

ბანკის მოლარე-ოპერატორი

**პროფესიული სტანდარტი**

**სსიპ** – **განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი**

1. **პროფესიის დასახელება (ქართულად):**

ბანკის მოლარე-ოპერატორი

1. **პროფესიის დასახელება (ინგლისურად):**

Bank cashier operator

1. **პროფესიული სტანდარტის კოდი**
2. **პროფესიული სტანდარტის სარეგისტრაციო ნომერი**
3. **პროფესიული სტანდარტის შესაბამისი კოდი „დასაქმების საერთაშორისო სტანდარტული კლასიფიკატორის“ (ISCO-08) მიხედვით** – 4211.
4. **პროფესიის აღწერა:**

ბანკის მოლარე-ოპერატორი ორიენ­ტირებულია, ოპერატიულად დააკმაყოფილოს მომხმარებლის მოთხოვნები და გაუწიოს მას საჭირო საბანკო მომსახურება. ბანკის მოლარე-ოპერატორი ახორციელებს ნაღდი და უნაღდო ანგარიშსწორების ოპერაციებს, სწრაფი გზავნილების მომსახურებას, კომუნალური გადასახადების მიღებას, სხვადასხვა ანგარიშის გახსნასა და დახურვას, სხვადასხვა ტიპის ცნობის გაცემას, დისტანციური მომსახურებების რეგისტრაციას, სხვადასხვა ტიპის განაცხადების მიღებას, საბანკო პროდუქტების შეთავაზებას და გაყიდვას, ბანკისათვის ახალი მომხმარებლის მოზიდვას, მის საქმიანობასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის წარმოებასა და მოწესრიგებას.

1. **სამუშაო გარემო და დასაქმების შესაძლებლობები:**

ბანკის მოლარე-ოპერატორის ტიპიური სამუშაო გარემო წარმოადგენს ოფისს. ბანკის მოლარე-ოპერატორი შესაძლებელია დასაქმდეს ნებისმიერ ბანკში მოლარის და მოლარე-ოპერატორის თანამდებობაზე.

1. **აუცილებელი პროფესიული მოთხოვნები:**

(კანონმდებლობით არ არის დადგენილი)

1. **კვალიფიკაციის დონე ევროპულ კვალიფიკაციათა ჩარჩოს მიხედვით:**

მესამე

1. **პროფესიული მოვალეობები და ამოცანები:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | პროფესიული მოვალეობა | პროფესიული ამოცანა |
| 1. | **სამუშაო გარემოს მომზადება** | * 1. გადის მოსვლის რეგისტრაციას
	2. აწესრიგებს სამუშაო ადგილს
	3. რთავს კომპიუტერს და საბანკო პროგრამებს
	4. გამოაქვს თანხა სალაროდან
	5. ეცნობა სიახლეებს
	6. ემზადება კლიენტის მისაღებად
 |
| 2. | **მომხმარებლის მიღება**  | * 1. ქმნის კეთილგანწყობილ გარემოს
	2. ახდენს პირის იდენტიფიცირებას
	3. ამოწმებს მომხმარებლის მონაცემებს პროგრამულად
	4. განსაზღვრავს მომხმარებლის საჭიროებას
	5. სთავაზობს მომხმარებელს, მოთხოვნიდან გამომდინარე, შესაბამის მომსახურებას
	6. მართავს შექმნილ პრობლემურ სიტუაციებს
 |
| 3. | **მომხმარებლისათვის საჭირო საბანკო მომსახურების გაწევა** | * 1. ასრულებს ნაღდი ტიპის ოპერაციებს
	2. ასრულებს უნაღდო ტიპის ოპერაციებს
	3. იღებს მომხმარებლისაგან კომუნალურ გადასახადს
	4. გასცემს საკრედიტო და სადებეტო ტიპის ბარათებს
	5. იღებს განაცხადს საკრედიტო პროდუქტებზე
	6. ახორციელებს სწრაფი გზავნილების მომსახურებას
	7. ხსნის/ხურავს სხვადსხვა ტიპის ანგარიშს
	8. არეგისტრირებს მომხმარებელს დისტანციურ მომსახურებებზე
	9. გასცემს სხვადასხვა ტიპის ცნობას, ამონაწერს ანგარიშიდან
	10. სრულყოფს მომხმარებლის მონაცემებს
	11. გასცემს საფულე ჩეკის წიგნაკს
	12. იღებს სხვადასხვა ტიპის განაცხადს
 |
| 4. | **საბანკო პროდუქტების გაყიდვა** | * 1. აზუსტებს მომხმარებლისათვის საჭირო პროდუქტს ან მომსახურებას
	2. ყურადღებას ამახვილებს პროდუქტის უპირატესობებზე
	3. დეტალურად აცნობს მომხმარებელს პროდუქტის პირობებს
	4. იღებს მომხმარებლისაგან განაცხადს სურვილის შემთხვევაში
	5. უწევს მონიტორინგს გაყიდულ პროდუქტს
 |
| 5. | **მომსახურების დასრულება** | * 1. საჭიროების შემთხვევაში ამისამართებს მომხმარებელს უფლებამოსილ პირთან
	2. სთავაზობს მომხმარებელს დამატებით მომსახურებას
	3. ემშვიდობება მომხმარებელს
	4. აწესრიგებს შესრულებულ ოპერაციასთან დაკავშირებულ საბუთებს
 |
| 6. | **ახალი მომხმარებლის მოზიდვა** | * 1. გეგმავს ორგანიზაციაში თანამშრომლებთან შეხვედრას
	2. უტარებს ორგანიზაციის თანამშრომლებს პრეზენტაციას
	3. სურვილის შემთხვევაში უწევს მომხმარებელს შესაბამის საბანკო მომსახურებას
	4. მომხმარებელთან სატელეფონო ზარის მეშვეობით სთავაზობს მას საბანკო პროდუქტებს
	5. არამომხმარებელს სთავაზობს მასზე მორგებულ საბანკო პროდუქტებს, მომსახურებას
 |
| 7. | **სალაროს დახურვა** | * 1. გამოჰყავს სალაროს ნაშთი
	2. შეაქვს ნაღდი თანხა სალაროში
	3. ამზადებს საოპერაციო და სალარო ანგარიშგებას
	4. აწესრიგებს დღის განმავლობაში დაგროვილ საბუთებს
	5. იცავს უსაფრთხოების ნორმებს.
 |

