



**Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Sektori i Profesioneve dhe Kualifikimeve Profesionale**

STANDARDI I KUALIFIKIMIT PROFESIONAL

“SHËRBIME BANKARE”

Niveli IV në KSHK¹, referuar nivelit IV të KEK²

L3-IV-19

Tiranë, Dhjetor 2019

¹ Korniza Shqiptare e Kualifikimeve

² Korniza Evropiane e Kualifikimeve

Emërtimi i kualifikimit	“Shërbime bankare”			Kodi
Kohëzgjatja	1900-2100 orë	Niveli	IV KSHK, referuar nivelit IV të KEK,	L-III-03-19
Qëllimi:	<p>Qëllimi kryesor i arsimit profesional në profilin “Shërbime bankare”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, është të përgatisë individë për nivelin teknik/menaxheri mesëm për shërbimet bankare, si dhe të zhvillojë personalitetin e tyre për të jetuar në përshtatje me botën që i rrethon.</p>			
Kriteret përgjithshme të pranimit:	<p>Në shkollat që ofrojnë kualifikim profesional në “Shërbime bankare”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, kanë të drejtë të regjistrohen të gjithë të rinjtë që:</p> <ul style="list-style-type: none"> – kanë përfunduar kualifikimin profesional në “Ekonomi/Biznes”, niveli II në KSHK, referuar nivelit II të KEK; – janë në gjendje shëndetësore që të përballojnë kërkesat e këtij niveli të arsimit profesional. – kanë aftësi ndryshe, për të cilët institucioni arsimor krijon kushte dhe përshtat programin në përputhje me paaftësitë që shfaqin. 			
Mundësitë e kualifikimit të mëtejshëm dhe të punësimit:	<p>Përfundimi me sukses i kualifikimit profesional “Shërbime bankare”, niveli IV në KSHK, referuar nivelit IV të KEK, e pajis individin me Certifikatën profesionale dhe Supplementin përkatës të menaxher të mesëm në këtë fushë profesionale, të cilat njihen në territorin e Republikës së Shqipërisë.</p> <p>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 të drejtën e Diplomës së “Maturës Shtetërore Profesionale”, me mundësi për vazhdimin e studimeve pas të mesme dhe universitare.</p>			
Data e validimit				
Data e miratimit				
Variantet mëparshme	L-III-03-16			

STRUKTURA E KUALIFIKIMIT

Rezultatet e të nxënit në:

NJOHURI

Individi duhet të dijë:

Bankat dhe veprimtaria bankare

- Të përshkruajë përbërjen e sektorit bankar – sistemin bankar dhe financiar si dhe tipologjitë e tij;
- Të përshkruajë karakteristikat dhe detyrat e bankës së nivelit të parë dhe të Bankës Qendrore;
- Të përshkruajë strukturën organizative të një banke;
- Të përshkruajë hallkat dhe karakteristikat e sektorit bankar tregtar;
- Të përshkruajë tipologjitë e bankave të nivelit të dytë;
- Të përshkruajë funksionet themelore të një banke të nivelit të dytë;
- Të përshkruajë tipologjitë e operacioneve, produkteve e shërbimeve bankare;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e monitorimit të likuiditetit dhe të mbajtjes së kapitalit rregullator në nivel të mjaftueshëm, të mbajtjes së rezervës së detyruar;
- Të evidentojë dallimet ndërmjet burimeve të drejtpërdrejta dhe të tërthorta të mbledhjes së fondeve;
- Të kategorizojë, në operacionale dhe biznes shërbimet e ofruara nga bankat tregtare;
- Të dallojë tipologjitë kryesore të klientëve të mundshëm bankarë;
- Të përshkruajë llojet e llogarive bankare, hapat për çeljen e tyre dhe operacionet që mund të kryhen me to;
- Të listojë dokumentet e nevojshme verifikuese për hapjen dhe mbajtjen e depozitave dhe llogarive rrjedhëse sipas tipologjisë së klientëve;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e dokumenteve verifikues të identitetit në kryerjen e veprimeve bankare me klientët (NJKT - Njihe Klientin Tënd);
- Të dallojë karakteristikat dhe veçoritë e shërbimeve për pagesa dhe transferimit të parave brenda e jashtë vendit (çequet, kartat, urdhërxhirimet, letërkredi etj.);
- Të shpjegojë mënyrën e realizimit të pagesave dhe transferimeve dhe regjistrimet e nevojshme;
- Të argumentojë rolin e kreditit bankar si mjet për të plotësuar nevojat e shumëllojshme për financim;
- Të klasifikojë kreditë sipas tipologjive të klientit, llojit të financimit, afatit etj.;
- Të përshkruajë llojet kryesore të kolateraleve të përdorshme gjatë procesit të kreditimit;
- Të përshkruajë veçoritë e operacioneve të kreditimit sipas llojeve të tyre;
- Të përshkruajë procedurat që ndiqen për kontrollin e aftësisë paguese të kredimarrësit, shqyrtimin e objektit të kredisë dhe përdorimit të saj;

