**Suplement i Certifikatës për kualifikimin profesional,**

**SH**Ë**RBIME BANKARE, Niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK**

**Individi është i aftë:**

|  |  |
| --- | --- |
| Të kryejë veprime në fushën e burimeve njerëzore Të evidentojë nevojat për personel të ri, rikualifikime dhe qarkullime.Të hartojë dokumentet dhe kryejë procedurat e njoftimit për vende pune, të rekrutimit të personelit, të punësimit dhe largimit të personelit nga puna. Të plotësojë kontrata pune në përputhje me legjislacionin që rregullon marrëdhëniet e punës. Të hartojë planet e kualifikimit të pesonelit.Të kryejë procedurat e regjistrimit të personelit të punësuar rishtaz në Sigurimet Shoqërore dhe Inspektoriatin shtetëror të punës. Të kryejë veprimet e çeljes dhe mbajtjes së Librit të pagave. Të komunikojë me etikë dhe profesionalizëm me klientin:Të demonstrojë figurë profesionale gjatë komunikimit me klientët: pozitivitet, kujdes për dukjen e jashtme, etikë. Të zbatojë rregullat protokollare dhe proceduriale të bankës. Të mirëpresë dhe informojë klientin.Të përdorë teknikat e të pyeturit për zbulimin e nevojave të klientit.Të udhëheqë biseda me klientët. Të prezantojë produktet dhe shërbimet që ofron banka dhe orientojë klientin për llojin e shërbimit apo produktit bankar që i përshtatet. Të zbatojë teknika të ndryshme për bindjen e klientit për përdorimin e shërbimeve dhe produkteve bankare. Të përdorë teknika të trajtimit të reagimeve të klientit. Të kryejë veprime në arkën e bankës dhe në sportel: Të kryejë veprimet për çeljen e llogarive të ndryshme. Të kryejë veprimet e pagesave, arkëtimeve dhe tërheqjeve në arkë. Të kryejë pagesa me urdhër të klientit dhe arkëtime me urdhërxhirim nga bankat e tjera. Të llogarisë dhe pasqyrojë komisionet përkatëse.Të kryejë regjistrimet e nevojshme ekstra kontabël.Të kryejë veprime me depozitat: Të plotësojë dokumentet personale të klientit. Të llogarisë dhe pasqyrojë të gjitha llojet e interesave që lidhen me depozitën. Të llogarisë dhe pasqyrojë komisionet dhe penalitetet.Të kryejë veprimet për mbylljen e depozitës. Të kryejë veprime që lidhen me shqyrtimin dhe çeljen e kredive: Të informojë klientin për dokumentacionin dhe garancitë e nevojshme që kërkohen për kreditë. Të përdorë teknika komunikimi të përshtatshme për marrjen e informacionit të nevojshëm nga klienti që aplikon për kredi lidhur me kërkesat dhe nevojat e tij. Të evidentojë formën më të përshtatshme të kredisë sipas kërkesave të klientit dhe t’ia prezantojë atë atij. Të respektojë normativat ligjore në fuqi që rregullojnë aktivitetin kreditues të bankave; Të asistojë klientin për plotësimin e aplikimit për kredi. Të kryejë kontrollin formal, ligjor dhe të përmbajtjes së dokumenteve të aplikimit për kredi. Të vlerësojë aftësinë paguese të kredimarrësit individ ose biznes sipas llojeve të tyre. Të shqyrtojë qëllimin e përdorimit të kredisë.Të dokumentojë tërë procedurën e kredidhënies dhe administrojë dosjen e plotë të kredisë. Të regjistrojë në llogarinë analitike të klientit akordimin e kredisë, interesat, shlyerjen e kësteve.Të kryejë procese pune në zyrën e kontabilitetit bankar: Të çelë regjistrat kontabël dhe organizojë evidencën analitike të klientëve.Të kontabilizojë çeljen e llogarive të klientëve, pagesat dhe arkëtimet në arkë dhe transfertat në CashTë kontabilizojë interesat e depozitave, TAP dhe komisionet përkatëse. | Të kontabilizojë çeljen e të drejtës së kredisë dhe lëvrimin e saj.Të kontabilizojë veprimet me çeqet. Të kontabilizojë interesat e kredisë dhe kthimin e saj tërësor, ose me këste. Të kontabilizojë pagesat dhe arkëtimet me UXH dhe komisionet për mbajtjen e llogarive rrjedhëse të klientëve. Të kontabilizojë interesat e llogarive rrjedhëse. Të kontabilizojë shpenzime e të ardhura të përgjithshme dhe veprime