1. **პიროვნული თვისებები:**
* პუნქტუალური
* კომუნიკაბელური
* პატიოსანი
* ორგანიზებული
* დეტალებზე ორიენტირებული
* უკონფლიქტო
* ზრდილობიანი
1. **ხელსაწყოები, დანადგარები, მასალები:**
* კომპიუტერი;
* პრინტერი;
* სკანერი;
* ფულის სათვლელი აპარატი;
* ქაღალდის გამანადგურებელი;
* დეტექტორი;
* პროექტორი;
* გამადიდებელი შუშა;
* ბეჭედი;
* შტამპი;
* საკანცელარიო ინვენტარი;
* ფულის პარკი;
* ტიტულიანი ფურცლები;
* გამომთვლელი მანქანა.
1. **პროფესიის სამომავლო ტენდენციები:**
* მოლარე-ოპერატორის მოვალეობების გაზრდა;
* პროფესიული კომპიუტერულ-ელექტრონული პროგრამების სრულყოფა;
* ტექნოლოგიური განვითარების ტენდენციებიდან გამომდინარე გარკვეული მოვალეობების შეკვეცა.
1. **პროფესიული ცოდნა და უნარები:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | მოვალეობა | პროფესიული ცოდნა | პროფესიული უნარები |
| 1. | **სამუშაო გარემოს მომზადება** | * იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „კომერციულ ბანკებში ნაღდ ფულსა და სხვა ფასეულობასთან დაკავშირებული ოპერაციების წარმოების წესი“ (საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2012 წლის 29 ნოემბრის ბრძანება №105/04)
* იცის საბაზო კომპიუტერულ პროგრამებთან მუშაობის წესები
* იცის პროფესიულ ელექტრონულ პროგრამებთან მუშაობის წესები
 | * შეუძლია დროის ეფექტიანად მართვა
* შეუძლია საბანკო პროგრამების „პაროლების“ კონფიდენციალობის დაცვა
* შეუძლია საქმის ორგანიზება
* შეუძლია თავის საქმიანობასთან დაკავშირებული ხელსაწყოებისა და დანადგარების გამოყენება
* შეუძლია დეტალებზე დაკვირვება
* შეუძლია პროგრამებთან მუშაობა
* შეუძლია ინფორმაციის დამახსოვრება
* შეუძლია მათემატიკური ანგარიში
* შეუძლია ფულთან მუშაობა
* შეუძლია სიახლეების აღქმა/ათვისება
 |
| 2. | **მომხმარებლის მიღება** | * იცის მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი (სერვისპლუსი)
* იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის საბაზო კომპიუტერულ პროგრამებთან მუშაობის წესები
* იცის პროფესიულ ელექტრონულ პროგრამებთან მუშაობის წესები
* იცის საბანკო პროდუქტები
* იცის უცხოური ენები საბაზო დონეზე (რუსული, ინგლისური)
 | * შეუძლია მომხმარებელთან ეფექტიანი კომუნიკაციის დამყარება
* შეუძლია ყურადღებით მოუსმინოს მომხმარებელს
* შეუძლია პროგრამებთან მუშაობა
* შეუძლია მიღებული ინფორმაციის ანალიზი
* შეუძლია მონაცემების შედარება
* შეუძლია სწრაფად მუშაობა
* შეუძლია კონფლიქტური სიტუაციების მართვა
 |
| 3. | **მომხმარებლისათვის საჭირო საბანკო მომსახურების გაწევა** | * იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის საბაზო კომპიუტერულ პროგრამებთან მუშაობის წესები
* იცის პროფესიულ ელექტრონულ პროგრამებთან მუშაობის წესები
* იცის საბანკო პროდუქტები
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „კომერციულ ბანკებში ნაღდ ფულსა და სხვა ფასეულობასთან დაკავშირებული ოპერაციების წარმოების წესი“ (საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2012 წლის 29 ნოემბრის ბრძანება №105/04)
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „საქართველოში უნაღდო ანგარიშსწორების წესი“ (საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2007 წლის 26 ივნისის ბრძანება №166)
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „საბანკო დაწესებულებებში ანგარიშების გახსნის და უცხოურ ვალუტაში ოპერაციების წარმოების შესახებ ინსტრუქცია“ (საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2011 წლის 7 აპრილის ბრძანება №24/04)
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „საგადახდო ბარათების შესახებ დებულება“ (საქართველოს ეროვნული ბანკის პრეზიდენტის 2011 წლის 16 მაისის ბრძანება №38/04)
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დამტკიცებული „ლარის ბანკნოტებისა და მონეტების ვარგისობის განსაზღვრის კრიტერიუმები და მათი მიღება-გაცემის წესი“ (საქართველოს ეროვნული ბანკის საბჭოს 2011 წლის 27 ივნისის დადგენილება №4)
* იცის ფულის დამცავი ნიშნები
* იცის უცხოური ენები საბაზო დონეზე (რუსული, ინგლისური)
* იცის მათემატიკური გამოთვლების წარმოების წესები
* იცის მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი (სერვისპლუსი)
 | * შეუძლია ნაღდი ანგარიშსწორების ოპერაციების წარმოება
* შეუძლია ნაღდი ფულის მიღება და გაცემა ორ ეგზემპლარად შედგენილი შემოსავლის და გასავლის ორდერით
* შეუძლია უნაღდო ანგარიშსწორების ოპერაციების წარმოება
* შეუძლია თანხის კონვერტაციის ოპერაციების წარმოება
* შეუძლია კუპიურების უტყუარობის დადგენა
* შეუძლია ეროვნული და უცხოური ვალუტის ფულის ნიშნების გარჩევა
* შეუძლია მომსახურების ტარიფების დამახსოვრება
* შეუძლია პროგრამებთან მუშაობა
* შეუძლია სტრესულ სიტუაციაში მუშაობა
* შეუძლია დეტალებზე დაკვირვება
* შეუძლია სწრაფად მუშაობა
* შეუძლია დოკუმენტაციასთან მუშობა
* შეუძლია გამოთვლების შესრულება ზეპირად და გამომთვლელი მანქანის გამოყენებით
* შეუძლია არითმეტიკული ოპარაციების წარმოება
* შეუძლია მონაცემების შედარება
* შეუძლია დროის მართვა
* შეუძლია გუნდში მუშაობა
* შეუძლია გადაწყვეტილების მიღება
 |
| 4. | **საბანკო პროდუქტების გაყიდვა** | * იცის გაყიდვების ტექნიკა
* იცის მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი (სერვისპლუსი)
* იცის საბანკო პროდუქტები
* იცის საბაზო კომპიუტერული პროგრამები
* იცის პროფესიული ელექტრონული პროგრამები
* იცის მათემატიკური გამოთვლების წარმოების წესები
* იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის უცხოური ენები საბაზო დონეზე (რუსული, ინგლისური)
 | * შეუძლია მომხმარებელთან ეფექტიანი კომუნიკაციის დამყარება
* შეუძლია გაყიდვების ტექნიკის ეფექტიანად გამოყენება
* შეუძლია პრეზენტაციის ჩატარება
* შეუძლია საბანკო პროდუქტის პირობების და ტარიფების დამახსოვრება
* შეუძლია პროგრამებთან მუშაობა
* შეუძლია დროის ეფექტიანად მართვა
* შეუძლია საქმის ორგანიზება
 |
| 5. | **მომსახურების დასრულება** | * იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის მომხმარებელთა მომსახურების სტანდარტი (სერვისპლუსი)
* იცის დოკუმენტაციის წარმოების წესები
* იცის პროფესიული ელექტრონული პროგრამები
* იცის უცხოური ენები საბაზო დონეზე (რუსული, ინგლისური)
 | * შეუძლია მომხმარებელთან ეფექტიანი კომუნიკაციის დამყარება
* შეუძლია დოკუმენტაციასთან მუშაობა
* შეუძლია მიღებული ინფორმაციის ანალიზი
* შეუძლია საქმის ორგანიზება
* შეუძლია გუნდში მუშაობა
 |
| 6. | **ახალი მომხმარებლების მოზიდვა** | * იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის საბანკო პროდუქტები
* იცის გაყიდვების ტექნიკა
* იცის პროფესიული ელექტრონული პროგრამები
* იცის მათემატიკური გამოთვლების წარმოების წესები
 | * შეუძლია გაყიდვების ტექნიკის ეფექტიანად გამოყენება
* შეუძლია პრეზენტაციის ჩატარება
* შეუძლია პროდუქტის პირობებისა და მომსახურების ტარიფების დამახსოვრება
* შეუძლია განაცხადის მართებულად შევსება
* შეუძლია არითმეტიკული ოპერაციების წარმოება
 |
| 7. | **სალაროს დახურვა** | * იცის ბანკის შიდა ინსტრუქციები და პროცედურები
* იცის პროფესიული ელექტრონული პროგრამები
* იცის ეროვნული ბანკის მიერ დადგენილი ბანკნოტებისა და მონეტების ფორმირების წესები
 | * შეუძლია ეროვნული და უცხოური ვალუტის ფულის ნიშნების გარჩევა
* შეუძლია მონეტებისა და ბანკნოტების დათვლა, დახარისხება
* შეუძლია პროგრამებთან მუშაობა
* შეუძლია საქმის ორგანიზება
* შეუძლია არითმეტიკული ოპერაციების წარმოება
* შეუძლია დროის ეფექტიანად მართვა
* შეუძლია გუნდში მუშაობა
 |