- Të shpjegojë tiparet dhe aspektet teknike kryesore të lëvrimin të kredive sipas llojeve të tyre;
- Të argumentojë nevojën dhe procesin e ristrukturimit dhe përmbartimit ndaj “klientit në vonesë shlyerje”.
- Të argumentojë domosdoshmërinë e një sistemi informativ eficient;
- Të përshkruajë format e garancive bankare për financimin e import/eksporteve etj. dhe të marrjes së angazhimeve nga banka;
- Të shpjegojë kuptimin e formave të tjera të shërbimeve bankare;
- Të përshkruajë aspektet kryesore të bankingu digjital dhe elementet kryesore të tij;
- Të përshkruajë kuptimin dhe karakteristikat e tregjeve të letrave me vlerë, sipas llojeve të tyre, funksionet dhe investitorët që veprojnë në këto tregje.
- Të përshkruajë tiparet e tregut të këmbimit valutor dhe karakteristikat e operacioneve në valutë të bankave;
- Të përshkruajë llojet kryesore të letrave me vlerë, të emetuara nga qeveria dhe sektori privat;
- Të përshkruajë tipologji të tjera të tregjeve financiare ndërkombëtare dhe instrumenteve kryesore që përdoren në to.

Menaxhimi i burimeve njerëzore

- Të përshkruajë rëndësinë e MBNJ në sektorin Bankar;
- Të shpjegojë praktikat kryesore të MBNJ (planifikim BNJ, rekrutim, seleksionim, zhvillim, vlerësim performance etj.)
- Të dallojë aftësitë *back office* dhe *front office* të punonjësve për të menaxhuar në mënyrë efektive BNJ.

Komunikimi me klientët

- Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit etik me klientin dhe parimin e transparencës.
- Të argumentojnë rolin e komunikimit të çdo lloj biznesi dhe veçanërisht atij bankar.
- Të shpjegojë rëndësinë e zbatimit të rregullave të higjienës personale;
- Të shpjegojë parimet e etikës profesionale;
- Të shpjegojë rregullat e komunikimit verbal dhe jo verbal;
- Të shpjegojë rëndësinë e prezantimit personal si pjesë e njësisë;
- Të përshkruajë parimet e punës në grup;
- Të shpjegojë rëndësinë e kodit të veshjes sipas mjedisit të punës;
- Të evidentojë llojet e gjuhës së trupit;
- Të shpjegojë rëndësinë e dëgjimit aktiv dhe të vëmendshëm në një komunikim;
- Të evidentojë llojet dhe veçoritë e komunikimit me klientët e bankës;
- Të shpjegojë rëndësinë e komunikimit me fjalor të pasur profesional dhe në një gjuhë të huaj;
- Të rendisë llojet komunikimit zyrtar me shkrim;
- Të përshkruajë rregullat që zbatohen në varësi të llojit të komunikimit zyrtar;
- Të përshkruajë rregullat bazë të prezantimit të njësisë së institucionit ku punon;

- Të përshkruajë llojet e konfliktit si dhe mënyrat për parandalimin dhe menaxhimin e tij.

