Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój
Rzeczpospolita Polska
INFOdoradca+
Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej

(331203)



Pracownicy do spraw kredytów, pożyczek i pokrewni

Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej rozpowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+

Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej

(331203)

Pracownicy do spraw kredytów, pożyczek i pokrewni

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy

Publikacja opracowana w ramach projektu **Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+**

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy

PROJEKT NR: POWR.02.04.00-00-0060/16-00

Partnerzy projektu INFODORADCA+:

- DORADCA Consultants Ltd Sp. z o.o., Gdynia
- Instytut Technologii Eksploatacji – Państwowy Instytut Badawczy, Radom
- Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, Warszawa
- Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa
- PBS Sp. z o.o., Sopot

INFORMACJA O ZAWODZIE

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej (331203)

© Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2018

Kopiowanie i rozpowszechnianie w całości lub w części dozwolone wyłącznie za podaniem źródła.

ISBN 978-83-7789-495-8 [323]

Publikacja bezpłatna

Zdjęcie na okładce (źródło): https://pixabay.com/pl/photos/euro-wydaje-pieni%C4%85dze-finanse-870757 [dostęp: 31.10.2018].

SPIS TREŚCI

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU ... 3
1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności) ... 3
1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu ... 3
1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD ... 3
1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący ... 3
2. OPIS ZAWODU ... 4
2.1. Synteza zawodu ... 4
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania ... 4
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) ... 5
2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne ... 6
2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie ... 7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji ... 8
2.7. Zawody pokrewne ... 8
3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE ... 9
3.1. Zadania zawodowe ... 9
3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Oferowanie i sprzedawanie produktów bankowych i finansowych ... 9
3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Wspieranie obsługi posprzedażowej ... 11
3.4. Kompetencje społeczne ... 11
3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu ... 12
3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji ... 12
4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO ... 12
4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie ... 12
4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu ... 13
4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów ... 15
4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie ... 15
5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO) ... 16
6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE ... 16
7. SŁOWNIK POJĘĆ ... 18
7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze) ... 18
7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe) ... 20

1. DANE IDENTYFIKACYJNE ZAWODU

1.1. Nazwa i kod zawodu (wg Klasyfikacji zawodów i specjalności)

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej 331203

1.2. Nazwy zwyczajowe zawodu

- Doradca klienta.
- Opiekun klienta placówki bankowej.
- Pracownik obsługi klienta.

1.3. Usytuowanie zawodu w klasyfikacjach: ISCO, PKD

W Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie:

- 3312 Credit and loans officers.

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

- Sekcja K – Działalność finansowa i ubezpieczeniowa.

1.4. Notka metodologiczna, autorzy i eksperci opiniujący

Notka metodologiczna

Opis informacji o zawodzie opracowano na podstawie:

- analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz źródeł internetowych,
- wyników badań i analiz prowadzonych w projekcie PO KL (2011–2013) „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”,
- analizy opisu zawodu zamieszczonego w wyszukiwarce opisów zawodów na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia.
- zebranych opinii od recenzentów, członków panelu ewaluacyjnego oraz zespołu ds. walidacji i jakości informacji o zawodach.

Autorzy i eksperci opiniujący

Zespół Ekspercki:

- Iwona Kątna – Ekspert niezależny, Gdynia.
- Mateusz Kozieł – IBM Global Financing sp. z o.o., Warszawa.
- Martyna Kurowska – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Szpak-Marek – PBS sp. z o.o., Sopot.

Zespół ds. walidacji i jakości informacji o zawodzie:

- Małgorzata Domańska-Plichta – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Magdalena Jackman – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Iwona Kacak – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Ryszard Pieńkowski – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Sebastian Stefański – PBS sp. z o.o., Sopot.
- Krzysztof Symela – Instytut Technologii Eksploatacji – PIB, Radom.
- Daria Świsulska – PBS sp. z o.o., Sopot.

Recenzenci:

- Jacek Śmiarowski – Pośrednictwo Finansowe, Gdańsk.
- Alicja Wysocka – PKO BP SA, Koszalin.

Panel ewaluacyjny – przedstawiciele partnerów społecznych:

- Monika Szymańska – Fundacja na rzecz Rozwoju Polskiego Rolnictwa, Warszawa.
- Przemysław Woliński – Polska Fundacja Przedsiębiorczości, Szczecin.

Data (rok) opracowania opisu informacji o zawodzie: 2018 r.

WAŻNE:
W tekście opisu informacji o zawodzie występują podkreślenia wybranych określeń wraz z indeksem górnym, który wskazuje numer definicji w słowniku branżowym w punkcie 7.2.

2. OPIS ZAWODU

2.1. Synteza zawodu

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej zajmuje się sprzedażą usług[19] i produktów finansowych. Nawiązuje i utrzymuje dobre relacje z klientami oraz zajmuje się kompleksową obsługą posprzedażową klienta.

2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania

Opis pracy

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej jest zawodem o charakterze usługowym. Jego zadaniem jest pozyskiwanie nowych klientów dla instytucji finansowej[8], obsługiwanie klientów instytucji finansowej, w tym przyjmowaniu reklamacji od klientów, wyjaśnianie klientom wszelkich jego wątpliwości, kompleksowa sprzedaż usług i produktów finansowych oferowanych przez instytucję finansową.

Osoba wykonująca zawód pracownik obsługi klienta instytucji finansowej w swojej pracy przestrzega podstawowych zasad przeciwdziałania praniu pieniędzy[15], zapobiegania nadużyciom finansowym[9] ze strony bieżących i potencjalnych klientów instytucji finansowej, zasad tzw. „retencji danych”[17]. Istotnym elementem jego pracy jest praca z dokumentami i danymi wrażliwymi.

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej musi być także świadomy, które dokumenty mogą zostać przekazane do archiwum, a które powinny zostać zniszczone lub oddane klientowi.

Sposoby wykonywania pracy

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej wykonuje pracę w relacji człowiek – człowiek. Jego praca polega m.in. na:

- przyjmowaniu dyspozycji klientów w sprawach posiadanych przez nich produktów,
- wykonywaniu operacji gotówkowych[12] i bezgotówkowych[11],
- gromadzeniu, porządkowaniu dokumentacji niezbędnej do wykonywania transakcji i obsługi potransakcyjnej,
- archiwizowaniu dokumentów finansowych,
- sporządzaniu sprawozdań i innej dokumentacji bankowej.

WAŻNE:
Pracownik instytucji finansowej wykonuje swoją pracę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi, dlatego powinien na bieżąco uzupełniać swoją wiedzę z tego zakresu.

Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcjach: 3.1. Zadania zawodowe oraz 3.2 i 3.3. Kompetencje zawodowe.

2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)

Warunki pracy

Miejscem pracy **pracownika obsługi klienta instytucji finansowej** są pomieszczenia biurowe lub pomieszczenia typu otwarte biuro – open space[10] w banku lub innej instytucji finansowej. Może także służbowo spotykać się z klientami poza siedzibą instytucji finansowej.

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej obsługuje klienta bezpośrednio poprzez osobiste spotkania z nim, rozmowy telefoniczne, a także poprzez wykorzystywanie narzędzi teleinformatycznych.

Praca na ogół odbywa się w pozycji siedzącej, przed monitorem komputera, na stanowisku spełniającym co do zasady wymogi ergonomii pracy z monitorami.