1. **სტანდარტის მოქმედების ვადა:**

3 წელი

1. **პროფესიული სტანდარტის შემმუშავებელი სამუშაო ჯგუფის წევრები:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **სახელი, გვარი** | **ორგანიზაცია, პოზიცია** |
| **1.** | **ირმა ტოროშელიძე** | სს „თიბისი ბანკი“, უფროსი მოლარე-ოპერატორი |
| **2.** | **ნინო კოდიაშვილი** | სს „პროკრედიტ ბანკი“, მომხმარებელთა მრჩეველი |
| **3.** | **თეონა ქვათაძე** | სს „ბანკი კონსტანტა“, ოპერატორი |
| **4.** | **თინათინ თეთრაშვილი** | სს „ბაზისბანკი“, მომხმარებელთა მომსახურების უფროსი მენეჯერი |
| **5.** | **ირინა გოცირიძე** | სს „ბანკი რესპუბლიკა“, ტრენერ-კონსულტანტი |
| **6.** | **თეა თოფურია** | სს „ბითიეი ბანკი“, ოპერატორი |
| **7.** | **ნინო უმფრიანი** | სს „ინვესტბანკი“, უნივერსალური მოლარე-ოპერატორი |
| **8.** | **ინგა წერეთელი** | სსიპ – განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, ექსპერტი-ფასილიტატორი |
| **9.** | **მალხაზ თორია** | სსიპ – განათლების ხარისხის განვითარების ეროვნული ცენტრი, ექსპერტი-ფასილიტატორი |

**შეფასების სტანდარტი**

**პროფესიის დასახელება:** ბანკის მოლარე-ოპერატორი

**ნაწილი 1. ზოგადი ინფორმაცია**

სტანდარტი გამოიყენება ფორმალური განათლებისა და/ან არაფორმალური განათლების ფარგლებში შეძენილი კომპეტენციების, ცოდნისა და უნარების აღიარების მიზნით.

შეფასების სტანდარტი ეფუძნება კონკრეტულ პროფესიულ სტანდარტს. ის განსაზღვრავს სტანდარტში ასახული პროფესიული ცოდნისა და უნარების შეფასებისა და დადასტურების აუცილებელ პირობებს:1. შესაფასებელ კომპეტენციებს, რომლებიც გამოხატულია პროფესიული მოვალეობებისა და ამოცანების ტერმინებში; 2. კომპეტენციების შეფასების კრიტერიუმებს, რომლებშიც ასახულია აუცილებელი პროფესიული ცოდნა და უნარები;

3. კომპეტენციების დადასტურებისათვის გამოყენებულ მტკიცებულებებს.

შეფასების სტანდარტი განსაზღვრავს შეფასების პროცესის განხორციელების მიდგომებს.

ფორმალურ განათლებაში სტანდარტით გათვალისწინებული შეფასების პროცესის წარმართვასთან დაკავშირებული მოთხოვნები ასახულია სავალდებულო პროფესიულ მოდულებში.

 არაფორმალური განათლების აღიარების მიზნებისათვის გამოიყენება წინამდებარე დოკუმენტის მესამე ნაწილში (ნაწილი 3. შეფასების პროცესი და კომპონენტები) აღწერილი პროცედურები. შედეგები აისახება თანდართულ ფორმებში, რომლებიც დანართის სახით ახლავს დოკუმენტს.

