej);
14. Zapobieganie i wykrywanie przestępstw bankowych (pracowników i klientów).

Akty prawne - załącznik do części I Standardu Kwalifikacyjnego Specjalista
„Operacje i rozliczenia bankowe”.

Ustawy:

1. prawo bankowe
2. o nadzorze nad rynkiem finansowym
3. kodeks cywilny (wybrane elementy)
4. o Narodowym Banku Polskim
5. o obrocie instrumentami finansowymi
6. o funduszach inwestycyjnych
7. o funduszach emerytalnych
8. o obligacjach
9. o usługach płatniczych
10. o elektronicznych instrumentach płatniczych
11. prawo dewizowe
12. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym

Rekomendacje KNF:

1. Rekomendacja D - dotycząca zarządzania obszarami technologii informacyjnej i bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego w bankach
/zalecenia wejdą w życie z dniem 31 grudnia 2014 r./ - (wybrane artykuły);
2. Rekomendacja M - dotycząca zarządzania ryzykiem operacyjnym w bankach

Załącznik do części III - Elementy wiedzy ogólnobankowej

1. Pieniądz w bankowości oraz instrumenty i polityka banku centralnego

- 1) Powinien umieć zdefiniować, czym jest pieniądz i wymienić składniki podaży pieniądza
- 2) Potrafi wyjaśnić przyczyny występowania mnożnika kredytowego (mnożnika kreacji pieniądza)
- 3) Potrafi wskazać podstawowy cel działania NBP i zdefiniować główne funkcje NBP (bank emisyjny, bank banków, centralny bank państwa)
- 4) Potrafi wymienić organy NBP i wskazać ich główne zadania oraz potrafi określić ich wpływ na działalność banków komercyjnych
- 5) Potrafi opisać główne instrumenty finansowe NBP, które mają wpływ na działalność banków (operacje otwartego rynku, rezerwa obowiązkowa, operacje kredytowo-depozytowe)

2. Organizacja i zarządzanie bankiem komercyjnym

- 1) Potrafi wskazać, jakie podstawowe akty normatywne regulują organizację, strukturę i zasady działania banków polskich (ustawa prawo bankowe, ustawa o NBP, ustawa o BFG, ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym, uchwały KNF, rekomendacje ostrożnościowe)
- 2) Potrafi zdefiniować pojęcie banku i wskazać różnicę pomiędzy bankiem a innymi podmiotami działającymi na rynku usług finansowych oraz potrafi wskazać główne obszary działalności bankowej
- 3) Potrafi wyjaśnić czym zajmuje się Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) oraz jaka jest jej rola w systemie bankowym
- 4) Potrafi określić główne funkcje Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (BFG)
- 5) Potrafi scharakteryzować nową bankową architekturę unijną oraz zna jej główne filary (3 filary – (1) jednolita reguła ochrony depozytów, (2) instytucje (EBA, ESRB, EBC-SSM oraz mechanizm „single rule book”, (3) mechanizm uporządkowanej likwidacji banków,
- 6) Potrafi określić zasady podejmowania działalności bankowej w Polsce
- 7) Potrafi objaśnić podział banków:
 - a) dla celów nadzorczych wg KNF (banki komercyjne, banki spółdzielcze, oddziały instytucji kredytowych),
 - b) wg formy prawnej (banki państwowe, banki w formie spółek akcyjnych, banki spółdzielcze)
 - c) wg. charakteru działalności (uniwersalne, specjalistyczne, zrzeszające, lokalne itd.)oraz potrafi wskazać przykłady.
- 8) Potrafi scharakteryzować podstawowe funkcje zarządzania bankiem, w szczególności dotyczące: planowania, organizacji, sprzedaży usług bankowych, motywowania, kontroli
- 9) Potrafi zdefiniować podstawowe rodzaje ryzyka bankowego, określić jaki mają wpływ na działalność banku oraz wskazać przykłady
- 10) Potrafi scharakteryzować główne funkcje jednostek organizacyjnych banku: (centrala, zarząd, pionery organizacyjne, ewentualne struktury regionalne, oddziały i filie biznesowe - bankowości detalicznej, korporacyjnej, inwestycyjnej, private banking, outsourcing) ze względu na ich wpływ na proces sprzedażowy;
- 11) Potrafi wyjaśnić ogólne zasady działania poszczególnych kanałów dystrybucyjnych banku i sposobów komunikowania się klientów z bankiem: oddziały i filie, placówki franczyzowe, agencje, obsługa internetowa, bankowość mobilna, obsługa telefoniczna - call center, bankomaty, wpłatomaty, pośrednicy);
- 12) Potrafi wyjaśnić znaczenie podstawowych narzędzi zarządzania bankiem takich jak bankowe regulaminy i instrukcje oraz polityki w dziedzinie bezpieczeństwa (wyłudzenia, błędy operacyjne etc.);
- 13) Potrafi opisać znaczenie kontroli wewnętrznej dla poprawy funkcjonowania poszczególnych jednostek organizacyjnych banku;

3. Rachunkowość

- 1) Potrafi scharakteryzować specyfikę rachunkowości bankowej
- 2) Zna układ bilansu i rachunku wyników banku. Potrafi wskazać co wchodzi w zakres podstawowych pozycji bilansu i rachunku wyników i umie je interpretować.
- 3) Potrafi wyjaśnić różnicę pomiędzy sprawozdawczością finansową a sprawozdawczością zarządczą.
- 4) Potrafi wskazać instytucje, na potrzeby których bank sporządza raporty i sprawozdania.