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej wykonuje czynności biurowe z wykorzystaniem urządzeń biurowych i narzędzi teleinformatycznych, posługuje się oprogramowaniem bankowym[13], jak również pakietami programów biurowych.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie.

Wykorzystywane maszyny i narzędzia pracy

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej w swojej pracy zawodowej wykorzystuje m.in.:
- komputer / laptop,
- skaner,
- drukarkę,
- kserokopiarkę,
- telefon,
- narzędzia i oprogramowanie wspierające pracę (oprogramowanie bankowe, arkusz kalkulacyjny, edytor tekstu, wewnętrzne systemy bankowe, internet),
- samochód służbowy w celu dojazdu na spotkanie z klientem.

Organizacja pracy

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej, w zależności od miejsca pracy i wykonywanych zadań, może pracować indywidualnie lub zespołowo, jednak najczęściej z wyników swojej pracy rozliczany jest indywidualnie przez pracodawcę. Osoby w tym zawodzie zwykle pracują w systemie jedno- lub dwuzmianowym, w wymiarze 8 godzin dziennie, w stałych godzinach pracy.

Zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pracy człowieka

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej może być narażony m.in. na:
- obciążenie narządu wzroku,
- obciążenie układu mięśniowo-szkieletowego,
- zaburzenia psychosomatyczne związane ze stresem i odpowiedzialnością,
- zagrożenia w ruchu komunikacyjnym – przy indywidualnym dotarciu do klienta poza biurem.

2.4. Wymagania psychofizyczne i zdrowotne

Wymagania psychofizyczne

Dla pracownika wykonującego zawód **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** ważne są:

w kategorii wymagań fizycznych
- sprawność układu mięśniowo-szkieletowego,
- sprawność układu wzrokowego,
- sprawność narządu słuchu;

w kategorii sprawności sensomotorycznych
- koordynacja wzrokowo-ruchowa,
- ostrość wzroku,
- ostrość słuchu,
- zręczność rąk,
- zręczność palców,
- spostrzegawczość;

w kategorii sprawności i zdolności
- podzielność uwagi,
- dobra pamięć,
- rozumowanie logiczne,
- uzdolnienia rachunkowe,
- zdolność strategicznego myślenia,
- predyspozycje do postępowania z ludźmi,
- zdolność nawiązywania kontaktu z ludźmi,
- zdolność utrzymywania pozytywnych relacji ze współpracownikami,
- zdolność koncentracji uwagi,
- radzenie sobie ze stresem,
- zdolność skutecznego negocjowania,
- zdolność analizowania i systematyzowania złożonych problemów,
- łatwość wypowiadania się w mowie i piśmie;

w kategorii cech osobowościowych
- odpowiedzialność,
- dbałość o jakość pracy,
- dokładność,
- odporność na działanie pod presją czasu,
- punktualność,
- gotowość do tworzenia i podtrzymywania sieci kontaktów z klientami,
- komunikatywność,
- kontrolowanie własnych emocji,
- operatywność i skuteczność,
- lojalność,
- dyskrecja,
- wysoka kultura osobista,
- zamiłowanie do ładu i porządku,
- tolerancyjność,
- odpowiedzialność za działania zawodowe,
- dążenie do osiągania celów.

Więcej informacji znajduje się w sekcjach*: *3.4. Kompetencje społeczne; 3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu.

Wymagania zdrowotne

Ze względu na wydatek energetyczny praca w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** zaliczana jest do prac lekkich. Występuje w niej również obciążenie umysłowe, związane np. z analizowaniem, rozwiązywaniem problemów i podejmowaniem decyzji.

Przeciwwskazaniem do wykonywania zawodu są wady wzroku i słuchu niepodlegające korekcji oraz wady wymowy w stopniu utrudniającym komunikowanie się. Znaczne upośledzenia narządów ruchu mogą utrudnić wykonywanie podstawowych czynności w zawodzie. Osoby z epilepsją ze względu na specyfikę pracy pracownika obsługi klienta instytucji finansowej nie powinny wykonywać tego zawodu, ponieważ wiąże się ona z dużym stresem i napięciem, które mogłyby powodować napady.

WAŻNE:
O stanie zdrowia i ewentualnych przeciwwskazaniach do wykonywania zawodu orzeka lekarz medycyny pracy.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie.

2.5. Wykształcenie, tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Wykształcenie niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie

Obecnie (2018 r.) do podjęcia pracy w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** preferowane jest wykształcenie średnie zawodowe w zawodach szkolnych pokrewnych z obszaru kształcenia administracyjno-usługowego lub średnie ogólne.

Tytuły zawodowe, kwalifikacje i uprawnienia niezbędne/preferowane do podjęcia pracy w zawodzie

Podjęcie pracy w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** ułatwia posiadanie:
- dyplomu potwierdzającego kwalifikacje zawodowe w zawodzie szkolnym (pokrewnym) technik ekonomista,
- świadectwa potwierdzającego kwalifikację AU.35 Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji, AU.36 Prowadzenie rachunkowości,
- wykształcenia średniego i doświadczenia (co najmniej dwuletniego) w zawodzie pokrewnym.

Dodatkowymi atutami przy zatrudnieniu pracownika obsługi klienta instytucji finansowej są m.in.:
- suplementy Europass do dyplomu (w języku polskim i angielskim), wydawane na prośbę zainteresowanego przez Okręgowe Komisje Egzaminacyjne,
- certyfikat potwierdzający znajomość języka angielskiego w stopniu średniozaawansowanym (minimum poziom B2, tj. udokumentowanie posiadania umiejętności swobodnego komunikowania się z rodzimymi użytkownikami danego języka obcego),
- prawo jazdy kat B,
- certyfikaty i zaświadczenia potwierdzające ukończenia szkoleń w zakresie obsługi klienta oraz sprzedaży usług i produktów bankowych.

Więcej informacji znajduje się w sekcji: 4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu.

2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, awansu i potwierdzania kompetencji

Możliwości rozwoju zawodowego i awansu

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej zdobywając doświadczenie oraz pozytywną ocenę jakości swojej pracy może awansować na stanowisko specjalisty, takie m.in. jak:
- inspektor do spraw obsługi klienta,
- specjalista do spraw obsługi klienta,
- ekspert do spraw obsługi klienta,
- doradca do spraw obsługi klienta.

Ukończone studia wyższe, a także odpowiedni poziom doświadczenia i testy sprawdzające poziom zdolności przywódczych pracownika (często organizowane przez pracodawców) pozwalają awansować na stanowiska kierownicze, np.:
- lidera zespołu,
- kierownika działu,
- dyrektora oddziału.

Możliwości potwierdzania kompetencji

Obecnie (2018 r.) w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** nie ma możliwości potwierdzania kompetencji zawodowych w systemie edukacji formalnej i pozaformalnej.

Okręgowe Komisje Egzaminacyjne oferują możliwość potwierdzania kompetencji zawodowych przydatnych w zawodzie pracownik obsługi klienta instytucji finansowej, wchodzących w skład zawodu szkolnego (pokrewnego) technik ekonomista, w zakresie kwalifikacji AU.35 Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji, AU.36 Prowadzenie rachunkowości.

Istnieje również możliwość awansu na stanowiska kierownicze poprzez zaliczenie odpowiedniego egzaminu. By móc do niego przystąpić, wymagane są:
- 2-letni staż pracy w sektorze finansowym,
- pozytywna ocena pracodawcy dotycząca umiejętności i postaw pracownika.

