

## СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ ОБРАЗОВНОГ ПРОФИЛА СЛУЖБЕНИК У БАНКАРСТВУ И ОСИГУРАЊУ

1. **Назив квалификације:** Службеник у банкарству и осигурању
2. **Сектор - подручје рада:** Економија, право и администрација
3. **Ниво квалификације:** IV
4. **Сврха квалификације:** обављање послова са готовином, по динарским рачунима правних и физичких лица; обављање послова везаних за кредите становништва и правних лица; обављање девизних послова везаних за физичка и правна лица; обављање послова везаних за хартије од вредности; обављање послова трезора, оставе и сефова; продаја и преузимање ризика различитих врста осигурања и обрада захтева по полисама.
5. **Начин стицања квалификације:**  
Квалификација се стиче након успешно завршеног процеса средњег стручног образовања.
6. **Трајање:**  
Програм средњег стручног образовања за стицање квалификације траје четири године.
7. **Начин провере:**  
Достигнутост исхода програма средњег стручног образовања се проверава на матурском испиту који спроводи средња школа.
8. **Заснованост квалификације:**  
Квалификација се заснива на опису рада, циљевима стручног образовања и исходима стручног образовања.

### 8.1. Опис рада

#### Дужности - стручне компетенције:

- Обављање послова са готовином
- Обављање послова по динарским рачунима правних лица
- Обављање послова по динарским рачунима физичких лица
- Обављање послова везаних за кредите становништва и правних лица
- Обављање девизних послова везаних за физичка лица
- Обављање девизних послова везаних за правна лица
- Обављање послова везаних за хартије од вредности
- Обављање послова трезора, оставе и сефова
- Продаја животног осигурања
- Продаја неживотног осигурања
- Преузимање ризика за животно и имовинско осигурање
- Обрада захтева по полисама
- Сарадња са интерним и екстерним службама

- Организовање сопственог рада

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
Обављање послова са готовином	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Припрема документације за рад са странкама</li> <li>- Пријава и отварање благајне</li> <li>- Пријем новца из трезора</li> <li>- Пријем уплате у динарима</li> <li>- Исплата у динарима</li> <li>- Исплата ефективног страног новца</li> <li>- Пријем уплате ефективног страног новца</li> <li>- Предаја сувишка новца трезору</li> <li>- Закључивање благајне на крају смене и штампање извештаја</li> <li>- Пуњење банкомата и других машина у пословању са готовином</li> </ul>
Обављање послова по динарским рачунима правних лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Припрема документације за рад са странкама</li> <li>- Отварање текућих рачуна правних лица</li> <li>- Пријем и књижење налога</li> <li>- Издавање извода и потврда на захтев клијената</li> <li>- Затварање текућих рачуна правних лица</li> <li>- Пријем инструмената обезбеђења плаћања</li> <li>- Пријем чекова и слипова правних лица</li> </ul>
Обављање послова по динарским рачунима физичких лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Припрема документације за рад са странкама</li> <li>- Отварање рачуна физичких лица и динарских штедних књижица</li> <li>- Пријем захтева за издавање платних картица</li> <li>- Издавање чекова</li> <li>- Пријем и обрада налога за безготовинско плаћање</li> <li>- Гашење рачуна</li> <li>- Издавање извода, извештаја и потврда</li> </ul>
Обављање послова везаних за кредите становништва и правних лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пријем, припрема и обрада кредитних захтева</li> <li>- Закључивање уговора о кредиту</li> <li>- Праћење отплате кредита</li> <li>- Ликвидирање кредита</li> </ul>
Обављање девизних послова везаних за физичка лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отварање девизних рачуна физичких лица</li> <li>- Пријем налога за уплату, исплату и пренос</li> <li>- Пријем иностраних чекова</li> <li>- Пријем налога за вршење дознаке према иностранству</li> <li>- Пријем дознака из иностранства</li> <li>- Откуп ефикативне</li> <li>- Продаја ефикативне</li> <li>- Затварање девизних рачуна</li> <li>- Обављање послова везаних за »Western Union«</li> </ul>
Обављање девизних послова везаних за правна лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отварање девизних рачуна</li> <li>- Затварање девизних рачуна</li> <li>- Обрада налога за плаћање према иностранству</li> </ul>