Marketing

- Të shpjegojë kuptimin e konceptit marketing dhe historinë e zhvillimit të tij;
- Të përshkruajë konceptet bazë, me të cilat është e lidhur veprimtaria e marketingut në bankat tregtare;
- Të evidentojë specifikat e ndryshme të tregut të bankave, në krahasim me tregjet e tjera financiare;
- Të përshkruajë mënyrën si bëhet segmentimi i tregut të konsumatorëve individë të një banke, sipas parametrave gjeografike, demografike, psikografike etj.;
- Të shpjegojë termin “klient”, duke veçuar klientët individë nga klientët biznese;
- Të shpjegojë sjelljen e klientëve në lidhje me produktet/ shërbimet e bankës;
- Të shpjegojë konceptin e marketingut miks dhe rolin e tij për një biznes bankar;
- Të shpjegojë konceptin e produktit, llojet dhe nivelet e tij;
- Të dallojë shërbimet nga produktet në sektorin bankar;
- Të argumentojnë rëndësinë e çmimit në tregtimin e produkteve bankare;
- Të shpjegojë kuptimin dhe veçoritë e kanaleve të shpërndarjes që përdor banka;
- Të shpjegojë rolin dhe rëndësinë e promocionit në veprimtarinë e bankës;
- Të dallojë llojet e promocionit me theks në reklamën, publicitetin, promocionin e shitjeve dhe shitjet personale;
- Të shpjegojë faktorët që ndikojnë në sjelljen konsumatorë;
- Të shpjegojë saktë grupin e synuar, në varësi të tregut të njësisë;
- Të përshkruajë mjetet e marketingut;
- Të dallojë rëndësinë e promocionit miks në sektorin bankar;
- Të shpjegojë rëndësinë e çmimit në politikat e marketingut;
- Të argumentojë domosdoshmërinë e marketingut dixhital;
- Të shpjegojë rëndësinë e përmbajtjes dhe strukturës së informacionit në përgatitjen e materialeve informative dhe promovuese.

Siguria fizike dhe operacionale

- Të shpjegojë rëndësinë e procedurave dhe strukturës së posaçme për sigurinë në bankë;
- Të evidentojë zonat e sigurisë në një bankë;
- Të dallojë kërkesat për siguri në zonën e përgjithshme dhe në zonat e tjera të veprimtarisë së bankës;
- Të listojë llojet e alarmeve dhe japë shembuj të verifikimit/testimit të tyre, si dhe të reagimit në rast alarmi;
- Të japë shembuj të procedurave për menaxhimin dhe administrimin e çelsave dhe kodeve në bankë;
- Të shpjegojë rëndësinë e sistemit të sigurisë elektronike;
- Të përshkruajë rëndësinë dhe funksionet e regjimit të hyrje-daljeve dhe sistemit të akses kontrollit;
- Të përshkruajë veprimet që duhen bërë/nuk duhen bërë përpara, gjatë dhe pas një grabitjeje

- në bankë, si dhe gabimet që duhen shmangur gjatë një grabitjeje;
- Të përshkruajë rëndësinë e masave të mbrojtjes nga zjarri dhe të evakuimit të personave që ndodhen në ndërtesën e bankës;
- Të japë shembuj të detyrimeve të personelit të bankës në lidhje me informimin në rast ngjarjeje, ruajtjen e sekretit bankar si dhe administrimin e dokumenteve e materialeve të tjera.

Kontabilitet bankar

- Të kryejë llogaritje të thjeshta të përqindjeve, interesave dhe skontove;
- Të përshkruajë veçoritë e strukturës pasurore, detyrimeve dhe përmbajtjes së bilancit të bankave të nivelit të dytë;
- Të listojë shpenzimet bankare;
- Të dallojë shpenzimet bankare nga ato të ndërmarrjeve të sektorëve të tjerë ekonomikë;
- Të shpjegojë mënyrën e funksionimit të llogarive tipike bankare;
- Të shpjegojë procedurën e llogaritjes së rezultatit tërësor dhe atyre pjesore të bankave;
- Të përshkruajë kuadrin ligjor të kontabilitetit bankar në vendin tonë;
- Të përshkruajë përmbajtjen dhe qëllimin e planit të përgjithshëm të llogarive bankare;
- Të shpjegojë domosdoshmërinë e mbajtjes së kontabilitetit analitik në bankë;
- Të shpjegojë se si kryhet dokumentimi i derdhjeve/arkëtimeve dhe tërheqjeve/pagesave nga llogaritë e klientëve;
- Të përshkruajë mënyrën e kontabilizimit të veprimeve të derdhjeve/arkëtimeve dhe tërheqjeve/pagesave nga llogaritë e klientëve;
- Të shpjegojë funksionimin e llogarive që përdoren për kontabilizimin e veprimeve të ndryshme me depozitate klientëve sipas llojeve të tyre;
- Të tregojë si llogariten dhe kontabilizohen interesat, komisionet, penalitetet për depozitat e klientëve;
- Të tregojë si kryhet dhe dokumentohet inventarizimi i arkës, evidentimi i diferencave, kontabilizimi i tyre;
- Të përshkruajë procedurën e akordimit dhe lëvrimit të kredive sipas llojeve të tyre.
- Të shpjegojë mënyrën e kontabilizimit të lëvrimit të kredisë, shlyerjes tërësore apo me këste të saj;
- Të tregojë si llogariten dhe kontabilizohen interesat e kredive sipas llojeve të tyre dhe procedurave të shlyerjes;
- Të shpjegojë funksionimin e llogarive rrjedhëse të korrespondencës, që bankat kanë tek njëra tjetra dhe rolin e tyre në lehtësimin e transaksioneve ndërmjet bankave.
- Të përshkruajë kontabilizimin e veprimeve të pagesës dhe arkëtimit të çeqeve dhe kambialeve, si dhe interesat dhe komisionet përkatëse;
- Të përshkruajë mënyrën e llogaritjes së interesave aktive ose pasive të llogarive rrjedhëse;
- Të shpjegojë kontabilizimet e veprimeve të këmbimeve valutore, si dhe pagesave dhe arkëtimeve në valutë të huaj;
- Të tregojë si vlerësohet pasuria bankare, në përputhje me normativat tatimore në fuqi, për efekt të paraqitjes në bilanc;