Więcej informacji można uzyskać w Bazie Usług Rozwojowych https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl oraz Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

2.7. Zawody pokrewne

Osoba zatrudniona w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** może rozszerzać swoje kompetencje zawodowe w zawodach pokrewnych:

Nazwa zawodu pokrewnego zgodnie z Klasyfikacją zawodów i specjalności	Kod zawodu
Pośrednik finansowy	331103
Pracownik do spraw kredytów	331201
Pracownik do spraw pożyczek	331202
Technik ekonomista[S]	331403
Kierownik biura	334101
Doradca klienta	524902

3. ZADANIA ZAWODOWE I WYMAGANE KOMPETENCJE

3.1. Zadania zawodowe

Pracownik w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** wykonuje różnorodne zadania, do których należą w szczególności:

Z1 Pozyskiwanie nowych klientów.
Z2 Otwieranie rachunków bankowych oraz oferowanie i uruchamiania innych produktów depozytowych.
Z3 Kompletowanie dokumentów do udzielania finansowania dłużnego (np. kredyt, pożyczka, leasing, factoring, karty kredytowe).
Z4 Wprowadzanie danych do systemów bankowych/aplikacji bankowych.
Z5 Wykonywanie operacji gotówkowych i bezgotówkowych.
Z6 Sporządzanie sprawozdań, rejestrów oraz innej dokumentacji finansowej.

3.2. Kompetencja zawodowa Kz1: Oferowanie i sprzedawanie produktów bankowych i finansowych

Kompetencja zawodowa Kz1: Oferowanie i sprzedawanie produktów bankowych i finansowych obejmuje zestaw zadań zawodowych Z1, Z2, Z3, Z4, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z1 Pozyskiwanie nowych klientów	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Istotę pośrednictwa finansowego, w tym instytucji bankowej; • Prawo bankowe, obowiązujące procedury i przepisy bankowe, oraz inne przepisy prawa; • Przepisy dotyczące ochrony danych osobowych; • Misję i główne cele instytucji finansowej; • Zasady skutecznego pozyskiwania nowych i utrzymania dotychczasowych klientów; • Dostępną bazę klientów instytucji finansowej; • Metody, sposoby i narzędzia badania potrzeb wiedzy finansowej klienta; • Zasady ustalania kontraktu między instytucją finansową a klientem; • Ofertę produktową instytucji finansowej; • Zasady aktywnej sprzedaży produktów finansowych (bankowych)[16]; • Techniki sprzedaży, w tym telefonicznej i bezpośredniej; • Zasady etyki zawodowej.	• Zidentyfikować konkurencję i porównać jej działalność (ofertę) do własnej; • Wykonywać działalność zawodową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie pośrednictwa finansowego; • Stosować przepisy ochrony danych osobowych; • Wdrażać cele instytucji finansowej; • Pozyskiwać klientów i rozpoznawać ich potrzeby; • Korzystać i aktualizować bazy klientów; • Identyfikować potrzeby klientów dotyczące inwestowania, oszczędzania, kredytowania, przygotowania indywidualnych ofert i proponowania rozwiązań z palety produktów finansowych; • Tworzyć z klientami trwałe relacje w celu sprzedaży usług finansowych; • Oferować produkty finansowe klientowi; • Wyjaśniać klientowi zagadnienia prawne oraz finansowe związane ze sprzedawanymi produktami finansowymi; • Komunikować się profesjonalnie z klientem w sposób pośredni i bezpośredni; • Stosować zasady etyki zawodowej.

Z2 Otwieranie rachunków bankowych oraz oferowanie i uruchamiania innych produktów depozytowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Systemy internetowe instytucji finansowej używane w procesie otwierania rachunków bankowych i innych produktów depozytowych; • Przepisy Prawa bankowego, Kodeksu cywilnego, Kodeksu spółek handlowych, przepisy o swobodzie działalności gospodarczej (Prawo przedsiębiorców), inne przepisy specyficzne dla kredytobiorców lub przedsięwzięć inwestycyjnych; • Procedury i przepisy dotyczące uruchamiania i obsługi produktów i usług bankowych; • Rodzaje produktów oferowanych przez instytucję.	• Uruchamiać i obsługiwać produkty bankowe i finansowe (np. rachunki, kredyty, depozyty); • Stosować przepisy z zakresu Prawa bankowego, Kodeksu cywilnego, Kodeksu spółek handlowych i inne przepisy prawa w zakresie otwierania rachunków bankowych oraz innych produktów depozytowych; • Wspomagać klienta w wyborze produktów z oferty instytucji finansowej oraz w sprawach związanych z bieżącą obsługą zgodnie z potrzebami konsumenta; • Wyjaśniać klientowi zagadnienia prawne oraz finansowe związane z otwieraniem rachunków bankowych oraz innych produktów depozytowych; • Obsługiwać narzędzia, aplikacje i instrumenty bankowe.

Z3 Kompletowanie dokumentów do udzielania finansowania dłużnego (np. kredyt, pożyczka, leasing, factoring, karty kredytowe)	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Rodzaje sprzedawanych produktów finansowych; • Wymogi dotyczące dokumentacji niezbędnej do przygotowania oferty bankowej; • Zasady weryfikacji składanych dokumentów pod względem ich poprawności i kompletności; • Zasady i przepisy prawne dotyczące przyznawania kredytów; • Zasady uruchamiania produktów finansowania dłużnego będących w kompetencjach pracownika obsługi klienta instytucji finansowej.	• Scharakteryzować główne rodzaje sprzedawanych produktów finansowych; • Kompletować niezbędne dokumenty w celu uzyskania kredytu przez klienta; • Wypełniać wnioski, formularze danych i inne dokumenty niezbędne do przygotowania oferty; • Weryfikować złożoną przez klienta dokumentację; • Rekomendować wnioski o udzielenie kredytu, pożyczki, leasingu, factoringu lub kart kredytowych; • Rekomendować wnioski o przyznanie finansowania dłużnego innym zespołom danej instytucji finansowej.

Z4 Wprowadzanie danych do systemów bankowych/aplikacji bankowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Narzędzia i aplikacje używane w instytucji finansowej oraz zasady wprowadzania danych do systemów; • Zasady obsługi pakietów oprogramowania biurowego; • Zasady ochrony danych osobowych klientów instytucji finansowej; • Procedury weryfikacji wprowadzonych do systemu danych.	• Biegle posługiwać się systemami informatycznymi używanymi w instytucji finansowej; • Wprowadzać dane klientów instytucji finansowej do baz danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa; • Redagować dane przy pomocy pakietów oprogramowania biurowego; • Weryfikować dane wprowadzone do systemu pod kątem kompletności i braku błędów.

3.3. Kompetencja zawodowa Kz2: Wspieranie obsługi posprzedażowej

Kompetencja zawodowa Kz2: Wspieranie obsługi posprzedażowej obejmuje zestaw zadań zawodowych Z5, Z6, do realizacji których wymagane są odpowiednie zbiory wiedzy i umiejętności.

Z5 Wykonywanie operacji gotówkowych i bezgotówkowych	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Rodzaje operacji gotówkowych i bezgotówkowych obsługiwanych w instytucji finansowej; • Techniki rozpoznawania autentyczności znaków pieniężnych; • Zasady weryfikacji tożsamości klienta przy okazji wykonywania zleconej operacji; • System kasowy instytucji finansowej.	• Dokonywać operacji gotówkowych i bezgotówkowych obsługiwanych w instytucji finansowej; • Rozpoznać autentyczność znaków pieniężnych; • Weryfikować tożsamość klienta przed dokonaniem zleconej operacji; • Wykonywać czynności dysponenta bankowego[2].