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обрада прилива из иностранства</li> <li>- Обављање послова при откупу девиза</li> <li>- Обрада документације за службени пут у иностранство</li> <li>- Кореспонденција са правним лицима</li> </ul>
Обављање послова везаних за хартије од вредности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отварање рачуна хартија од вредности (ХоВ)</li> <li>- Пријем налога клијената по рачунима ХоВ</li> <li>- Посредовање у пријему налога за трговање на берзи и брокерској кући</li> <li>- Отварање наменских новчаних рачуна за послове са ХоВ (за куповину и продају)</li> <li>- Пријем новчаних уплата за куповину ХоВ</li> <li>- Исплата са наменског новчаног рачуна за продају ХоВ</li> <li>- Издавање извода о стањима на рачунима ХоВ и наменским новчаним рачунима</li> <li>- Ванберзански откуп обвезница на шалтеру банке</li> </ul>
Обављање послова трезора, оставе и сефова	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Припрема документације за рад са готовином, меницама и чековним бланкетима</li> <li>- Припрема готовине за рад</li> <li>- Дистрибуција и прикупљање готовине</li> <li>- Обављање послова са сефовима</li> </ul>
Продаја животног осигурања	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Планирање продаје (учествовање у реализацији целокупног плана и давање предлоге за следећу годину)</li> <li>- Обављање продајног разговора</li> <li>- Закључивање продаје (склапање понуде)</li> <li>- „Нега“ клијента</li> </ul>
Продаја неживотног осигурања	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Утврђивање потреба клијената (обављање продајног разговора)</li> <li>- Прикупљање података потребних за израду понуде</li> <li>- Процена ризика (самостално - само за уобичајене, једноставне случајеве или уз консултације стручних служби)</li> <li>- Израда понуде (тарифирање)</li> <li>- Израда полисе (уношење података у базу)</li> <li>- Идентификовање предмета за реосигурање</li> </ul>
Преузимање ризика за животно и имовинско осигурање	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Разврставање достављене понуде по врстама производа и ризицима</li> <li>- Контрола исправности понуде и полисе</li> <li>- Снабдевање продајне мреже потребним материјалом</li> <li>- Вођење евиденције о достављеним и урађеним полисама</li> </ul>
Обрада захтева по полисама	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Пријем захтева пре издавања или за време трајања полисе</li> <li>- Решавање уобичајених захтева (на основу мишљења лекара цензора или неког другог стручњака)</li> <li>- Обрада захтева за накнаду штете (осигураног случаја)</li> <li>- Процена типског одештетног захтева</li> <li>- Ликвидирање типских штета</li> <li>- Обавештавање клијента о резултату обраде захтева</li> </ul>
Сарадња са интерним и екстерним службама	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Размена информација/документације са финансијском службом</li> <li>- Контактирање службе маркетинга (у вези промотивних акција, наградних игара, пропагандног материјала, истраживања, потрошног материјала)</li> <li>- Одржавање редовног контакта са заступницима и агенцијама на терену</li> <li>- Контрола тока важеће документације</li> <li>- Контактирање клијената и екстерних сарадника (лизинг компаније, банке, здравствене установе, судски проценитељи)</li> </ul>

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
Организовање сопственог рада	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Планирање дневних, недељних и месечних активности</li> <li>- Контрола испуњења плана</li> <li>- Израда различитих врста извештаја</li> <li>- Провера стечених услова за архивирање документације</li> <li>- Одлагање документације у архиву</li> </ul>

**8.1.1. Екстремни услови под којима се обављају дужности:** нема.

**8.1.2. Изложеност ризицима при обављању дужности:**

- ризик од физичког напада
- ризик од излагања узроцима стреса.

**8.2. Циљеви стручног образовања**

- Циљ стручног образовања за квалификацију СЛУЖБЕНИКА У БАНКАРСТВУ И ОСИГУРАЊУ је оспособљавање лица за обављање послова са готовином по динарским рачунима правних и физичких лица; обављање послова везаних за кредите становништва и правних лица; обављање девизних послова везаних за физичка и правна лица; обављање послова везаних за хартије од вредности; обављање послова трезора, оставе и сефова; продају животног и неживотног осигурања, преузимање ризика за животно и имовинско осигурање, као и за обраду захтева по полисама.

Неопходност сталног прилагођавања променљивим захтевима тржишта рада, потребе континуираног образовања, стручног усавршавања, развој каријере, унапређивања запошљивости, усмерава да лица буду оспособљавана за:

- примену теоријских знања у практичном контексту;
- примену сигурносних и здравствених мера у процесу рада;
- примену мера заштите животне средине у процесу рада;
- употребу информатичке технологије у прикупљању, организовању и коришћењу информација у раду и свакодневном животу;
- преузимање одговорности за властито континуирано учење и напредовање у послу и каријери;
- препознавање пословних могућности у радној средини и ширем социјалном окружењу.