**ნაწილი 2. შეფასების კრიტერიუმები**

| **პროფესიული ამოცანა** | **შეფასების კრიტერიუმები** |
| --- | --- |
|  **პროფესიული მოვალეობა 1: სამუშაო გარემოს მომზადება** |
| * 1. გადის მოსვლის რეგისტრაციას
 | 1.1.1. არგუმენტირებულად ასაბუთებს სამუშაო ადგილზე დროულად გამოცხადების/რეგისტრაციის აუცილებლობას1.1.2.სწორად განმარტავს რეგისტრაციის წესების დაცვის აუცილებლობას |
| 1.2. აწესრიგებს სამუშაო ადგილს | 1.2.1. სწორად აღწერს ორგანიზაციის შინაგანაწესის შესაბამისად სამუშაო ადგილის მოწესრიგების პროცედურებს1.2.2. სწორად განმარტავს ბუკლეტების, შტამპების, გასაღებების, ბეჭდების მოწესრიგების აუცილებლობას სალაროს გახსნამდე და დახურვის შემდგომ1.2.3. სწორად ჩამოთვლის მუშაობისთვის აუცილებელ საკანცელარიო ნივთებს1.2.4. სწორად ასაბუთებს საკანცელარიო ნივთებისმოწესრიგების აუცილებლობას |
| 1.3. რთავს კომპიუტერს და საბანკო პროგრამებს | 1.3.1. არგუმენტირებულად ასაბუთებს კომპიუტერის და ელექტრონული პროგრამების/აპარატების ჩართვის და გამორთვის აუცილებლობას 1.3.2. წესების დაცვით შეყავს პროგრამაში მომხმარებლის სახელი და პაროლი. |
| 1.4. გამოაქვს თანხა სალაროდან | 1.4.1. ზუსტად აღწერს უსაფრთხოების წესების დაცვით პასუხიმგებელი პირისაგან თანხის განსაზღვრული ლიმიტის ფარგლებში მიღების პროცედურას |
| 1.5. ეცნობა სიახლეებს | 1.5.1. სწორად ჩამოთვლის სიახლეების გაცნობის გზებს1.5.2. არგუმენტირებულად ასაბუთებს სიახლეების დროულად გაცნობის აუცილებლობას |
| 1.6. ემზადება მომხმარებლის მისაღებად | 1.6.1. სწორად განმარტავს ორგანიზაციის შიდა სტანდარტით განსაზღვრული ჩაცმის სტილის დაცვის ვალდებულებას1.6.2. სწორად ჩამოთვლის ორგანიზაციის შიდა სტანდარტით დადგენილი დრესკოდის მთავარ მახასიათებლებს 1.6.3. სწორად ასაბუთებს კორპორატიული გულსაბნევის, ყელსახვევის, ჰალსტუხის და საჭიროების შემთხვევაში სპეციალური უნიფორმის ტარების აუცილებლობას. |
| **პროფესიული მოვალეობა 2:მომხმარებლის მიღება**  |
| 2.1. ქმნის კეთილგანწყობილ გარემოს | 2.1.1.სწორად აღწერს მომხმარებელის მიღების/მისალმების პროცედურას 2.1.2. სწორად აყალიბებს სერვის პლუსის წესების თანახმად მომხმარებელისთვის სახელით რამდენჯერმე მიმართვის ეფექტურობას. 2.1.3. იმიტირებულ გარემოში ქმნის კეთილგანწყობილ გარემოს მომხმარებელისთვის 2.1.4. სწორად განმარტავს კლიენტთან მზერითი კონტაქტის დამყარების საჭიროება2.1.5. სწორად განმარტავს კლიენტთან მზერითი კონტაქტის დამყარების საჭიროებას2.1.6. სწორად აყალიბებს გულისყურით მოსმენის ვალდებულებას მომხმარებელის საჭიროების დასადგენად |
| 2.2. ახდენს პირის იდენტიფიცირებას | 2.2.1. სწორად აყალიბებს პირის იდენტიფიკაციის წესებს ნაღდი ფულის მიღებისას |
| 2.3. ამოწმებს მომხმარებლის მონაცემებს პროგრამულად | 2.3.1. სწორად აყალიბებს მომხმარებელის პირადობის დამადასტურებელ საბუთზე არსებული მონაცემების პროგრამულ მონაცემებთან შესაბამისობის დადგენის მნიშვნელობას |
| 2.4. განსაზღვრავს მომხმარებლის საჭიროებას | 2.4.1. სწორად აღწერს მომხმარებელისთვის ღია ტიპის შეკითხვების დასმის აუცილებლობას 2.4.2.სწორად აყალიბებს მომხმარებელისთვის სიტუაციიდან გამომდინარე კითხვების შერჩევის აუცილებლობას  |
| 2.5. სთავაზობს მომხმარებელს, მოთხოვნიდან გამომდინარე, შესაბამის მომსახურებას | 2.5.1. სწორად განმარტავს მიღებული ინფორმაციის სწორად გაანალიზების საჭიროებას და ვალდებულებას.2.5.2. იმიტირებულ გარემოში სწორად განსაზღვრავს მომხმარებელის საჭიროებას2.5.3. სწორად განმარტავს კონკრეტული მომსახურების გაწევის პროცედურას მიღებული ინფორმაციის გაანალიზების საფუძველზე. 2.5.4. სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის დამატებითი პროდუქტის, ან მომსახურების შეთავაზების ვალდებულებას 2.5.5. იმიტირებულ გარემოში სწორად სთავაზობს მომხმარებელს შესაბამის მომსახურებას2.5.6. იმიტირებულ სიტუაციაში წესების დაცვით პასუხობს სატელეფონო ზარებს თანამშრომლის, სხვა ფილიალის თანმშრომლის, ან მომხმარებელისთვის სალაროში სასურველი თანხის არსებობისა და ვალუტის კურსის შესახებ დაზუსტების მიზნით 2.5.7.სწორად აღწერს მომხმარებელისთვისმომსახურების ყველა შესაძლო ვარიანტის შეთავაზების პროცედურას. |
| 2.6. მართავს შექმნილ პრობლემურ სიტუაციებს | 2.6.1. განმარტავს კონფლიქტში მონაწილე პირთაგან დეტალური ინფორმაციის მიღების აუცილებლობას2.6.2. მსჯელობს კონფლიქტის მიზეზის ზუსტად განსაზღვრის აუცილებლობაზე2.6.3. განიხილავს კონფლიქტური სიტუაციის შესახებ მესამე პირისგან ინფორმაციის მიღების აუცილებლობას2.6.4. განმარტავს კონფლიქტის შესახებ ნივთიერი მტკიცებულებების განხილვის აუცილებლობას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში)2.6.5. ახდენს კონფლიქტის მიზეზის იდენტიფიცირების იმიტირებას2.6.6. მსჯელობს კონფლიქტის არსის განსაზღვრის აუცილებლობაზე2.6.7. განმარტავს კონფლიქტის ხარისხის დადგენის აუცილებლობას2.6.8. ჩამოთვლის კონფლიქტის მოგვარების სავარაუდო მეთოდებს და გზებს2.6.9.ახდენს კონფლიქტის მოგვარების მეთოდების დემონსტრირებას სიმულაციურ გარემოში2.6.10. განმარტავს ინტერპერსონალური კომუნიკაციის თავისებურებებს მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს2.6.11. მსჯელობს ინტერპერსონალური კომუნიკაციის მნიშვნელობაზე მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს2.6.12. განიხილავს ინტერპერსონალური კომუნიკაციისას ეთიკური დამოკიდებულებების აუცილებლობას2.6.13. მსჯელობს გუნდური კონფლიქტის წარმოშობის მიზეზის დადგენის გზებზე2.6.14. განმარტავს გუნდური კონფლიქტის სიმძიმის ხარისხის განსაზღვრის აუცლებლობას2.6.15. ჩამოთვლის გუნდური კონფლიქტის მოგვარების სავარაუდო მეთოდებს და გზებს2.6.16. ახდენს გუნდური კონფლიქტის მოგვარების მეთოდების დემონსტრირებას სიმულაციურ გარემოში |
| **პროფესიული მოვალეობა 3: მომხმარებლისათვის საჭირო საბანკო მომსახურების გაწევა** |
| 3.1. ასრულებს ნაღდი ტიპის ოპერაციებს | 3.1.1. სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის (შემოსავლის ორდერი)პროგრამული გატარების პროცედურას3.1.2. სწორად აყალიბებს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.1.3. დადგენილი წესის თანახმად განმარტავს მომხმარებელისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას 3.1.4. სწორად განმარტავს პირის იდენთიფიკაციისაუცილებლობას ნაღდი ფულის გაცემისას3.1.5. წესების დაცვით ავსებს გასავლის ორდერს3.1.6. წესების თანახმად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას3.1.7. ჩამოთვლის ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.1.8. განმარტავს დადგენილი წესისთანახმად მომხმარებელისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას3.1.9. ახდენს მომხმარებელისთვის მოთხოვნილ თანხის გადაცემის იმიტირებას3.1.10. განმარტავს ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარების დღიურ საბუთებში შენახვის აუცილებლობას ორგანიზაციის შიდა ინსტრუქციის შესაბამისად3.1.11. წესების დაცვით ამოწმებს ბანკის ოპერატორის მიერ გამოწერილი გასავლის ორდერის სისწორეს3.1.12. წესების დაცვით ავსებს შემოსავლის ორდერს3.1.13. არგუმენტირებულად ასაბუთებს პირის იდენთიფიკაციის აუცილებლობას ვალუტის კონვერტაციისას3.1.14. არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებელის ინფორმირებისაუცილებლობას მიმდინარე კურსის შესახებ3.1.15. სწორად ანგარიშობს მომხმარებელისათვის კურსის მიხედვით გასაცემ თანხას3.1.16. წესების დაცვით ავსებს ვალუტის ყიდვა-გაყიდვის საბუთი3.1.17. სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთისპროგრამული გატარების პროცედურას3.1.18. ჩამოთვლის ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.1.19. კონვერტაციის წესების თანახმად ახდენს თანხის მიღება/გაცემის იმიტირებას3.1.20. ასაბუთებს დადგენილი წესის თანახმად მომხმარებელისთვის განკუთვნილი საბუთის ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას3.1.21. ასაბუთებს ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარების დღიურ საბუთებში შენახვის აუცილებლობას ორგანიზაციის შიდა ინსტრუქციის შესაბამისად3.1.22. სწორად აღწერს საეჭვო ფულის აღმოჩენის შემთხვევაში ეროვნული ბანკის დადგენილ წესით განსაზღვრულ პროცედურას 3.1.23. წესების დაცვით ავსებს შესაბამის აქტს (ცნობა საეჭვო ფულის გამოვლენის შესახებ)3.1.24. წესების დაცვით ი ავსებს გარე ბალანსურ ორდერს3.1.25. არგუმენტირებულად განმარტავს კლინტისთვის შებამისი ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას3.1.26. სწორად აღწერს ფულის წარმოშობის და განვითარების ძირითად ეტაპებს3.1.27. არგუმენტირებულად მსჯელობს ყალბი ფულის წარმოშობის გარემოებების და მისი გავრცელების ტენდენციების შესახებ3.1.28. სწორად აღწერს ფულის ნიშნების ნამდვილობის დადგენის საშუალებებს 3.1.29. სწორად განმარტავს ძირითად ტერმინოლოგიებს3.1.30. თანმიმდევრულად აღწერს ეროვნული ბანკის, როგორც მთავარი ექსპერტის საქმიანობას ეროვნული და უცხოური ვალუტის ნამდვილობის დადგენის საქმეში3.1.31. სწორად ჩამოთვლის მიმოქცევაში არსებული ეროვნული ვალუტის ბანკნოტებს და მონეტებს3.1.32. სწორად აღწერს ეროვნული ვალუტის 5, 10, და 20 ლარის ღირებულების ბანკნოტების დამცავ ნიშნებს3.1.33. სწორად აღწერს ეროვნული ვალუტის 50, 100, და 200 ლარის ღირებულების ბანკნოტების დამცავ ნიშნებს3.1.34. სწორად აღწერს მიმოქცევაში არსებულ მონეტებს, საიუბილეო მონეტებს და მათ დამცავ ნიშნებს3.1.35. ამოიცნობს ყალბ ლარებს განმასხვავებელი ნიშნების და თავისებურებების მიხედვით3.1.36. სწორად ასხვავებს ძველი და ახალი ემისიის დოლარების თავისებურებებს3.1.37. თანმიმდევრულად აღწერს ყალბი დოლარების დამცავ მექანიზმებს3.1.38. არგუმენტირეულად იხილავს სუპერ ყალბი დოლარების თავისებურებებს3.1.39. ამოიცნობს ყალბ დოლარებს განმასხვავებელი ნიშნების და თავისებურებების მიხედვით3.1.40. დეტალურად აღწერს ევროს ბანკნოტების და მონეტების დამცავ ნიშნებს3.1.41. აღწერს ყალბი ევროს ბანკნოტების და მონეტების სახეობებს3.1.42. აღწერს ყალბი ევროს ბანკნოტების და მონეტების ამოცნობის მექანიზმებს3.1.43. ამოიცნობს ყალბ ევროებს განმასხვავებელი ნიშნების და თავისებურებების მიხედვით3.1.44. დეტალურად აღწერს ყალბი ფულის გამოვლენის შემთხვევაში რეაგირების წესებს.3.1.45. სრულად აღწერს ყალბი ფულის ამიღებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გაფორმების წესს.3.1.46. არგუმენტირებულად ასაბუთებს კლიენტზე საბუთის კუთვნილი ეგზემპლიარის გადაცემის აუცილებლობას.3.1.47. აყალიბებს ორგანიზაციის საბუთის ეგზემპლიარის დღიურ საბუთებში შენახვის წესს.3.1.48. წესების დაცვით ი გამოავლენს დაზიანებულ კუპიურებს3.1.49. სწორად აღწერს დაზიანების ხარისხს3.1.50. სწორად აყალიბებს დაზიანების ხარისხის მიხედვით განსახორციელებელ ღონისძიებებს3.1.51. წესების დაცვით ავსებს შესაბამის საბუთს (ცნობა გადასახდელად უვარგისი ფულის ნიშნების გამოვლენის შესახებ)3.1.52. არგუმენტირებულად განმარტავს მომხმარებელისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას3.1.53. სწორად ასაბუთებს მომხმარებელისაგან მხოლოდ კონვერტაციის მიზნით დაზიანებული ვალუტის მიღების აუცილებლობას3.1.54. სწორად აღწერს სუპერ ყალბი დოლარების ამოცნობის ტექნიკას |
| 3.2. ასრულებს უნაღდო ტიპის ოპერაციებს | 3.2.1.დადგენილი წესების თანახმად აღწერს პირის იდენტიფიკაციის წესს3.2.2. არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებელის ა ნგარიშებზე ნაშთის შემოწმების აუცილებლობას3.2.3. სრულად აღწერს ს გადარიცხვის შემთხვევაში განსახორციელებელ პროცედურებს3.2.4. თანმიმდევრულად ჩამოთვლის დოკუმენტების პროგრამული გატარების /დამუშავების წესებს3.2.5. სწორად განმარტავს ს საბუთების ერთი ეგზემპლიარის კლიეტისთვის გადაცემის აუცილებლობა3.2.6. არგუმენტირებულად ასაბუთებს ხელმოწერითა და შტამპით დამოწმებული გადარიცხვის საბუთის მეორე ეგზემპლიარის საქმეში შენახვის აუცილებლობას.3.2.7. წესების დაცვით ახორციელებს სავალუტე-სალარე გადარიცხვას3.2.8. ახდენს უნაღდო ანგარიშსწორების ძირითადი ტერმინოლოგიების განმარტებების ფორმულირებას3.2.9. ზუსტად აღწერს საგადახდო დავალებით უნაღდო ანგარიშსწორების შესრულების პროცედურას3.2.10. სწორად ავსებს უნაღდო ანგარიშსწორების დოკუმენტს3.2.11. ზუსტად აყალიბებს აკრედიტივით ანგარიშსწორების პროცედურას3.2.12. სრულად ჩამოთვლის აკრედიტის გასახსნელად წარსადგენ განცხადებაში (აუცილებელი თანხის გადარიცხვის თაობაზე) აუცილებელ მონაცემებს3.2.13. ზუსტად აღწერს საბანკო პლასტიკური ბარათით ანგარიშსწორების პროცედურას3.2.14. არგუმენტირებულად ასაბუთებს დადგენილი წესის თანახმად საინკასო დავალების შესაბამის ორგანოდან მიღების აუცილებლობას3.2.15. არგუმენტირებულადასაბუთებს მომხმარებელის ანგარიშზე ნაშთის არსებობის შემოწმების აუცილებლობას3.2.16. სწორად განმარტავს თანხის უაქცენტოდ გადარიცხვის შესაძლებლობას3.2.17. ზუსტად ავსებს შესაბამის საბუთს (საინკასო დავალება)3.2.18. ზუსტად აღწერს პირისგან კონვერტაციის განაცხადის მიღების წესს3.2.19. სწორად ასაბუთებს მომხმარებელისთვის კონვერტაციის ტარიფის გაცნობის აუცილებლობას3.2.20. ზუსტად აღწერს თანხის კონვერტაციის პროგრამულად გატარების პროცედურას3.2.21. ზუსტად განმარტავს შესრულებილი ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს3.2.22. წესების დაცვით ასრულებს კონვერტაციის ოპერაციას3.2.23. არგუმენტირებულადასაბუთებს კლიენტზე მომსახურების ტარიფების გაცნობის აუცილებლობას.3.2.24. ზუსტად ავსებს განაცხადს 3.2.25. ზუსტად აყალიბებს გარე ბალანსური გატარების საფუძველზე საანგარიშსწორებო ჩეკის გასცემის პროცედურებს3.2.26. სწორადაღწერს ჩეკის პროგრამულად გაცემის პროცედურას3.2.27. არგუმენტირებულად ასაბუთებს ჩეკზე საჭირო მონაცემების არსებობის აუცილებლობას3.2.28. სწორად ავსებს შესაბამის საბუთს **(** ბალანსგარეშე ორდერი; ჩეკის განაცხადი);3.2.29. სრულად ჩამოთვლის შევსებული ჩეკის იდენტური ბარათის კლიენტზე გაცემის წესებს3.2.30. ზუსტად აღწერს შესრულებილი ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს |
| 3.3.იღებს მომხმარებელისგან კომუნალურ გადასახადს | 3.3.1. სწორად აყალიბებს პირის იდენტიფიკაციის წესებს ნაღდი ფულის მიღებისას3.3.2.სწორად განმარტავს თანხის მიღების პროცედურას სხვადასხვადანიშნულებით:კომუნალური გადასახადის თანხა, სწრაფიგზავნილების თანხა, ნაშთის შევსება, სწავლის საფასურის გადახდა დასხვა 3.3.3. წესების დაცვით ახდენს მომხმარებელისგან თანხის მიღების იმიტირებას3.3.4. აყალიბებს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.3.5. წესების დაცვით ავსებს შემოსავლის ორდერს 3.3.6. სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას3.3.7. სწორად აყალიბებს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.3.8. წესების დაცვით ამოწმებს ბანკის ოპერატორის მიერ გამოწერილი შემოსავლის ორდერის სისწორეს3.3.9. დადგენილი წესის თანახმად განმარტავს მომხმარებელისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას |
| 3.4. გასცემს საკრედიტო და სადებეტო ტიპის ბარათებს | 3.4.1. სწორად არჩევს საკრედიტო ბარათების ტიპებს და მახასიათებლებს (წლიური საპროცენტო განაკვეთი, განაღდების/წინსწრების/ვადაზე ადრე დაფარვის საკომისო, წლიური მომსახურების საკომისიო, ვალუტა, ბონუსები)3.4.2. დეტალურად აღწერს სხვადასხვა საკრედიტო ბარათების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |
| 3.5. იღებს განახცადს საკრედიტო პროდუქტებზე | 3.5.1. სწორად ჩამოთვლის სესხების ტიპებს და ძირითად მახასიათებლებს (გაცემის საკომისიო, წლიური საპროცენტო განაკვეთი, წინსწრების/ვადაზე ადრე დაფარვის საკომისო, ვალუტა, ბონუსები)3.5.2. განმარტავს ოვერდრაფტს, როგორც პროდუქტს3.5.3. სწორად განმარტავს საბანკო გარანტიების სახეებს და პირობებს3.5.4. დეტალურად აღწერს სხვადასხვა სესხების ზოგად პირობებს და ტარიფებს3.5.5. დეტალურად აღწერს სხვადასხვა სესხების ზოგად პირობებს და ტარიფებს3.5.6. სწორად აყალიბებს ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გამოთვლის წესს3.5.7. სათანადო წესით ავსებს შესაბამის საბუთს (საკრედიტო განაცხადის ფორმა)3.5.8. ჩამოთვლის დადგენილი წესითმომხმარებელის პროგრამულად რეგისტრირებისათვის საჭირო დოკუმენტებს3.3.3. წესების დაცვით ახდენს მომხმარებელისგან თანხის მიღების იმიტირებას3.5.10. მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე სწორად განსაზღვრავს საბანკო პროდუქტის/მომსახურების სახეს3.5.11. არგუმენტირებულად ასაბუთებს საჭიროების შემთხვევაში კომპეტენტური პირის დროულად საქმის კურსში ჩაყენების აუცილებლობას3.5.12. არგუმენტირებულად ასაბუთებს კომპეტენტურ პირთან მომხმარებელის გადამისამართების შემთხვევაში მისთვის (მომხმარებელისთვის) ინფორმაციის სწორად მიწოდების/განმარტების აუცილებლობას 3.5.13. ასაბუთებს მომხმარებელისათვის მისი სავიზიტო ბარათის/საკონტაქტო ინფორმაციის გადაცემის აუცილებლობას სერვის პლუსის წესების დაცვით3.5.14. ასაბუთებს მომხმარებელისთვის სესხების/საკრედიტო ბარათების გამოყენების კუთხით შემდგომი დახმარების შეთავაზების აუცილებლობას3.5.15. ასაბუთებს სათანადო წესით პროგრამულად მომხმარებელის მონაცემების გადამოწმების აუცილებლობას 3.5.16.ასაბუთებს მომხმარებელისთვის დაზუსტებული ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას სესხის ვადის, გრაფიკის, ვადაგადაცილების შემთხვევაში დარიცხული პირგასამტეხლოს, ეფექტური განაკვეთის და სხვა მახასიათებლების შესახებ3.5.17. ასაბუთებს მომხმარებელისთვის მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას3.5.18. იმიტირებულ ან/და რეალურ ვითარებაში უწევს კონსულტაციას მომხმარებელს პროდუქტის გამოყენების კუთხით |
| 3.6. ახორციელებს სწრაფი გზავნილების მომსახურებას | 3.6.1.არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებლის საჭიროების დადგენის აუცილებლობას სწრაფი ფულადი გზავნილის მიღებისას/გაცემისას3.6.2.სრულად ჩამოთვლის სწრაფი ფულადი გზავნილების ტიპებს3.6.3.ზუსტად აღწერს სწრაფი ფულადი გზავნილების პირობებს და მომსახურების ტარიფებს 3.6.4.ასაბუთებს სწრაფი ფულადი გზავნილების შესახებ მომხმარებლისთვის ზუსტი ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობა3.6.5.ზუსტად განმარტავს პირების (გამგზავნი, მიმღები) ვერიფიკაციის დადგენილ წესს3.6.6.არგუმენტირებულად ასაბუთებს მიმღების სახელისა და გვარის, ქვეყნის, თანხისა და ვალუტის დადგენის აუცილებლობას.3.6.7.სწორად განმარტავს საჭიროების შემთხვევაში კონვერტაციის განხორციელების აუცილებლობას3.6.8.სრულად აღწერს გზავნილის გაგზავნის პროცედურას3.6.9. სწორად ავსებს შემოსავლის ორდერს3.6.10.იმიტირებული პროცესისას იღებს და გასცემს გზავნილის შესაბამის თანხას. 3.6.11.სწორად განმარტავს პირების (მიმღების , გამომგზავნის )ვერიფიკაციის დადგენილი წესს3.6.12.არგუმენტირებულად ასაბუთებს გზავნილის განაღდებისას კოდის, გამომგზავნის სახელის /გვარის, ქვეყნის, თანხის ოდენობისა და ვალუტის დაზუსტების აუცილებლობას.3.6.13.ზუსტად აღწერს პროგრამულად გზავნილის მიღების პროცედურას3.6.14 . წესების დაცვით ავსებს გასავლის ორდერს 3.6.15. ზუსტად აღწერს გზავნილის გაგზავნასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გაფორმების წესს3.6.16. სწორად აღწერს გზავნილის მიღებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გაფორმების წესს3.6.17. არგუმენტირებულადა საბუთებს კლიენტზე საბუთის კუთვნილი ეგზემპლიარის გადაცემის აუცილებლობას3.6.18. სწორად აყალიბებს ორგანიზაციის საბუთის ეგზემპლიარის დღიურ საბუთებში შენახვის წეს |
| 3.7.ხსნის/ხურავს სხვადსხვა ტიპის ანგარიშს | 3.7.1. სწორად ჩამოთვლის ანგარიშების ტიპებს3.7.2. ასხვავებს ანგარიშებს მათი ტიპებისა და პირობების მიხედვით3.7.3. დეტალურად განმარტავს მიმდინარე ანგარიშის ზოგად პირობებს და ტარიფებს3.7.4. დეტალურად განმარტავს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშის ზოგად პირობებს და ტარიფებს3.7.5. დეტალურად განმარტავს საკასო საკორესპონდენტო ანგარიშების ზოგად პირობებს და ტარიფებს~3.7.6. დეტალურად განმარტავს სადეპოზიტო ანგარიშების ზოგად პირობებს და ტარიფებს3.7.7. სწორადაყალიბებს პირისგან ანგარიშის გახსნის განაცხადის მიღების წესს3.7.8. დეტალურად განმარტავს რეზიდენტი და არარეზიდენტი იურიდიული პირისათვის ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტებს3.7.9. სრულად ჩამოთვლის არამეწარმე ფიზიკური პირისათვის და იურიდიული სტატუსის არმქონე ორგანიზაციებისთვის ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტებს3.7.10. სრულად ჩამოთვალის ინდმეწარმის, მეწარმის და გადასახადების გადამხდელი ფიზიკური პირისთვის ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტებს3.7.11. სწორადგანმარტავს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშის გახსნისათვის საჭირო დოკუმენტების ჩამონათვალს როგორც რეზიდენტი, ისე არარეზიდენტი პირისათვის 3.7.12. დეტალურად განმარტავს საკორესპონდენტო ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტების ჩამონათვალს რეზიდენტი ბანკებისა და არარეზიდენტი ბანკის ფილიალისთვის.3.7.13. იმიტირებული პროცესის დროს სწორ ინფორმაციას აწვდის სავარაუდო მომხმარებელს ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტების შესახებ3.7.14. ორგანიზაციის შიდა წესის შესაბამისად აღწერს კლიენტებისთვის ანგარიშის (მიმდინარე, ნომინალური მფლობელობის, სადეპოზიტო) გახსნის პროცედურას3.7.15. აღწერს ბანკებისთვის სხვა კომერციულ ბანკში ანგარიშის(საკორესპონდენტო, საკასო) გახსნის პროცედურას3.7.16. სრულად აღწერს ანგარიშის გახსნის პროგრამულად გატარების პროცედურას3.7.17. სწორად განმარტავს შესრულებული ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს3.7.18. იმიტირებული პროცესის დროს პროცედურების დაცვით ხსნის ანგარიშს.3.7.19. საქართველოს ეროვნული ბანკის ნორმატიული აქტის და ორგანიზაციის შიდა წესის თანახმად ასხვავებს პირის ვინაობის დადგენის მეთოდებს3.7.20. დეტალურად განმარტავს იდენტიფიკაციის გზებს 3.7.21. სწორად განმარტავს რა შემთხვევაშია აუცილებელი პირის იდენტიფიკაცია 3.7.22. დეტალურად განმარტავს ვერიფიკაციის გზებს 3.7.23. დეტალურად განმარტავს რა შემთხვევაშია შესაძლებელი ვერიფიკაციის გამოყენება3.7.24. აღწერს პირის იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაციის შემთხვევაში შესაძლო შეუსაბამოებებს.3.7.25. იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის იდენტიფიცირებას /ვერიფიკაციას3.7.26. ორგანიზაციის შიდა წესის თანახმად ზუსტად აღწერს „იცნობდე შენს მომხმარებელს“ პოლიტიკას3.7.27. ზუსტად განმარტავს მონიტორინგს დაქვემდებარებულ გარიგებებს3.7.28. სწორად აღწერს გარიგებების შესახებ დოკუმენტების წარმოების წესს3.7.29. სრულად აყალიბებს მონიტორინგის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლის ან სტრუქტურული ერთეულის ფუნქციებს და უფლება-მოვალეობებს. 