Z6 Sporządzanie sprawozdań, rejestrów oraz innej dokumentacji finansowej	
WIEDZA – zna i rozumie:	**UMIEJĘTNOŚCI – potrafi:**
• Zasady sporządzania sprawozdań oraz innej dokumentacji w instytucji finansowej; • Formy ewidencjonowania instrumentów finansowych; • Zasady związane z przechowywaniem dokumentacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa; • Zasady archiwizowania dokumentacji bankowej.	• Sporządzać sprawozdania oraz inną dokumentację finansową zgodnie z procedurami funkcjonującymi w instytucji finansowej; • Ewidencjonować instrumenty finansowe; • Przechowywać dokumentację finansową zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, procedurami instytucji finansowej; • Kompletować dokumenty w celu ich archiwizacji.

3.4. Kompetencje społeczne

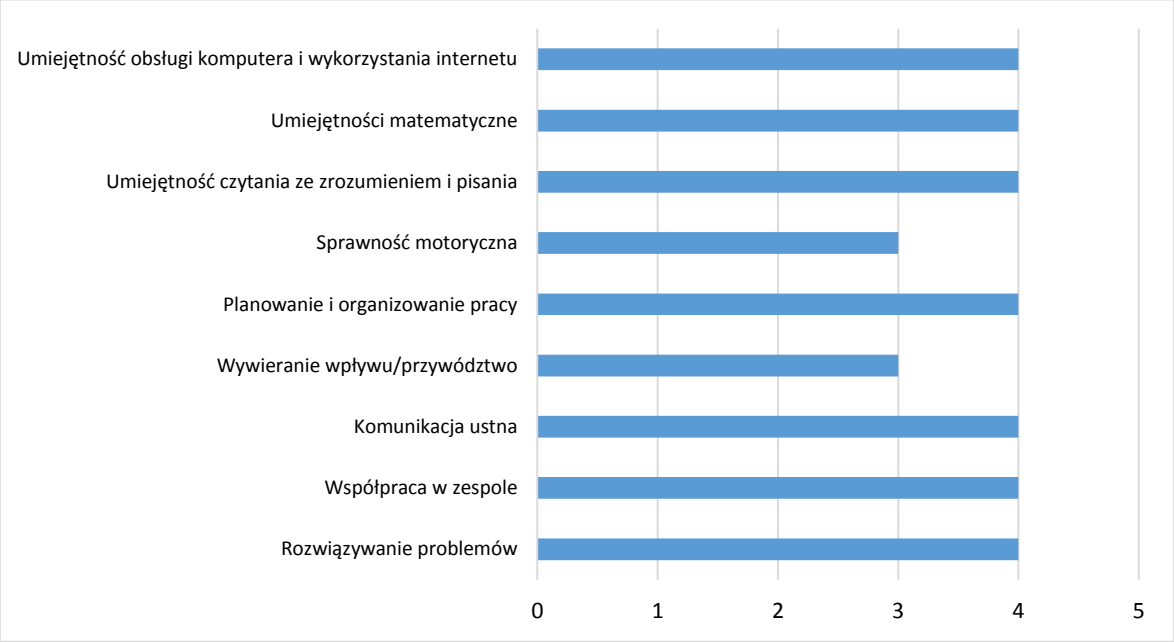
Pracownik w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** powinien posiadać kompetencje społeczne niezbędne do prawidłowego i skutecznego wykonywania zadań zawodowych.

W szczególności pracownik jest gotów do:

- Ponoszenia odpowiedzialności za skutki swoich działań związanych ze sprzedażą usług i produktów finansowych.
- Dokonywania oceny swoich działań oraz działań wykonywanych w ramach pracy zespołowej w instytucji finansowej i ponoszenia odpowiedzialność za ich skutki.
- Podejmowania działań zawodowych z uwzględnieniem norm etycznych obowiązujących pracownika instytucji finansowej.
- Postępowania zgodnie z przepisami prawa i standardami regulującymi zasady pracy w instytucji finansowej.
- Ustawicznego rozwoju zawodowego w zakresie sprzedaży usług i produktów finansowych.
- Kreowania i upowszechniania wzorców właściwego postępowania w środowisku pracy pracownika obsługi klienta instytucji finansowej.

3.5. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu

Pracownik powinien posiadać zdolność właściwego wykonywania zadań zawodowych i predyspozycje do rozwoju zawodowego. Dlatego wymaga się od niego odpowiednich kompetencji kluczowych. Zostały one zilustrowane w formie profilu (rys. 1) ukazującego ważność kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej**.



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej**

Uwaga:
Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).

3.6. Powiązanie kompetencji zawodowych z opisami poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji oraz Sektorowej Ramy Kwalifikacji

Kompetencje zawodowe pracownika w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** nawiązują do opisów poziomów Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Opis zawodu, zadań zawodowych i wymagań kompetencyjnych może stanowić materiał informacyjny dla przygotowania (lub aktualizacji) opisu kwalifikacji wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK). Więcej informacji:

- Zintegrowany System Kwalifikacji: https://www.kwalifikacje.gov.pl
- Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

4. ODNIESIENIE DO SYTUACJI ZAWODU NA RYNKU PRACY I MOŻLIWOŚCI DOSKONALENIA ZAWODOWEGO

4.1. Możliwości podjęcia pracy w zawodzie

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej może ubiegać się o pracę m.in. w:

- telefonicznych biurach obsługi klienta instytucji finansowej,
- stacjonarnych placówkach instytucji finansowej,
- działach zaplecza biurowego (back-office) instytucji finansowej,
- bankach,

- Spółdzielczych Kasach Oszczędnościowo-Kredytowych[18],
- funduszach poręczeń kredytowych[6],
- funduszach celowych[5],
- funduszach pożyczkowych[7],
- firmach factoringowych[3],
- firmach leasingowych[4],
- jednostkach administracji rządowej (państwowa osoba prawna)[14].

W badaniu Barometr zawodów 2018, pracownik obsługi klienta instytucji finansowej został przyporządkowany do grupy zawodów specjaliści ds. finansowych. W 2018 roku zawody wchodzące w skład tej grupy zostały zaliczone do zawodów zrównoważonych w Polsce, czyli takich, w których liczba wolnych miejsc pracy jest zbliżona do liczby osób zainteresowanych podjęciem pracy i spełniających wymagania pracodawców.