### 8.3. Исходи стручног образовања

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
обављање послова са готовином	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дефинише благајну и врсте благајне</li> <li>- разликује документацију за рад у благајни</li> <li>- разликује новац у оптицају и новац ван оптицаја</li> <li>- идентификује елементе заштите новца</li> <li>- објасни снабдевање благајне готовином</li> <li>- разуме значај сортирања и паковања новца</li> <li>- објасни послове са страном ефективом</li> <li>- објасни уплате и исплате на благајни</li> <li>- познаје поступак пуњења банкомата и других машина у пословању са готовином</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- примењује прописане процедуре за обављање послова са готовином</li> <li>- припреми документацију за рад са готовином</li> <li>- сортира новац</li> <li>- пријави и отвори благајну</li> <li>- спроведе трансакције уплате и исплате у динарима и ефективном страном новцу</li> <li>- утврђује стварно стање благајне</li> <li>- закључи благајну на крају рада смене и штампа извештаје</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- савесно, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове;</li> <li>- ефикасно планира и организује време;</li> <li>- испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у делатности банкарства и осигурања;</li> <li>- испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла;</li> </ul>
обављање послова по динарским рачунима правних лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни процедуру отварања и вођења динарских и наменских рачуна знаје послове: компензације, цесије и асигнације</li> <li>- објасни блокаду рачуна</li> <li>- објасни процедуру гашења рачуна</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прима и припрема документацију за рад</li> <li>- отвара текуће и наменске рачуне</li> <li>- формира досије текућег рачуна</li> <li>- изврши корекцију података</li> <li>- спроведе трансакције по текућем и наменском рачуну</li> <li>- издаје изводе и потврде на захтев клијената</li> <li>- спроведе поступак блокаде рачуна</li> <li>- затвара текуће рачуне правних лица</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу према сарадницима и клијентима;</li> <li>- ради у тиму;</li> <li>- буде оријентисан према клијенту;</li> <li>- буде прилагодљив на промене у раду и решава проблеме у раду;</li> <li>- испољи иницијативност и предузимљивост при обављању посла;</li> </ul>
обављање послова по динарским рачунима физичких лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разликује врсте депоа</li> <li>- објасни процедуру депо послова</li> <li>- разуме функцију кредитног бироа</li> <li>- објасни процедуру отварања, вођења и затварања динарских рачуна</li> <li>- разликује начине располагања средствима на текућем рачуну и штедном рачуну</li> <li>- разликује врсте штедне грађана</li> <li>- објасни платне и кредитне картице</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- припреми документацију за динарске послове</li> <li>- спроведе процедуру отварања и затварања динарских рачуна</li> <li>- спроведе трансакције по динарским рачунима</li> <li>- прима и обрађује налоге за безготовинско плаћање</li> <li>- закључује трајни налог</li> <li>- издаје, врши замену и поништава чекове</li> <li>- спроведе поступак разорочења</li> <li>- издаје изводе, извештаје и потврде</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- процени клијента с аспекта продаје/куповине;</li> <li>- испољи преговарачку способност и продајне вештине;</li> <li>- испољи упорност и истрајност при обављању посла;</li> <li>- буде самокритичан и објективан при обављању посла;</li> </ul>
обављање послова везаних за кредите становништва и правних лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разуме кредит и његов значај</li> <li>- разликује врсте кредита становништва и правних лица</li> <li>- наведе услове и документацију неопходне за одобравање кредита</li> <li>- разликује врсте и начине обрачуна камате</li> <li>- објасни пријем захтева и документације за поједине врсте кредита</li> <li>- објасни инструменте обезбеђења кредита</li> <li>- објасни поступак при закључивању уговора о кредиту</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прима, припрема и обрађује различите врсте кредитних захтева</li> <li>- попуни захтев и сагласност за кредитни биро</li> <li>- спроведе поступак одобравања кредита</li> <li>- контролише инструменте обезбеђења кредита</li> <li>- закључи уговор о кредиту</li> <li>- формира кредитни досије</li> <li>- прати отплату кредита</li> <li>- спроведе превермену отплату кредита</li> <li>- ликвидира кредит</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вредностима.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни поступак праћења отплате кредита</li> <li>- објасни ликвидирање кредита</li> </ul>		
обављање девизних послова везаних за физичка лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разликује појам валуте и девиза</li> <li>- објасни конвертибилност</li> <li>- разликује врсте и начин формирања девизних курсева</li> <li>- објасни облике монетарне неравнотеже</li> <li>- објасни мењачке послове</li> <li>- објасни процедуру отварања, вођења и затварања девизних рачуна резидената и нерезидената</li> <li>- објасни уплате и исплате преко девизних рачуна</li> <li>- објасни послове са међународним платним картицама</li> <li>- објасни трансфер новца (Western Union)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- припрема документацију за девизне послове</li> <li>- спроведе процедуру отварања и затварања девизних рачуна</li> <li>- спроведе трансакције уплате и исплате са девизних рачуна</li> <li>- прима и обрађује налоге за безготовинско плаћање</li> <li>- вршу откуп и продају валута</li> <li>- издаје изводе, извештаје и потврде</li> </ul>	