- Të tregojë mënyrën e llogaritjes dhe kontabilizimit të shpenzimeve të ndryshme që lindin gjatë ushtrimit të aktivitetit bankar;
- Të tregojë si kontabilizohet përmbledhja e shpenzimeve dhe të ardhurave dhe si pasqyrohet në rezultatin e fund të vitit;
- Të shpjegojë procedurën e hartimit të bilancit vjetor.

Legjislacioni

- Të evidentojë dallimet ndërmjet akteve të ndryshme normative të tilla si ligjet, VKM-të, urdhëresat, udhëzimet, dhe aktet e tjera ligjore dhe n/ligjore;
- Të përshkruajë kuadrin ligjor në fuqi në Republikën e Shqipërisë, të cilat rregullojnë veprimtarinë e bankave dhe të sistemit bankar.
- Të tregojë si zbatohet legjislacioni i punësimit, shpërblimit, mbrojtjes në punë për të punësuarit në njësi të ndryshme ekonomike;
- Të përshkruajë normativat ligjore në fuqi për sigurimet shoqërore;
- Të evidentojë dallimet ndërmjet formave të ndryshme juridike të organizimit të bizneseve;
- Të shpjegojë cila janë elementet bazë të së drejtës kontraktuale;
- Të përshkruajë mënyrën e zbatimit të kuadrit ligjor në fushën e konkurrencës në sektorin bankar;
- Të përshkruajë elementet bazë të legjislacionit të pronësisë;
- Të përshkruajë mënyrën e zbatimit e kuadrit ligjor mbi mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve;
- Të përshkruajë mënyrën e zbatimit të normativave ligjore mbi zhvillimin e qëndrueshëm të mjedisit.

Sjellje sipërmarrëse

- Të shpjegojë si e perceptojnë botën që i rrethon individët e destinuar për të qenë sipërmarrës.
- Të argumentojë rolin që luajnë qëllimet dhe normat sociale, të perceptuara nga individi në veprimtarinë sipërmarrëse, si edhe ndjesia e tij mbi vetë efikasitetin.
- Të argumentojë rolin kompleks që luajnë motivimet në qëllimet dhe sjelljet sipërmarrëse e anasjelltas.
- Të analizojë rolin e emocioneve të sipërmarrësit në procesin e vendimmarrjes si “karburanti” i tij.
- Të argumentojë ndikimin e proceseve emocionale në krejt punën e sipërmarrësit si individ dhe si pjesë e një skuadre.
- Të shpjegojë si sipërmarrësit ndërveprojnë me të tjerët dhe si i shohin, këta të fundit, sipërmarrësit.
- Të shpjegojë se çfarë është vetë efikasiteti dhe si ndikon në sjelljen sipërmarrëse.
- Të shpjegojë se ku ndryshojnë perceptimet e sipërmarrësve mbi efikasitetin, kontrollin dhe rrezikun, nga ato të individëve të tjerë.
- Të shpjegojë mënyrën si orientohen sipërmarrësit për të marrë vendimet e tyre.
- Të tregojë si mendojnë sipërmarrësit, në lidhje me identifikimin e mundësive në një

veprimtari dhe suksesin në të, si edhe ku ndryshojnë ata nga kapitalistët apo individët e tjerë për mënyrën si e bëjnë këtë identifikim.