WAŻNE:
Zachęcamy do sprawdzenia dostępnych ofert pracy w **Centralnej Bazie Ofert Pracy:**
http://oferty.praca.gov.pl

Natomiast aktualizacje informacji o możliwościach zatrudnienia w zawodzie, przyszłe zapotrzebowanie na dany zawód na rynku pracy oraz dodatkowe informacje można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Ranking (monitoring) zawodów deficytowych i nadwyżkowych:
http://mz.praca.gov.pl
https://www.gov.pl/web/rodzina/zawody-deficytowe-zrownowazone-i-nadwyzkowe

Barometr zawodów: https://barometrzawodow.pl

Wojewódzkie obserwatoria rynku pracy:
Mazowieckie – http://obserwatorium.mazowsze.pl
Małopolskie – https://www.obserwatorium.malopolska.pl
Lubelskie – http://lorp.wup.lublin.pl
Regionalne Obserwatorium Rynku Pracy w Łodzi – http://obserwatorium.wup.lodz.pl
Pomorskie – http://www.porp.pl
Opolskie – http://www.obserwatorium.opole.pl
Wielkopolskie – http://www.obserwatorium.wup.poznan.pl
Zachodniopomorskie – https://www.wup.pl/pl/dla-instytucji/zachodniopomorskie-obserwatorium-rynku-pracya
Podlaskie – http://www.obserwatorium.up.podlasie.pl

Zielona Linia. Centrum Informacyjne Służb Zatrudnienia:
http://zielonalinia.gov.pl

Portal Prognozowanie Zatrudnienia:
www.prognozowaniezatrudnienia.pl

Portal EU Skills Panorama:
http://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en

Europejski portal mobilności zawodowej EURES:
https://eures.praca.gov.pl
https://ec.europa.eu/eures/public/pl/homepage

4.2. Instytucje oferujące kształcenie, szkolenie i/lub potwierdzanie kompetencji w ramach zawodu

Kształcenie

Obecnie (2018 r.) w ramach systemu kształcenia zawodowego w Polsce nie przygotowuje się kandydatów do pracy w zawodzie **pracownik obsługi instytucji finansowej.**

Kompetencje przydatne do wykonywania zawodu pracownik obsługi instytucji finansowej można uzyskać, podejmując:
- kształcenie w technikum w zawodzie szkolnym pokrewnym technik ekonomista,
- szkolenie w ramach kwalifikacyjnego kursu zawodowego, w zakresie kwalifikacji AU.35 Planowanie i prowadzenie działalności w organizacji, AU.36 Prowadzenie rachunkowości.

Kształcenie w zakresie kwalifikacyjnego kursu zawodowego (dla dorosłych) mogą prowadzić:
- publiczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe,
- niepubliczne szkoły posiadające uprawnienia szkół publicznych, prowadzące kształcenie zawodowe,
- publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego, placówki kształcenia praktycznego, ośrodki dokształcania i doskonalenia zawodowego,
- instytucje rynku pracy prowadzące działalność edukacyjno-szkoleniową,
- podmioty prowadzące działalność oświatową na podstawie ustawy Prawo przedsiębiorców.

Kwalifikację AU.35, AU.36 potwierdzają (również w trybie eksternistycznym) Okręgowe Komisje Egzaminacyjne.

Szkolenie

Szkolenia w zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** oferują:
- instytucje finansowe zatrudniające osoby na stanowisku pracownika obsługi klienta instytucji finansowej,
- instytucje funkcjonujące na rynku usług szkoleniowych.

Przykładowa tematyka szkoleń może dotyczyć:
- sprzedaży, obsługi klienta i negocjacji,
- prawnych aspektów funkcjonowania pracownika instytucji finansowej,
- rozpoznawania potrzeb i dopasowywania właściwych dla klienta rozwiązań,
- dostosowywania stylu obsługi klienta do typów osobowości,
- radzenia sobie ze stresem i presją otoczenia,
- analizy kredytowej i finansowej firm,
- oferty aktualnych produktów finansowych.

Organizatorzy tych szkoleń poświadczają uzyskane przez uczestników kompetencje stosownymi certyfikatami/zaświadczeniami.

WAŻNE:
Więcej informacji o instytucjach oferujących kształcenie, szkolenie i/lub walidację kompetencji w ramach zawodu można uzyskać, korzystając z **polecanych źródeł danych**.

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:

Szkolnictwo wyższe:
www.wybierzstudia.nauka.gov.pl

Szkolnictwo zawodowe:
https://www.ore.edu.pl/category/ksztalcenie-zawodowe-i-ustawiczne
http://doradztwo.ore.edu.pl/wybieram-zawod
https://zrp.pl

Szkolenia zawodowe:
Rejestr Instytucji Szkoleniowych – http://www.stor.praca.gov.pl/portal/#/ris
Baza Usług Rozwojowych – https://uslugirozwojowe.parp.gov.pl

Inne źródła danych:
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl
Bilans Kapitału Ludzkiego – https://bkl.parp.gov.pl
Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji – http://www.frse.org.pl, http://europass.org.pl
Learning Opportunities and Qualifications in Europe – https://ec.europa.eu/ploteus

4.3. Zarobki osób wykonujących dany zawód/daną grupę zawodów

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej (w zależności od miejsca pracy i zakresu obowiązków) otrzymuje z reguły wynagrodzenie w przedziale od 2500 zł brutto do 4500 zł brutto miesięcznie.

Pracownik obsługi klienta instytucji finansowej oprócz wynagrodzenia podstawowego może otrzymywać premię (w zależności od osiąganych wyników sprzedażowych, jakości obsługi klienta).

Poziom wynagrodzeń osób wykonujących zawód pracownik obsługi klienta instytucji finansowej uzależniony jest od kilku czynników, w tym:
- wielkości instytucji finansowej,
- profilu obsługiwanego klienta (w przypadku obsługi klienta premium w bankowości prywatnej[1], zarobki są wyższe niż w przypadku obsługi klienta detalicznego),
- wykształcenia i stażu pracy.

WAŻNE:
Zarobki osób wykonujących dany zawód/grupę zawodów są orientacyjne i mogą szybko stracić aktualność. Dlatego na bieżąco należy sprawdzać, jakie zarobki oferuje rynek pracy, korzystając z **polecanych źródeł danych.**

Polecane źródła danych [dostęp: 31.10.2018]:
Wynagrodzenie w Polsce według danych GUS:
http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/pracujacy-zatrudnieni-wynagrodzenia-koszty-pracy
Przykładowe portale informujące o zarobkach:
https://wynagrodzenia.pl/gus
https://wynagrodzenia.pl/kategoria/zarobki-na-stanowiskach-i-szczeblach
https://sedlak.pl/raporty-placowe
https://zarobki.pracuj.pl
https://www.forbes.pl/ogolnopolskie-badanie-wynagrodzen
https://www.kariera.pl/wynagrodzenia

4.4. Możliwości zatrudnienia osób niepełnosprawnych w zawodzie

W zawodzie **pracownik obsługi klienta instytucji finansowej** możliwe jest zatrudnienie osób z niepełnosprawnością.

Warunkiem niezbędnym do zatrudnienia osób niepełnosprawnych w tym zawodzie jest identyfikacja indywidualnych barier i dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy do potrzeb zatrudnionych osób:
- słabo słyszących (03-L), gdy stosują aparaty słuchowe umożliwiające swobodną komunikację,
- z niewielką dysfunkcją narządu ruchu (05-R), która nie wyklucza stania i chodzenia, w tym samodzielnego przemieszczania się po zróżnicowanym terenie,
- z innymi dysfunkcjami związanymi z chorobami endokrynologicznymi, metabolicznymi, zaburzeniami enzymatycznymi (11-I), które nie przeszkodzą w obsłudze klientów instytucji finansowej,
- z dysfunkcją narządu wzroku (04-O), jeśli posiadana wada jest skorygowana odpowiednimi szkłami optycznymi lub soczewkami kontaktowymi, które zapewnią ostrość widzenia.

WAŻNE:
Decyzja o zatrudnieniu osoby z jakimkolwiek rodzajem niepełnosprawności może być podjęta wyłącznie po indywidualnej konsultacji z lekarzem medycyny pracy.