të tjera me pasurinë e bankës.Të hartojë bilance të thjeshta bankare dhe pasqyrën e rezultatit. - Të kryejë veprime të fushës së marketingut bankar:Të hartojë lista produktesh dhe shërbimesh sipas llojeve dhe çmimeve. Të përzgjedhë dhe përshtatë produktet dhe shërbimet e bankës sipas llojit apo profilit të klientëve të cilëve ua prezanton. Të studiojë tregun për të marrë informacion lidhur me konceptet që konkurrentët përdorin për reklamimin e produkteve të njëjta, apo të ngjashme. Të përcaktojë drejt grupin e synuar, në vartësi të madhësisë së tregut. Të përcaktojë drejt mjediset ku do të përhapet me efektivitet reklama e produktit. Të përzgjedhë bartësin e reklamës në vartësi të madhësisë së tregut, grupit të synuar, kostove etj. Të përcaktojë teknikat e reklamimit që do të përdoren. Të formulojë konceptin dhe përmbajtjen e një reklame me strukturë të zakonshme. Të hartojë materialet informuese që do të shoqërojnë reklamën. Të formulojë sloganin e fushatës së reklamës.Të kryejë prezantimin e duhur të reklamës së hartuar. Të organizojë fushatën promocionale të bankës.Të përcaktojë mesazhin që do të përcillet në panaire ose evente publike nga banka në lidhje me veprimtarinë dhe identitetin e saj. Të realizojë procedurat e përgatitjes dhe paraqitjes së bankës në panaire. Të kryejë prezantimin me anë të mjeteve elektronike dhe audiovizuale. Të kryejë veprime me çeqet: Të kryejë veprimet për pranimin e çeqeve nga klienti i bankës. Të kryejë veprimet për pranimin e çeqeve për arkëtim nga banka korrespondente ose qendra e kleringut (clearing-ut).Të kryejë veprime me kartat e debitit/kreditit: Të kryejë procedurat e aplikimit për kartë debiti. Të kryejë procedurat e aplikimit për kartë krediti. Të kryejë procedurat e aplikimit për kartë krediti me vlerë të limituar. Të administrojë marrëdhëniet me institutin e kreditit. Të kryejë veprime në lekë, në valuta dhe këmbime valutore: Të kryejë veprime në sportel për marrjen dokumentimin, regjistrimin e parave/valutave nga klientët dhe dhënien klientit të shumës përkatëse.Të kryejë veprime të pagesave me urdhër të klientëve nga llogaritë e tyre në valutë. Të kryejë veprime të pagesave dhe arkëtimeve për llogari të klientëve nga llogaritë e tyre në lekë.Të kryejë veprime për sigurinë fizike dhe operacionale:Të kryejë veprime të përpunimit të Cash-it në sportel sipas rregullave të sigurisë. Të kryejë veprimet e duhura gjatë dhe pas një grabitjeje në bankë. Të evidentojë zonat e sigurisë në bankë. Të përdorë llojet e alarmeve sipas llojit të rrezikut. Të zbatojë procedurat e duhura për menaxhimin dhe administrimin e çelësave dhe kodeve në bankë.  Të përdorë pajisjet e mbrojtjes ndaj zjarrit dhe procedurat e evakuimit të personave që ndodhen në ndërtesën e bankës.  Të ruajë sekretin bankar dhe administrojë dokumentet e materialet e tjera. |

**Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:**

Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime bankare” niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën Profesionale të Nivelit dhe Suplementin përkatës të saj, të punonjësit teknik/menaxher të mesëm në këtë kualifikim profesional.

Ky arsimim profesional i jep individit mundësi t'i drejtohet tregut të punës për t’u punësuar në sektorin e shërbimeve ndaj klientit në bankë.

Me përfundimin e këtij niveli, individi ka mundësi për të fituar diplomën e “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.

**Shënim:** Ky dokument është hartuar në mbështetje të nenit 102, pika 4, të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, të nenit 29, pika 4 të ligjit nr. 15/2017, “Për arsimin dhe formimin profesional në Republikën e Shqipërisë”, të nenit 14 pika 2/dh, pika 3, 4, 6 dhe të shtojcës 1 të ligjit nr.10247, datë 4.3.2010, “Për kornizën shqiptare të kualifikimeve” (i ndryshuar).