Mbrojtje mjedisi

- Të shpjegojë kuptimin për “mjedisin” dhe “mbrojtjen e mjedisit”.
- Të shpjegojë kuptimin për “zhvillimin e qëndrueshëm”.
- Të tregojë se si ndikon veprimtaria e njeriut në mjedisin rrethues.
- Të përshkruajë burimet kryesore të mjedisit jetësor.
- Të analizojë marrëdhëniet midis zhvillimeve demografike dhe mjedisit jetësor.
- Të tregojë dhe japë shembuj të ndikimit të mbeturinave në mjedisin jetësor.
- Të përshkruajë mekanizmat e monitorimit të burimeve mjedisore.
- Të japë referenca nga konventat, protokollet dhe ligjet për mbrojtjen e mjedisit.
- Të përshkruajë sistemet e menaxhimit të mjedisit.
- Të analizojnë problemet mjedisore në mjedisin lokal.

SHPREHI PROFESIONALE

Individi duhet të jetë i aftë:

Burimet njerëzore

- Të evidentojë nevojat për personel të ri, rikualifikime dhe qarkullime;
- Të përcaktojë listën e saktë të dokumenteve që do t’u kërkohen kandidatëve për punësim;
- Të hartojë kërkesat dhe njoftimet për personel sipas llojeve, sektorëve dhe profesioneve;
- Të evidentojë mjetet eventuale me anë të të cilave mund të kryhet njoftimi për vende të reja pune ose rikualifikime;
- Të kryejë procedurat e kontrollit të dokumenteve, intervistimit dhe punësimit të personelit;
- Të plotësojë kontrata pune në përputhje me legjislacionin që rregullon marrëdhëniet e punës;
- Të përzgjedhë punonjësit e përshtatshëm për *back office* dhe *front office*;
- Të hartojë planet e kualifikimit të personelit;
- Të dokumentojë punësimin e personelit, si dhe lëvizje të tjera të tij;
- Të kryejë procedurat e regjistrimit të personelit të punësuar rishtas në Sigurimet Shoqërore dhe Inspektoratin shtetëror të punës;
- Të hartojë, mbajë dhe plotësojë librezat e punës dhe të sigurimeve shoqërore;
- Të kryejë veprimet e çeljes dhe mbajtjes së Librit të pagave.

Siguria fizike dhe operacionale

- Të kryejë veprimet e nevojshme të përpunimit të cash-it në sportel si masë sigurie;
- Të përdorë strukturat e posaçme për sigurinë në bankë;
- Të evidentojë zonat e sigurisë në një 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 zbatojë sistemin e sigurisë elektronike;
- Të zbatojë funksionet e regjimit të hyrje-daljeve dhe sistemit të akses kontrollit;
- Të simulojë veprimet që duhen bërë/nuk duhen bërë përpara, gjatë dhe pas një grabitjeje në bankë, si dhe gabimet që duhen shmangur gjatë një grabitjeje;
- Të përdorë pajisjet e mbrojtjes ndaj zjarrit dhe procedurat e evakuimit të personave që ndodhen në ndërtesën e bankës;
- Të kryejë ruajtjen e sekretit bankar si dhe administrimin e dokumenteve e materialeve të tjera;
- Të kryejë veprimet e nevojshme gjatë një situatë grabitjeje;
- Të kryejë veprimet e nevojshme pas një situatë grabitjeje.

Komunikimi me klientët

- Të demonstrojë profesionalizëm, pozitivitet, kujdes për paraqitjen e jashtme, etikë etj. gjatë komunikimit me klientët;
- Të zbatojë rregullat protokollare dhe procedurale të bankës;
- Të mirëpresë dhe informojë klientin;
- Të përdorë teknikat e të pyeturit për zbulimin e nevojave të klientit;
- Të prezantojë produktet dhe shërbimet që ofron banka;
- Të orientojë klientin për llojin e shërbimit apo produktit bankar që i përshtatet;
- Të zbatojë teknikat e duhura në bindjen e klientit për përdorimin e shërbimeve dhe produkteve bankare;
- Të përdorë teknika të trajtimit të reagimeve të klientit;
- Të paraqesë oferta dhe aplikojë teknika të tjera nxitëse për klientin;
- Të zbatojë parimet e transparencës për të gjitha shërbimet e ofruara në degët e bankës;
- Të zbatojë kërkesat kryesore të politikës NJKT (njihe klientin tënd) - KYC (Know-Your-Client), në të gjithë procesin e komunikimit me klientin.