5. ODNIESIENIE DO EUROPEJSKIEJ KLASYFIKACJI UMIEJĘTNOŚCI/KOMPETENCJI, KWALIFIKACJI I ZAWODÓW (ESCO)

Europejska klasyfikacja umiejętności/kompetencji, kwalifikacji i zawodów (European Skills/Competences, Qualifications and Occupations – ESCO) jest narzędziem łączącym rynek edukacji z rynkiem pracy. ESCO jest częścią strategii „Europa 2020". W klasyfikacji określono i uszeregowano umiejętności, kompetencje, kwalifikacje i zawody istotne dla unijnego rynku pracy oraz kształcenia i szkolenia. Tworzenie europejskiego rynku pracy, a w przyszłości wspólnego obszaru kształcenia ustawicznego wymaga, aby zdobywane przez jednostki umiejętności oraz kwalifikacje były zrozumiałe oraz łatwo porównywalne między krajami, a także – by promowały mobilność wśród pracowników.

Obecnie (2018 r.) klasyfikacja ESCO jest dostępna w 27 językach (w 24 językach UE, islandzkim, norweskim i arabskim) za pośrednictwem platformy ESCO:
https://ec.europa.eu/esco/portal/home

Klasyfikacja ESCO została oparta na trzech filarach i pokazuje w sposób systematyczny relacje między nimi:

- **Zawody:** https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation
- **Umiejętności/Kompetencje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/skill
- **Kwalifikacje:** https://ec.europa.eu/esco/portal/qualification

6. ŹRÓDŁA DODATKOWYCH INFORMACJI O ZAWODZIE

Podstawowe regulacje prawne:

Stan prawny na dzień: 31.10.2018 r.

- Ustawa z dnia 24 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. poz. 1000, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. poz. 723, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. – Prawo oświatowe (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 996, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1937, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 986, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2003, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 993, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2065, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 621, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1768, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1265, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo dewizowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 679, z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 7 grudnia 2000 r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 613).
- Ustawa z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1577, z późn. zm.).

- Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 sierpnia 2017 r. w sprawie szczegółowych warunków i sposobu przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie (Dz. U. poz. 1663).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 31 marca 2017 r. w sprawie podstawy programowej kształcenia w zawodach (Dz. U. poz. 860, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 marca 2017 r. w sprawie klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego (Dz. U. poz. 622, z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8 (t.j. Dz. U., poz. 537).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 7 sierpnia 2014 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz zakresu jej stosowania (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 227).

Literatura branżowa:

- Bartkowska U.: Badanie potrzeb klienta. Złote Myśli, Gliwice 2016.
- Hancewicz R.: Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie. Onepress, Warszawa 2012.
- King B:. Bank 2.0: How customer behaviour and technology will change the future of financial services. Marshall Cavendish Business, 2010.
- Mention A.: Innovation in Financial Services. Cambridge Scholars Publishing, 2014.
- Ziomek E.: Obsługa klienta indywidualnego w bankowości na przykładzie Banku Millennium S.A. P.W. Promotor, Kraków 2010.
- Zych R.: Klient w centrum uwagi. Jak szefowie mogą budować pozytywne doświadczenie w zespołach obsługi. Onepress, Warszawa 2016.

Zasoby internetowe [dostęp: 31.10.2018]:

- Baza danych standardów kwalifikacji/kompetencji zawodowych i modułowych programów szkoleń: ftp://kwalifikacje.praca.gov.pl
- Narodowy Bank Polski: https://www.nbportal.pl
- Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje w zawodzie technik ekonomista: https://cke.gov.pl/images/_EGZAMIN_ZAWODOWY/informatory/formula_2017/331403.pdf
- Portal Asystent BHP: https://asystentbhp.pl
- Projekt Zintegrowany System Kwalifikacji: http://kwalifikacje.edu.pl
- Standard Kwalifikacyjny Związku Banków Polskich „Pracownik Obsługi Klientów”: https://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/standardy_kwalifikacyjne/dzialalnosc/new/opis_wymogow_POK.pdf
- Standardy orzecznictwa lekarskiego ZUS: http://www.zus.pl/lekarze/publikacje/standardy-orzecznictwa-lekarskiego-zus
- Techniki sprzedaży i standardy obsługi klienta: https://franczyzabanku.pl/techniki-sprzedazy-i-standardy-obslugi-klienta
- Warszawski Instytut Bankowości: https://www.wib.org.pl
- Wyszukiwarka opisów zawodów: http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow
- Związek Banków Polskich: https://zbp.pl

7. SŁOWNIK POJĘĆ

7.1. Definicje powiązane z opisem informacji o zawodzie (zawodoznawcze)

Nazwa pojęcia	Definicja pojęcia
Awans zawodowy	Wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje awansu – pionowy oraz poziomy. Awans pionowy oznacza zmianę stanowiska na wyższe w hierarchii przedsiębiorstwa/organizacji oraz przyznanie wyższego wynagrodzenia i poszerzenie uprawnień, np. awans polegający na osiągnięciu wyższego stopnia wymagań formalnych w policji, w wojsku, mianowanie na wyższy stopień – awans nauczycielski. Awans poziomy oznacza zmianę stanowiska niepociągającą za sobą zmiany pozycji pracownika w hierarchii firmy, np. objęcie dodatkowego stanowiska przez pracownika, powierzenie nowych zadań, rozszerzenie uprawnień i zakresu podejmowanych decyzji.
Czynności zawodowe	Są to działania podejmowane w ramach zadania zawodowego i dające efekt w postaci realizacji celu przewidzianego w zadaniu zawodowym.
Edukacja formalna	Kształcenie realizowane przez publiczne i niepubliczne szkoły oraz inne podmioty systemu oświaty, uczelnie oraz inne podmioty systemu szkolnictwa wyższego w ramach programów, które prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych oraz kwalifikacji nadawanych po ukończeniu studiów podyplomowych (zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym) albo kwalifikacje w zawodzie (zgodnie z przepisami oświatowymi).
Edukacja pozaformalna	Kształcenie i szkolenie realizowane w ramach programów, które nie prowadzą do uzyskania kwalifikacji pełnych lub kwalifikacji właściwych dla edukacji formalnej.
Efekty uczenia się	Wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne nabyte w procesie uczenia się (w ramach edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne).
Europejskie Ramy Kwalifikacji (ERK)	Przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji umożliwiająca porównanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych państwach. W ERK wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się (wiedza, umiejętności i kompetencje). ERK stanowi układ odniesienia do krajowych ram kwalifikacji, w tym do PRK.
Kody niepełnosprawności	Są symbolami rodzaju schorzenia, które ma decydujący wpływ na to, do jakich prac osoba niepełnosprawna może być kierowana, a do jakich nie powinna ze względu na jej zdrowie i skuteczność pracy na danym stanowisku. Podstawowe kody niepełnosprawności: 01-U upośledzenie umysłowe, 02-P choroby psychiczne, 03-L zaburzenia głosu, mowy i choroby słuchu, 04-O choroby narządu wzroku, 05-R upośledzenie narządu ruchu, 06-E epilepsja, 07-S choroby układu oddechowego i krążenia, 08-T choroby układu pokarmowego, 09-M choroby układu moczowo-płciowego, 10-N choroby neurologiczne, 11-I inne, w tym schorzenia: endokrynologiczne, metaboliczne, zaburzenia enzymatyczne, choroby zakaźne i odzwierzęce, zeszpecenia, choroby układu krwiotwórczego, 12-C całościowe zaburzenia rozwojowe.
Kompetencje społeczne	Jest to rozwinięta w toku uczenia się zdolność kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania.
Kompetencje kluczowe	Są to kompetencje (połączenie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych) integracji społecznej i zatrudnienia potrzebne w życiu zawodowym i pozazawodowym oraz do bycia aktywnym obywatelem. Na potrzeby opracowania informacji o zawodach wyróżniono 9 kompetencji, które zostały wybrane i pogrupowane ze zbioru 15 kompetencji kluczowych wyodrębnionych w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – Projekt PIAAC prowadzonym cyklicznie przez OECD.
Kompetencja zawodowa	Jest to układ wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych niezbędnych do wykonywania, w ramach wydzielonego zakresu pracy w zawodzie zestawu zadań zawodowych. Posiadanie jednej lub kilku kompetencji zawodowych powinno umożliwić zatrudnienie na co najmniej jednym stanowisku pracy w zawodzie.