3.7.30. აღწერს “ფულის გათეთრების” რისკის სიდიდის შეფასების გზებს 3.7.31. აყალიბებს საქართველოს ფინანსური მონიტორინგის სამსახურის მიზნებს და ფუნქციონირების თავისებურებებს.3.7.32. ზუსტად აყალიბებს სხვადასხვა პირისთვის ანგარიშის დახურვის პროცედურის თავისებურებებს3.7.33. ზუსტად აყალიბებს ანგარიშის განმკარგავი პირის ვინაობის დადგენის მეთოდებს3.7.34. ასაბუთებს მომხმარებელის ანგარიშზე ნაშთის არსებობის შემოწმების აუცილებლობას3.7.35. განმარტავს შესაბამისი საბუთის ელექტრონულად გატარების აუცილებლობას3.7.36. ზუსტად აღწერს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.7.37. იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის ანგარიშების გადაფორმებას და დახურვას |
| 3.8. არეგისტრირებს მომხმარებელს დისტანციურ მომსახურებებზე | 3.8.1. გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს ინტერნეტ ბანკის მომსახურების პირობებს და ტარიფებს3.8.2. გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს მობილბანკის მომსახურების პირობებს3.8.3. გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს ტელეფონ ბანკის მომსახურების პირობებს3.8.4. გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს smsსერვისის პირობებს3.8.5. გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს ავტომატური დავალებების სერვისის პირობებს3.8.6. იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს დისტანციური მომსახურების შესახებ მომხმარებელის ინფორმირებას3.8.7. დადგენილი წესების შესაბამისად ასაბუთებს სპეციალურ ელექტრონულ პროგრამაში მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებებზე დარეგისტრირების აუცილებლობას3.8.8. განმარტავს დადგენილი წესებით პირის იდენტიფიკაციის აუცილებლობას3.8.9. აღწერს ელექტრონული განაცხადის შევსების წესს3.8.10. ავსებს დისტანციურ მომსახურებაზე მომხმარებელის განაცხადის ფორმას3.8.11. სწორად განმარტავს პირის იდენტიფიკაციის შემდეგ სპეციალურ ელექტრონულ პროგრამაში მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებებზე რეგისტრაციის გაუქმების აუცილებლობას3.8.12. ზუსტად აღწერს რეგისტრაციის გაუქმების ელექტრონული განაცხადის შევსების წესს  |
| 3.9. გასცემს სხვადასხვა ტიპის ცნობას, ამონაწერს ანგარიშიდან | 3.9.1. ზუსტად აღწერს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.9.2. იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის ანგარიშების გადაფორმებას და დახურვას3.9.3. აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი განაცხადის განკარგვის წესს3.9.4. აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტისშესაბამისად მომხმარებელის კუთვნილი განაცხადის ეგზემპლიარის გაცემის აუცილებლობას3.9.5. წესების დაცვით ავსებს დისტანციური მომსახურების გაუქმებაზე მომხმარებელის განაცხადის ფორმას3.9.6. ზუსტად აღწერს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი)3.9.7. იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის ანგარიშების გადაფორმებას და დახურვას |
| 3.10. სრულყოფს მომხმარებლის მონაცემებს  | 3.10.1. საქართველოს ეროვნული ბანკის ნორმატიული აქტის და ორგანიზაციის შიდა წესის თანახმად ასხვავებს პირის ვინაობის დადგენის მეთოდებს3.10.2. დეტალურად განმარტავს იდენტიფიკაციის გზებს 3.10.3. სწორად განმარტავს რა შემთხვევაშია აუცილებელი პირის იდენტიფიკაცია 3.10.4. დეტალურად განმარტავს ვერიფიკაციის გზებს 3.10.5. დეტალურად განმარტავს რა შემთხვევაშია შესაძლებელი მისი გამოყენება3.10.6. აღწერს პირის იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაციის შემთხვევაში შესაძლო შეუსაბამოებებს.3.10.7. იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის იდენტიფიცირებას /ვერიფიკაციას |
| 3.11. გასცემს საფულე ჩეკის წიგნაკს | 3.11.1. არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებლისთვის მომსახურების ტარიფების გაცნობის აუცილებლობას3.11.2. ზუსტად ავსებს მომხმარებლის განაცხადს 3.11.3. ზუსტად აყალიბებს გარე ბალანსური გატარების საფუძველზე საანგარიშსწორებო ჩეკის გასცემის პროცედურებს3.11.4. სწორადაღწერს ჩეკის პროგრამულად გაცემის პროცედურას3.11.5. არგუმენტირებულად ასაბუთებს ჩეკზე საჭირო მონაცემების არსებობის აუცილებლობას3.11.6. სწორად ავსებს შესაბამის საბუთს ( ბალანსგარეშე ორდერი; ჩეკის განაცხადი)3.11.7. სრულად ჩამოთვლის შევსებული ჩეკის იდენტური ბარათის კლიენტზე გაცემის წესებს3.11.8. ზუსტად აღწერს შესრულებილი ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს |
| 3.12. იღებს სხვადასხვა ტიპის განაცხადს |  3.12.1. სწორად განმარტავს პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად შევსებული განაცხადის მომხმარებელის ხელმოწერით დადასტურების აუცილებლობას 3.12.2.აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი განაცხადის განკარგვის წესს 3.12.3. აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტისშესაბამისად მომხმარებლის კუთვნილი განაცხადის ეგზემპლიარის გაცემის აუცილებლობას 3.12.4. წესების დაცვით ავსებს დისტანციური მომსახურების გაუქმებაზე მომხმარებელის განაცხადის ფორმას |
| **პროფესიული მოვალეობა 4: საბანკო პროდუქტების გაყიდვა** |
| 4.1. აზუსტებს მომხმარებლისათვის საჭირო პროდუქტს ან მომსახურებას | 4.1.1. სწორად განმარტავს კონკრეტული საბანკო პროდუქტის ან მომსახურების შესათავაზებლად მომხმარებელისგან მიღებული ინფორმაციის სწორად გაანალიზების აუცილებლობას4.1.2. სწორად აყალიბებს გაყიდვის თვალსაზრისით კომუნიკაცისას მომხმარებელის სტატუსის ხაზგასმის მნიშვნელობას (გამსაკუთრებული, მნიშვნელოვანი, ერთგული მომხმარებელი)4.1.3. სწორად განმარტავს გასაყიდი საბანკო პროდუქტის, ან მომსაურების უპირატესობების ხაზგასმის აუცილებლობას4.1.4. იმიტირებულ სიტუაციაში წესების დაცვით სთავაზობს მომხმარებელს მომსახურებას და ან საბანკო პროდუქტს |
| 4.2. ყურადღებას ამახვილებს პროდუქტის უპირატესობებზე | 4.2.1. სწორად განმარტავს გასაყიდი საბანკო პროდუქტის, ან მომსახურების უპირატესობების ხაზგასმის აუცილებლობას |