Marketimi dhe prezantimi i bankës në evente promovionale

- 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 përzgjedhë bartësin e reklamës në vartësi të madhësisë së tregut, grupit të synuar, kostove etj.;
- Të përdorë teknikat përkatëse të marketimit;
- Të formulojë konceptin dhe përmbajtjen e një reklame me strukturë të zakonshme.
- Të hartojë materialet informuese që do të shoqërojnë reklamën;
- Të përcaktojë mesazhin që do të përcillet në panairë ose evente publike nga banka në lidhje me veprimtarinë dhe identitetin e saj;
- Të zbatojë planin e punës në përgatitjen për panairë.

- Të hartojë kërkesat për pjesëmarrje, kontratat përkatëse dhe kryejë procedurat e regjistrimit në bashkëpunim me organizatorët e eventit;
- Të kryejë prezantimin e bankës dhe promocionin e produkteve të saj gjatë panairove ose eventeve.
- Të kryejë prezantimin me anë të mjeteve elektronike dhe audiovizuale.

Veprimet në arkë dhe sportel

- Të përdorë teknikat e duhura për të zbuluar nevojën e klientit në lidhje me llojin dhe afatet e llogarisë që ai kërkon të hapë;
- Të sqarojë klientin për mënyrën e çeljes dhe funksionimit të llogarisë;
- Të kryejë veprimet për çeljen e llogarisë duke asistuar klientin për plotësimin e kërkesës dhe kontratës
- Të informojë dhe sqarojë klientin me shkrim dhe me gojë mbi të dhënat e llogarisë së tij;
- Të administrojë dokumentacionin e llogarive të klientëve;
- Të bëjë verifikimin e identitetit të klientit në bazë të dokumenteve përkatëse;
- Të kryejë veprimet e tërheqjeve/pagesave dhe derdhjeve/arkëtimeve nga arka, duke i dokumentuar ato;
- Të kryejë kontrollin formal të urdhrave të pagesave të emtuara nga klientët për veprimet e xhirimit në llogari;
- Të asistojë klientët në plotësimin e urdhrave të pagesave;
- Të kryejë procedurën e ekzekutimit të urdhrave të pagesave me xhirim në llogari;
- Të përgatisë dokumentacionin e nevojshëm verifikues të transfertave të kryera;
- Të kryejë regjistrimin e veprimeve të kryera në llogarinë përkatëse analitike;
- Të llogarisë interesat e depozitave në vartësi të llojeve të tyre, tatimet mbi të ardhurat dhe komisionet lidhur me to;
- Të llogarisë interesat aktive dhe pasive të produkteve;
- Të kapitalizojë interesat;
- Të kryejë xhirimin e interesave neto në llogarinë e bashkëlidhur me depozitën;
- Të pasqyrojë interesat, komisionet, penalitetet në llogari të klientëve në rastin e thyerjes së kontratës;
- Të kryejë procedurat e mbylljes së llogarisë së klientit;
- Të dokumentojë mbylljen e llogarisë dhe pajisë klientin me kopjen përkatëse të dokumenteve.
- Të kryejë veprimet rakorduese në fund të ditës mes gjendjes fizike të cash-it dhe gjendjes kontabël.

Aktiviteti kreditues dhe depozitues

- Të informojë klientin për dokumentacionin dhe garancitë e nevojshme që kërkohen për të përfituar kredi sipas tipologjisë së klientit;
- Të evidentojë formën më të përshtatshme të kredisë sipas kërkesave të klientit dhe t'ia prezantojë atë atij;
- 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 kontrollojë historikun e shlyerjeve të ekspozimeve në sistemin bankar duke njohur dhe përdorur regjistrin e kredive të Bankës Qendrore.
- Të hartojë grafikun e shlyerjeve të kredisë në bazë të afatit të shlyerjes dhe formulës përkatëse;
- Të informojë dhe sqarojë klientin me shkrim dhe me gojë mbi kushtet e kredisë, interesat, planin e shlyerjes;
- Të informojë klientin për aprovimin ose jo të kërkesës për kredi;
- Të nënshkruajë në bashkëpunim me klientin kontratën e 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 proceset e ndjekjes së klientit përgjatë kohëzgjatjes së kredisë;
- Të kryejë proceset e ristrukturimit të shlyerjes së kredisë;
- Të llogarisë normat e mbulimit të kredive sipas tipologjisë së kolateralëve dhe vendosjet e barrëve mbi to.