Kwalifikacja	Oznacza zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w procesie walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący. W Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji wyodrębniono 4 rodzaje kwalifikacji: pełne, cząstkowe, rynkowe i uregulowane.
Polska Rama Kwalifikacji (PRK)	Opis ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających odpowiednim poziomom Europejskich Ram Kwalifikacji sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.
Potwierdzanie kompetencji	Jest to proces polegający na sprawdzeniu, czy kompetencje wymagane dla danej kwalifikacji zostały osiągnięte. Terminy o podobnym znaczeniu: „walidacja", „egzaminowanie". Proces ten prowadzi do certyfikacji − wydania przez upoważnioną instytucję „dyplomu", „świadectwa", „certyfikatu".
Sektorowa Rama Kwalifikacji (SRK)	Opis poziomów kwalifikacji funkcjonujących w danym sektorze lub branży; poziomy Sektorowych Ram Kwalifikacji odpowiadają odpowiednim poziomom Polskiej Ramy Kwalifikacji.
Sprawności sensomotoryczne	Są to sprawności związane z funkcjonowaniem narządów zmysłów (wzroku, słuchu, smaku, powonienia, dotyku) oraz narządu ruchu (sprawność rąk, precyzja ruchów rąk, sprawność nóg, koordynacja wzrokowo-ruchowa itp.).
Stanowisko pracy	Jest to miejsce pracy w strukturze organizacyjnej, np. przedsiębiorstwa, instytucji, organizacji, w ramach którego pracownik wykonuje zadania zawodowe stale lub okresowo. Do prawidłowego wykonywania zadań na danym stanowisku pracy konieczne jest posiadanie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych właściwych dla kompetencji zawodowych wyodrębnionych w zawodzie.
Tytuł zawodowy	Jest przyznawany osobie, która udowodniła, że posiada określony zasób wiedzy i umiejętności potrzebny do wykonywania danego zawodu. W niektórych grupach zawodowych (technicy, lekarze, rzemieślnicy) istnieją ustawowo zadekretowane nazwy i hierarchie tych tytułów, podczas gdy w innych nie ma takich systemów. Przykładowo tytuły zawodowe uzyskiwane w szkołach i placówkach oświaty to: robotnik wykwalifikowany i technik, w rzemiośle: uczeń, czeladnik, mistrz, w kulturze fizycznej: trener, instruktor, menedżer sportu.
Umiejętności	Jest to przyswojona w procesie uczenia się zdolność do wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Uprawnienia zawodowe	Oznaczają posiadanie prawa do wykonywania czynności zawodowych (zawodu), do których dostęp jest ograniczony poprzez przepisy prawne przewidujące konieczność posiadania odpowiedniego wykształcenia, spełnienia wymagań kwalifikacyjnych lub innych dodatkowych wymagań.
Uczenie się nieformalne	Uzyskiwanie efektów uczenia się poprzez różnego rodzaju aktywność poza edukacją formalną i edukacją pozaformalną, w tym poprzez samouczenie się i doświadczenie uzyskane w pracy.
Walidacja	Oznacza sprawdzenie, czy osoba ubiegająca się o nadanie określonej kwalifikacji, niezależnie od sposobu uczenia się (edukacja formalna, pozaformalna i uczenie się nieformalne) tej osoby, osiągnęła wyodrębnioną część lub całość efektów uczenia się wymaganych dla tej kwalifikacji.
Wiedza	Jest to zbiór opisów obiektów i faktów, zasad, teorii oraz praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
Wykształcenie	Oznacza rezultat procesu kształcenia w zakresie ogólnym i specjalistycznym charakteryzowany na podstawie: − poziomu wykształcenia odpowiadającego poziomowi ukończonej szkoły (np. wykształcenie: podstawowe, gimnazjalne, ponadpodstawowe, ponadgimnazjalne, czeladnicze, policealne, wyższe (pierwszy, drugi i trzeci stopień), − profilu wykształcenia (ukończonej szkoły) lub dziedziny wykształcenia (kierunek lub kierunek i specjalność ukończonej szkoły wyższej lub wyższej szkoły zawodowej).
Zadanie zawodowe	Jest to logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu wykonywany na stanowisku pracy. Na zadanie zawodowe składa się układ czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się określonym wytworem, usługą lub istotną decyzją. W wyniku podziału pracy każdy zawód różni się wykonywanymi zadaniami, na które składają się czynności zawodowe.

Zawód	Jest to zbiór zadań zawodowych wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych), zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło utrzymania.
Zintegrowany System Kwalifikacji (ZSK)	Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. Informacje o ZSK są dostępne pod adresem: https://www.kwalifikacje.gov.pl
Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji (ZRK)	Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym ewidencjonujący kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Informacje o ZRK są dostępne pod adresem: https://rejestr.kwalifikacje.gov.pl

7.2. Definicje związane z wykonywaniem zawodu (branżowe)

Lp.	Nazwa pojęcia	Definicja	Źródło
1	**Bankowość prywatna**	Usługi świadczone przez bank na rzecz klientów najzamożniejszych, charakteryzujące się zindywidualizowaniem, związane z długoterminowym zarządzaniem aktywami, a także usługi pozafinansowe (ang. *private banking*).	https://www.karierawfinansach.pl/baza-wiedzy/slownik-pojec/private-banking-co-oznacza-pojecie-bankowosc-prywatna dostęp: [dostęp: 31.10.2018]
2	**Dysponent bankowy**	Pracownik banku upoważniony do obsługi konta klienta. Zajmuje się realizowaniem operacji gotówkowych i bezgotówkowych zlecanych przez klientów lub na rzecz klientów, rozliczanie kasy.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.akcenta.pl/slowniczek-pojec.html#d [dostęp: 31.10.2018]
3	**Firma factoringowa**	Firma zajmująca się świadczeniem usług z zakresu factoringu (wykupowanie od przedsiębiorstwa wierzytelności z tytułu sprzedaży towarów i usług do innych przedsiębiorstw).	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://inwestycje.pl/faktoring/Czym-zajmuje-sie-firma-faktoringowa-Proste-wyjasnienie-trudnego-tematu;337188;0.html [dostęp: 31.10.2018]
4	**Firma leasingowa**	Podmiot, który zajmuje się świadczeniem usług z zakresu leasingu – umowy, na mocy której właściciel składnika aktywów (leasingodawca) przekazuje użytkownikowi (leasingobiorcy) prawo użytkowania składnika aktywów przez określony czas, w zamian za opłatę lub serię opłat.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://mfiles.pl/pl/index.php/Leasing [dostęp: 31.10.2018]
5	**Fundusz celowy**	Fundusz powołany na mocy ustawy, którego przychody pochodzą ze środków publicznych, a koszty są ponoszone na realizację wyodrębnionych zadań państwowych.	https://www.infor.pl/prawo/encyklopedia-prawa/f/290632,Fundusz-celowy.html [dostęp: 31.10.2018]
6	**Fundusz poręczeń kredytowych**	Instytucja, która określonym podmiotom oferuje poręczenia zaciągniętych przez nie zobowiązań finansowych.	https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-czym-jest-fundusz-poreczen-kredytowych [dostęp: 31.10.2018]
7	**Fundusz pożyczkowy**	Usługi finansowe w zakresie udzielania pożyczek wyłącznie na rzecz mikro, małych i średnich przedsiębiorstw. Firmy te muszą prowadzących działalność na obszarze, który swym zasięgiem obejmuje dany fundusz.	https://www.pi.gov.pl/Finanse/chapter_94530.asp [dostęp: 31.10.2018]