4. Rynek pieniężny i kapitałowy

- 1) Potrafi wyjaśnić znaczenie rynku finansowego dla gospodarki oraz potrafi podzielić rynek finansowy i krótko opisać jego części składowe
- 2) Potrafi wyjaśnić pojęcia WIBOR, WIBID, LIBOR, LIBID
- 3) Umie podać charakterystyczne cechy papieru wartościowego
- 4) Potrafi wymienić najważniejsze rodzaje papierów wartościowych i wskazać podstawowe różnice pomiędzy nimi
- 5) Potrafi wyjaśnić czym są instrumenty pochodne, wskazać kilka przykładów i podać ich podstawowe znaczenie
- 6) Potrafi wyjaśnić pojęcia rynku pierwotnego i wtórnego oraz potrafi opisać krótko publiczną emisję papierów wartościowych
- 7) Potrafi dokonać porównania bankowości kredytowo-depozytowej i bankowości inwestycyjnej i wymienić kilka podstawowych funkcji bankowości inwestycyjnej
- 8) Potrafi wymienić najważniejsze instytucje rynku kapitałowego w Polsce
- 9) Potrafi opisać podstawowy cel działania giełdy i cechy charakterystyczne rynku giełdowego
- 10) Potrafi wskazać najważniejsze grupy inwestorów i opisać różne rodzaje inwestowania

5. Działalność kredytowa banku

- 1) Potrafi wskazać źródła pozyskiwania środków finansowych przez przedsiębiorców i osoby fizyczne
- 2) Potrafi określić istotę i znaczenie kredytu w działalności banku
- 3) Potrafi wskazać podstawowe produkty kredytowe dla osób fizycznych oraz podmiotów gospodarczych
- 4) Potrafi wymienić podstawowe wymogi regulacyjne w zakresie działalności kredytowej oraz wskazać podstawowe wymogi banków przy udzielaniu kredytów
- 5) Potrafi wskazać różnicę pomiędzy kredytem a pożyczką
- 6) Potrafi wyjaśnić pojęcie koncentracji oraz wskazać przykłady powiązań kapitałowych i organizacyjnych
- 7) Potrafi wskazać różnicę pomiędzy kredytem w rachunku bieżącym a kredytem w rachunku kredytowym i wskazać przykłady
- 8) Potrafi wskazać różnicę pomiędzy polityką kredytową a regulaminami i instrukcjami kredytowymi
- 9) Potrafi wymienić minimalne wymagania umowy kredytu wg prawa bankowego
- 10) Potrafi opisać rolę klauzul dodatkowych w umowie kredytu oraz wskazać kilka przykładów
- 11) Potrafi opisać na czym polega zdolność kredytowa i od czego zależy jej zakres
- 12) Potrafi zdefiniować najważniejsze etapy procesu kredytowania
- 13) Potrafi wskazać różnicę pomiędzy oceną jakościową a oceną ilościową klienta
- 14) Potrafi wyjaśnić pojęcia ratingu i scoringu oraz potrafi wskazać różnicę pomiędzy nimi i ich znaczenie w działalności kredytowej
- 15) Potrafi opisać znaczenie monitoringu w działalności kredytowej
- 16) Potrafi opisać na czym polega rola wizytacji w procesie kredytowym
- 17) Potrafi wskazać podstawowe czynniki podwyższające ryzyko kredytowe oraz sposoby ochrony przed nim
- 18) Potrafi wskazać podstawowe źródła ryzyka kredytowego w portfelu banku
- 19) Potrafi wymienić podstawowe rodzaje zabezpieczeń kredytowych oraz potrafi wskazać główne kryteria wyboru zabezpieczenia przez bank
- 20) Potrafi wskazać podstawowe kryteria oceny działalności kredytowej banku

6. Prawo w działalności bankowej

- 1) Potrafi przedstawić argumenty za tezą, że znajomość prawa jest konieczną umiejętnością w pracy bankowca
- 2) Potrafi wymienić cechy charakteryzujące podmioty gospodarcze oraz dokonać porównania poszczególnych rodzajów podmiotów gospodarczych
- 3) Potrafi opisać na czym polega ochrona konsumenta w banku

7. Informatyka bankowa

- 1) Potrafi określić zakres stosowania informatyki w banku
- 2) Potrafi opisać podstawowe zagrożenia wynikające z upowszechnienia technologii informatycznej w banku: kradzież pieniędzy, kradzież danych, pomyłki i błędy, destrukcja, hakerzy
- 3) Potrafi wskazać główne bazy danych funkcjonujące na rynku oraz wyjaśnić ich znaczenie dla działalności bankowej

8. Marketing bankowy

- 1) Potrafi wyjaśnić specyfikę marketingu bankowego
- 2) Potrafi wskazać podstawowe kryteria segmentacji klientów
- 3) Potrafi wymienić podstawowe instrumenty marketingu
- 4) Potrafi wskazać i opisać główne bariery w sprzedaży produktów bankowych

9. Etyka w banku

- 1) Potrafi wymienić podstawowe zasady Kodeksu Etyki Bankowej
- 2) Potrafi wskazać obszary zagrożeń i ryzyka etycznego
- 3) Potrafi podać przykłady konfliktu interesu