обављање девизних послова везаних за правна лица	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни отварање, вођење и затварање девизног рачуна</li> <li>- објасни плаћање и наплату из иностранства – лоро, ностро</li> <li>- објасни исплату девиза за службена путовања у иностранство</li> <li>- разликује инструменте плаћања са иностранством</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- попуњава инструменте плаћања са иностранством</li> </ul>	
обављање послова везаних за хартије од вредности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни финансијско тржиште, врсте и његову улогу</li> <li>- објасни хартије од вредности</li> <li>- објасни берзанско пословање</li> <li>- разуме трговање хартијама од вредности</li> <li>- објасни поступак при закључивању уговора о заступању клијената</li> <li>- објасни процедуру отварања и вођења рачуна хартија од вредности</li> <li>- објасни пријем и спровођење налога клијената по рачунима хартија од вредности</li> <li>- објасни новчане трансакције у купопродаји хартија од вредности и купопродају хартија од вредности преко шалтера (ванберзанских)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- спроведе процедуру отварања и гашења наменских рачуна за куповину и продају хартија од вредности</li> <li>- спроводи трансакције уплате за куповину хартија од вредности</li> <li>- спроводи трансакције исплате са рачуна за продају хартија од вредности</li> <li>- врши пренос средстава са рачуна за продају на рачун за куповину</li> <li>- издаје прегледе по рачунима</li> </ul>	
обављање послова трезора, оставе и сефова	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни рад са трезором</li> <li>- објасни руковање сефом</li> <li>- разликује мере безбедности сефа</li> <li>- познаје послове са сефовима</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- требају и прима новац од трезора</li> <li>- предаје сувишак новца трезору</li> </ul>	
продаја животног осигурања	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе елементе плана продаје</li> <li>- објасни фазе продајног разговора</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- направи план продаје</li> <li>- обави продајни разговор</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разликује врсте животног осигурања</li> <li>- наведе елементе понуде</li> <li>- разликује тарифе</li> <li>- објасни значај комуникације након продаје</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тарифира и саставља понуду осигурања</li> </ul>	
продаја неживотног осигурања	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разликује врсте неживотног осигурања</li> <li>- анализира потребе клијента</li> <li>- разликује предмет осигурања</li> <li>- разликује уобичајене ризике</li> <li>- наведе елементе понуде</li> <li>- наведе елементе полисе</li> <li>- објасни реосигурање</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обавља продајни разговор</li> <li>- процени уобичајене ризике</li> <li>- попуни понуду осигурања</li> <li>- изради полису осигурања</li> </ul>	
преузимање ризика за животно и имовинско осигурање	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе врсте осигурања и врсте осигураних ризика</li> <li>- наведе елементе понуде и полисе осигурања</li> <li>- наведе врсте образаца строге евиденције</li> <li>- објасни управљање обрасцима строге евиденције</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разврста достављене понуде по врстама осигурања и ризицима</li> <li>- управља обрасцима строге евиденције</li> </ul>	
обрада захтева по полисама	<ul style="list-style-type: none"> <li>- познаје процедуру ликвидације типских штета</li> <li>- познаје потребну документацију за ликвидацију типских штета</li> <li>- објасни накнаду из осигурања</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пријем захтева и потребне документације</li> <li>- израчунавање накнаде из осигурања</li> <li>- обавештава клијенте о резултатима обраде захтева</li> </ul>	
сарадња са интерним и екстерним службама	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни начине примене савремених средстава комуникације</li> <li>- разликује интерну и екстерну кореспонденцију и комуникацију</li> <li>- разликује пословна писма</li> <li>- познаје различите рачунарске програме за потребе обављања свог посла</li> <li>- разликује типове личности</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- користи савремена средства комуникације и евиденције у пословању</li> <li>- води пословну кореспонденцију</li> <li>- користи технику слепог куцања</li> <li>- прилагоди комуникацију са клијентима и сарадницима у зависности од типа личности</li> </ul>	
организовање сопственог рада	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе елементе плана активности</li> <li>- наведе елементе различитих врста извештаја</li> <li>- објасни видове класификовања и архивирања документације</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планира дневне, недељне и месечне активности</li> <li>- врши контролу испуњења плана</li> <li>- саставља извештаје</li> <li>- спроведе поступак сортирања, класификовања и архивирања документације</li> <li>- користи законску и друге регулативе из области осигурања и прати њихове промене.</li> </ul>	