8	**Instytucja finansowa**	Podmiot niebędący bankiem ani instytucją kredytową, którego podstawowa działalność będąca źródłem większości przychodów polega na wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie m.in.: – nabywania i zbywania udziałów lub akcji, – udzielania pożyczek ze środków własnych, – udostępniania składników majątkowych na podstawie umowy leasingu, – świadczenia usług w zakresie nabywania i zbywania wierzytelności, – świadczenia usług płatniczych, – emitowania instrumentów płatniczych i udzielania gwarancji, poręczeń lub zaciągania innych zobowiązań nieujmowanych w bilansie, – uczestniczenia w emisji papierów wartościowych lub świadczenia usług związanych z taką emisją, – świadczenia usług w zakresie doradztwa finansowego, w tym inwestycyjnego, – świadczenia usług polegających na wykonywaniu zleceń na rynku pieniężnym.	http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU19971400939/U/D19970939Lj.pdf [dostęp: 31.10.2018]
9	**Nadużycie finansowe**	Jest to jakiekolwiek celowe działanie lub zaniechanie naruszające interesy finansowe np. państwa, UE w odniesieniu do wydatków, polegające na: – wykorzystaniu lub przedstawieniu nieprawdziwych, niepoprawnych lub niepełnych oświadczeń lub dokumentów, które ma na celu sprzeniewierzenie lub bezprawne zatrzymanie środków, – nieujawnieniu informacji z naruszeniem szczególnego obowiązku, w tym samym celu, – niewłaściwym wykorzystaniu takich środków do celów innych niż te, na które zostały pierwotnie przyznane.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.rpo.wzp.pl/realizuje-projekt/kontrola-nieprawidlowosci-naduzycia/czym-sa-naduzycia [dostęp: 31.10.2018]
10	**Open space**	Pomieszczenia, w którym biurka pracowników poustawiane są w jednej dużej przestrzeni, bez podziału na oddzielne pokoje czy gabinety.	http://www.euma.org.pl/wydarzenia/co-to-jest-open-space-i-z-czym-sie-go-je.html [dostęp: 31.10.2018]
11	**Operacja (transakcja) bezgotówkowa**	Rozliczenia pieniężne, w których obie strony rozliczenia posiadają rachunek bankowy i na żadnym etapie rozliczeń nie dochodzi do użycia gotówki. Karty płatnicze i konta bankowe to nadal najpopularniejsze metody transakcji bezgotówkowych.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: http://www.pep.pl/porady/transakcje-bezgotowkowe-w-polsce-i-na-swiecie-40.html [dostęp: 31.10.2018]
12	**Operacja (transakcja) gotówkowa**	Forma płatności, w której wykorzystujemy pieniądze w formie materialnej, czyli monety, banknoty nominowane w konkretnej walucie.	http://www.karta-kredytowa24.pl/baza-wiedzy/transakcje-gotowkowe.php [dostęp: 31.10.2018]
13	**Oprogramowanie bankowe**	Wewnętrzne programy i aplikacje używane przez pracowników instytucji finansowej w codziennych obowiązkach.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki
14	**Państwowa osoba prawna**	Jednostka organizacyjna posiadająca osobowość prawną, utworzona w drodze ustawy lub na podstawie ustawy lub w wykonaniu ustawy przez organ administracji rządowej, w celu realizacji zadań publicznych.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.lexlege.pl/ustawa-z-dnia-16-grudnia-2016-r-o-zasadach-zarzadzania-mieniem-panstwowym [dostęp: 31.10.2018]

15	**Pranie pieniędzy**	Działanie zmierzające do wprowadzenia do legalnego obrotu pieniędzy lub innych wartości majątkowych uzyskanych z nielegalnych źródeł bądź służących do finansowania nielegalnej działalności.	https://www.sas.com/pl_pl/news/informacje-prasowe-pl/2017/aml-zwiekszy-dzialanie-analityki-w-zwalczaniu-prania-pieniedzy-i-terroryzmu.html [dostęp: 31.10.2018]
16	**Produkt finansowy (bankowy)**	Usługa oferowana klientowi przez bank. Do typowych produktów bankowych zalicza się obsługę obrotu papierami wartościowymi, udzielanie gwarancji, a także działalność kredytowa oraz depozytowa podmiotów gospodarczych.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Produkt_bankowy [dostęp: 31.10.2018]
17	**Retencja danych**	Zasady przechowywania danych osobowych (ustalane przez instytucję w oparciu o obowiązujące przepisy prawa) przekazanych instytucji przez klienta, które wykorzystywane są w ramach podpisywanych umów klienta z instytucją.	Definicja opracowana przez zespół ekspercki na podstawie: https://www.politykabezpieczenstwa.pl/pl/a/retencja-danych-osobowych-przechowywanie-danych-osobowych-w-ograniczonym-horyzoncie-czasowym [dostęp: 31.10.2018]
18	**Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo-Kredytowa**	Instytucja finansowa, która prowadzi działalność niezarobkową skupiająca się przede wszystkim na umożliwieniu dostępu do tańszych pożyczek i kredytów osobom, które, ze względu na niezbyt wysokie dochody, nie mogą takich uzyskać w bankach.	https://www.przeglad-finansowy.pl/2009/03/skok-co-to-jest.html [dostęp: 31.10.2018]
19	**Usługa finansowa**	Rodzaj usług oferowany przez sektor usług finansowych, jest rozumiana jako usługa bankowa, ubezpieczeniowa, kredytowa, inwestycyjna.	https://mfiles.pl/pl/index.php/Us%C5%82uga_finansowa [dostęp: 31.10.2018]

www.psz.praca.gov.pl

ZASTOSOWANIE INFORMACJI O ZAWODACH

Wsparcie dla pracowników i klientów instytucji rynku pracy w zakresie:

- skutecznego podejmowania decyzji dotyczących wyboru zawodu, pracy/zatrudnienia,
- nabywania nowych lub rozszerzania już posiadanych kompetencji zawodowych,
- zmiany kwalifikacji zawodowych zgodnie z potrzebami rynku pracy,
- dopasowywania treści szkoleń kontraktowanych przez urzędy pracy do potrzeb rynku pracy.

Wsparcie dla różnych grup interesariuszy w zakresie:

- poradnictwa i doradztwa zawodowego,
- tworzenia i aktualizacji ofert szkoleniowych dla rynku pracy,
- dostosowania oferty kształcenia zawodowego do wymagań rynku pracy,
- tworzenia i aktualizacji opisów stanowisk pracy,
- przygotowania lub aktualizacji opisu kwalifikacji rynkowych wprowadzanych do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

ISBN 978-83-7789-495-8 [323]