Llogari dhe kontabilitet

- Të kryejë çeljen e llogarive në fillim të periudhës;
- Të çelë llogaritë analitike të klientëve sipas llojeve të tyre duke mbartur në to tepricat përkatëse;
- Të kontabilizojë veprimet e derdhjes dhe tërheqjes në arkë;
- Të kontabilizojë derdhjet dhe tërheqjet në llogaritë e depozitave dhe ato rrjedhëse të klientëve;
- Të kontabilizojë derdhjet në arkë për kryerjen e transfertave në favor të klientëve të bankave të tjera;
- Të kontabilizojë interesat e maturuar të depozitave dhe llogarive, TAP, komisionet dhe penalitetet;
- Të kontabilizojë kapitalizimin e interesave ose xhirimin e tyre në llogaritë e lidhura;
- Të kontabilizojë interesat aktive dhe pasive të maturuara në fund të periudhave ushtrimore, por të papaguara ose arkëtuara;
- Të kontabilizojë veprimet e lëvrimit pjesor ose tërësor të kredisë, interesave të saj, si dhe të shlyerjes tërësore apo pjesore;
- Të kontabilizojë pagesat dhe arkëtimet me xhirim në llogari brenda bankës;
- Të kontabilizojë pagesat në favor të klientëve të bankave të tjera;
- Të kontabilizojë arkëtimet në llogari të klientëve nga klientë të bankave të tjera;
- Të kontabilizojë interesat dhe komisionet bankare për veprimet e pagesave dhe arkëtimeve me xhirim në llogari sipas llojeve të tyre;
- Të kontabilizojë komisionet për mbajtjen e llogarive të klientëve;

- Të kontabilizojë veprimet e investimeve dhe tregtimit të letrave me vlerë;
- Të kontabilizojë shpenzime të tjera të bankës si ato fiskale, të sigurimit të pasurisë, qirave, blerjes së materialeve dhe shërbimeve, amortizimeve;
- Të kontabilizojë veprimet e arkëtimit dhe pagesës së çeqeve;
- Të kontabilizojë veprimet e pagesave dhe arkëtimit në valutë dhe të interesave përkatëse;
- Të kontabilizojë veprimet e këmbimeve valutore;
- Të hartojë balance të thjeshta ditore të arkës;
- Të llogarisë shpenzimet dhe të ardhurat sipas veprimtarive dhe funksioneve bankare;
- Të llogarisë rezultate të thjeshta pjesore.

Veprimet me çeqet dhe letrat me vlerë

- Të kryejë plotësimin, pranimin dhe likuidimin e çekut, pas verifikimit të gjendjes së llogarisë së klientit pagues;
- Të përcjellë çekun për arkëtim tek bankat e tjera;
- Të përpunojë njoftimin që vjen nga banka të tjera mbi kërkesat për pagesa të çeqeve;
- Të verifikojë aftësinë paguese të klientit të bankës dhe paguajë çekun e dërguar nga bankat e tjera;
- Të dërgojë njoftimin e arkëtimit të çekut ose ta kthejë atë të pa-arkëtuar;
- Të orientojë dhe informojë klientin për garancitë bankare që ofron banka dhe kushtet sipas llojit të garancisë;
- Të asistojë klientët në plotësimin e formularëve të aplikimit për garanci bankare;
- Të verifikojë nga ana formale, ligjore dhe financiare dokumentet e paraqitura nga klienti për të kërkuar garanci bankare;
- Të ndjekë procedurën e aprovimit dhe zbatimit të garancisë dhe informojë në vazhdimësi klientin;
- Të pranojë nga klienti kërkesat për investime në letra me vlerë, kur banka shërben si komisionere;
- Të kryejë regjistrimet përkatëse dhe të dokumentojë arkëtimin/pagesën e fondeve që kërkohen për investim në letra me vlerë.

Veprimet me kartat e debitit/kreditit

- Të informojë klientin mbi kushtet që duhet të plotësohen për të përfituar kartë debiti dhe krediti;
- Të asistojë klientin në plotësimin e kërkesave për kartë debiti ose krediti;
- Të kryejë veprimet paraprake për pranimin dhe aprovimin e kërkesave për kartë debiti dhe krediti;
- Të informojë klientin mbi karakteristikat, kushtet e punës, dokumentet dhe garancitë që kërkohen në rastin e aplikimit për karta krediti me vlerë të limituar;
- Të çelë një llogari depozite garancie për kartën e kreditit me vlerë të limituar;
- Të arkëtojë dhe bllokojë shumën e kërkuar gjendje në depozitën garanci, sipas kërkesave të bankës;
- Të çelë llogari rrjedhëse të bashkëlidhur me llogarinë e kartës së kreditit;

- Të mbajë dhe administrojë marrëdhëniet me institutin përkatës të kreditit;
- Të informojë klientin mbi pagesat e kryera me kartën e tij;

Veprimet me valutat

- Të pranojë nga klienti urdhrat e pagesave në valutë pas kontrollit të tyre formal;
- Të kryejë kontrollin e likuiditetit dhe aftësisë paguese të klientit;
- Të ekzekutojë pagesën dhe regjistrojë atë;
- Të përpunojë njoftimet e bankës korrespondente për arkëtime valutash në favor të klientëve;
- Të xhirojë në llogari të klientëve arkëtimet në valutë nga bankat korrespondente;
- Të llogarisë dhe regjistrojë komisionet bankare për përfituesin, pagesin, bankën dhe atë korrespondente;
- Të konvertojë shumat e arkëtuara ose paguara në valutë në se klienti e ka llogarinë vetëm në lekë;
- Të informojë qartë klientin mbi kurset e këmbimit, të aplikuara nga banka, për valutën përkatëse dhe komisionet bankare për kryerjen e veprimit;
- Të dokumentojë arkëtimin/pagesën e valutave në arkë;
- Të konvertojë sipas kursit të ditës së bankës, valutën/monedhën.

KOMPETENCA TË PËRGJITHSHME

Individi duhet të jetë i aftë:

- Të komunikojë në mënyrë korrekte me shkrim e me gojë për të shprehur mendimet e ndjenjat e tij/saj dhe për të argumentuar opinionet për çështje të ndryshme;
- Të përdorë burime dhe teknika të ndryshme të mbledhjes dhe shfrytëzimit të informacioneve të nevojshme për zhvillimin e tij personal dhe profesional;
- Të angazhohet fizikisht, mendërisht dhe emocionalisht në kryerjen e detyrave të ndryshme në kontekstin profesional, personal dhe shoqëror;
- Të nxisë potencialin e tij të brendshëm në kërkim të vazhdueshëm për zgjidhje të reja më efektive dhe më eficiente;
- Të respektojë rregullat dhe parimet e një bashkëjetese demokratike në kontekstin e integriteteve lokale, rajonale;
- Të manifestojë guxim dhe aftësi sipërmarrëse për të ardhmen e tij/saj;
- Të tregojë vetëkontroll gjatë ushtrimit të veprimtarive të tij/saj;
- Të organizojë drejt, procesin e të nxënimit të tij dhe të shfaqë gatishmërinë dhe vullnetin për të nxënë gjatë gjithë jetës;
- Të respektojë parimet e punës në grup dhe të bashkëpunojë aktivisht në arritjen e objektivave të pranuar;
- Të vlerësojë dhe vetvlerësojë nisur nga kritere të drejta si bazë për të përmirësuar dhe çuar më tej arritjet e tij;
- Të jetë i hapur dhe të veprojë si një ndërlidhës midis njësisë së tij të shërbimit dhe njësive të tjera brenda institucionit apo ndërmjet institucionit dhe të tretëve jashtë tij, si furnitorët, klientët, partneret, etj., duke ndihmuar në realizimin e qëllimeve të njësisë së shërbimit.
- Të demonstrojë aftësi për të përmbushur detyrat brenda afateve sipas një plani të caktuar;

- Të marrë nisma për të bashkëpunuar më individë apo grupe;
- Të demonstrojë sjellje të përgjegjshme dhe etike në veprimtari, aktivitete social-kulturore dhe komunitet;
- Të demonstrojë aftësi për të punuar në mënyrë të pavarur dhe për qenë pjesëmarrës pro aktiv në grup;
- Të demonstrojë përgjegjshmëri ndaj mjedisit dhe të mirave publike;
- Të pranojë dhe të promovojë risitë dhe ndryshimet;
- Të demonstrojë marrjen e nismave për të zhvilluar dhe zbatuar një ide;
- Të demonstrojë zotësi për të nxënë nga dështimet dhe për të këmbëngulur drejt arritjes së synimeve të tij/saj;
- Të aplikojë mënyra konstruktive të përgjigjeve ndaj kritikave.