| 4.3. დეტალურად აცნობს მომხმარებელს პროდუქტის პირობებს | 4.3.1.სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის საბანკო პროდუქტის, ან მომსახურების ტარიფების დეტალურად გაცნობის აუცილებლობას 4.3.2. აღწერს მომხმარებელისთვის საბანკო პროდუქტის, ან მომსახურების ტარიფების გაცნობის წესს4.3.3. იმიტირებულ სიტუაციაში წესების დაცვით აცნობს მომხმარებელს შერჩეული პროდუქტის ტარიფებს4.3.4. სწორად ჩამოთვლის ანაბრის ტიპებს4.3.5.ასხვავებს ანაბრებს მათი ტიპებისა და პირობების შესაბამისად4.3.6. სწორად არჩევს სადეპოზიტო სერთიფიკატების ტიპებს4.3.7. დეტალურად აღწერს მოთხოვნამდე ანაბრების ზოგად პირობებს და ტარიფებს4.3.8. დეტალურად ჩამოთვლის ვადიანი ანაბრების ზოგად პირობებს და ტარიფებს4.3.9. დეტალურად აღწერს ზრდადი ტიპის ანაბრების ზოგად პირობებს და ტარიფებს4.3.10. სწორად აღწერს სადეპოზიტო სერთიფიკატების ზოგად პირობებს და ტარიფებს4.3.11. პირობებისა და ტარიფების მიხედვით განასხვავებს ანაბრებს ტიპების მიხედვით4.3.12. სწორად განმარტავს მეანაბრეთა უფლება-მოვალეობებს.4.3.13. სწორად განმარტავს ანაბარზე სარგებლის დარიცხვის მეთოდებს4.3.14. მახასიათებლების მიხედვით ასხვავებს პროცენტის დარიცხვის მარტივ და რთულ მეთოდებს4.3.15. სწორად გამოითვლის მოთხოვნამდე ანაბარზე დარიცხულ სარგებელს4.3.16. სწორად ითვლის სხვადასხვა პირობით გაცემულ ვადიან ანაბარზე დარიცხულ სარგებელს (პერიოდის ბოლოს, ყოველთვიურად, წინასწარ სარგებლის გატანისას)4.3.17. სწორად ითვლის საბავშვო ანაბარზე დარიცხულ სარგებელს4.3.18. სწორად ითვლის ანაბრის შეწყვეტისას დარიცხულ სარგებელს4.3.19. სწორად აყალიბებს ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გამოთვლის წესს4.3.20. სწორად განმარტავს კლიენტების ტიპების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიურ მახასიათებლებს4.3.21. სწორად ჩამოთვლის სხვადასხვა ტიპის ანაბრებთან დაკავშირებულ დამატებითი ბენეფიტებს.4.3.22. განმარტავს კლიენტისთვის ნეგატიური ინფორმაციის მიწოდების ეფექტურ ხერხებს.4.3.23. გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით ახდენს კლიენტისთვის სადეპოზიტო პროდუქტის შეთავაზების იმიტირებას4.3.24. ახდენს ანაბრის დარღვევის თავიდან ასაცილებლად კლიენტისთვის ალტერნატიული გზების (დეპოზიტით უზრუნველყოფილ სესხი და სხვა) შეთავაზების იმიტირებას.4.3.25. სწორად აყალიბებს სხვადასხვა პირისთვის ანაბრის გახსნის პროცედურის თავისებურებებს ბანკის შიდა ინსტრუქციების შესაბამისად4.3.26. აღწერს მომხმარებლისათვის ხელშეკრულების გაცემის პროცედურას4.3.27. სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას4.3.29. წესების დაცვით ამოწმებს ამობეჭდილ საბუთს4.3.30. განმარტავს დადგენილი წესის თანახმად კლიენტისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას4.3.31. სწორად აღწერს სადეპოზიტო ანგარიშზე თანხის დამატების პროცედურას4.3.32. ზუსტად აღწერს დარიცხული სარგებლის გაცემის წესს4.3.33. სწორად აყალიბებს ანაბრის პროლონგაციის (ვადის გაგრძელების) პირობებს4.3.34. სწორად აღწერს ანაბრის შეწყვეტისას განსახორციელებელ პროცედურას4.3.35. სწორად აყალიბებს სხვადასხვა პირისთვის ანაბრის დახურვის პროცედურის თავისებურებებს4.3.36. სწორად ჩამოთვლის თანხის გაცემისას კლიენტის ვინაობის დადგენის მეთოდებს (იდენტიფიკაცია, ვერიფიკაცია)4.3.37. სწორად ითვლის ანაბრის დახურვისას მასზე დარიცხულ სარგებელს4.3.38. სწორად განმარტავს შესაბამისი საბუთის ელექტრონულად გატარების აუცილებლობას4.3.39. სწორად ჩამოთვლის ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |
| 4.4. იღებს მომხმარებლისაგან განაცხადს სურვილის შემთხვევაში | 4.4.1. რეალურ ან/და იმიტირებულ ვითარებაში იცავს სიზუსტეს კლიენტის მონაცემების განაცხადში შეყვანისას4.4.2. იმიტირებულ ან/და რეალურ ვითარებაში შერჩეული პროდუქტის განაცხადში შეტანის დროს ავსებს ყველა სავალდებული ველს წესების დაცვით4.4.3. წესების დაცვით ავსებს ელექტრონულ განაცხადს4.4.4. სწორად ავსებს ელექტრონულ განაცხადს შერჩეული პროდუქტისთვის |
| 4.5. უწევს მონიტორინგს გაყიდულ პროდუქტს | 4.5.1. სწორად განმარტავსმომხმარებელის აქტივობის პერიოდულად შემოწმებისაუცილებლობასგაყიდული საბანკო პროდუქტის მონიტორინგის მიზნით 4.5.2. სწორად განმარტავს კლიენტთან პერიოდული კავშირის საჭიროებას გაყიდული პროდუქტის ეფექტურად რეალიზების მიზნით 4.5.3. სწორად აყალიბებს კლიენტთან პერიოდული კავშირის საჭიროებას სხვა პროდუქტის ან მომსახურების შეთავაზების მიზნით |
| **პროფესიული მოვალეობა 5: მომსახურების დასრულება** |
| 5.1. საჭიროების შემთხვევაში ამისამართებს მომხმარებელს უფლებამოსილ პირთან | 5.1.1.არგუმენტირებულად ასაბუთებს კომპეტენტურ პირთან მომხმარებელის გადამისამართების შემთხვევაში მისთვის (მომხმარებელისთვის) ინფორმაციის სწორად მიწოდების/განმარტების აუცილებლობას 5.1.2. სწორად განმარტავს მომსახურების სტანდარტების დაცვით კლიენტის უფლებამოსილ პირთან გადამისამართების მნიშვნელობას, როდესაც მომხმარებელის მოთხოვნა ცდება მისი კომპეტენციის ფარგლებს |
| 5.2. სთავაზობს მომხმარებელს დამატებით მომსახურებას | 5.2.1. სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის დამატებითი მომსახურების (სატელეფონო და ინტერნეტ მომსახურება) შეთავაზების აუცილებლობას და პირობებს)5.2.2. სწორად აყალიბებს კლიენტთან პერიოდული კავშირის საჭიროებას სხვა პროდუქტის ან მომსახურების შეთავაზების მიზნით5.2.3. სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის შემდგომი დახმარების შეთავაზების აუცილებლობას საბანკო პროდუქტის ეფექტურად გამოყენების კუთხით |
| 5.3. ემშვიდობება მომხმარებელს | 5.3.1. სწორად აღწერს კლიენტთან ეფექტური კომუნიკაციის დამყარების მეთოდებს (მისალმება, სახელით მიმართვა, მზერითი კონტაქტის დამყარება, მადლობის გადახდა, დამშვიდობება)5.3.2. სწორად აღწერს კლიენტთან თავაზიანად დამშვიდობების წესებს5.3.3. სწორად აღწერს მომხმარებელისთვის მადლობის გადახდის აუცილებლობას ორგანიზაციის მომსახურებით სარგებლობისათვის5.3.4. სწოარდ განმარტავს კლიენტთან შემდგომი თანამშრომლობისათვის მზადყოფნის გამოხატვის საჭიროებას  |
| 5.4. აწესრიგებს შესრულებულ ოპერაციასთან დაკავშირებულ საბუთებს | 5.4.1. სწორად განმარტავს მომხმარებელის მიერ მოთხოვნილი ოპერაციის შესრულების შემდეგ საბუთების მოწესრიგების ვალდებულების მნიშვნელობას  |
| **პროფესიული მოვალეობა 6: ახალი მომხმარებლის მოზიდვა** |
| 6.1. გეგმავს ორგანიზაციაში თანამშრომლებთან შეხვედრას | 6.1.1. განმარტავს გუნდური მუშაობის მნიშვნელობას ახალი საბანკო პროდუქტების რეკლამირებისთვის6.1.2. განმარტავს გუნდური მუშაობის მნიშვნელობას ახალი მომხმარებლის მოზიდვის თვალსაზრისით6.1.3. ჩამოთვლის ახალი საბანკო პროდუქტის შეთავაზების ხერხებს |
| 6.2. უტარებს ორგანიზაციის თანამშრომლებს პრეზენტაციას | 6.2.1.იმიტირებულ ან/და რეალურ ვიტარებაში გაყიდვების ტექნიკის უნარ-ჩვევების გამოყენებით ახდენს პროდუქტის პირობების და მომსახურების ტარიფების პრეზენტაციას |
| 6.3. სურვილის შემთხვევაში უწევს მომხმარებელს შესაბამის საბანკო მომსახურებას | 6.3.1. იმიტირებულ ან/და რეალურ ვითარებაში უწევს მომხმარებელს მომსახურებას საბანკო პროდუქტის შერჩევაში |
| 6.4. მომხმარებელს სატელეფონო ზარის მეშვეობით სთავაზობს საბანკო პროდუქტებს | 6.4.1. რეალურ ან/და იმიტირებულ ვითარებაში უკავშირდება მომხმარებელს პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე და გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით სთავაზობს სხვადასხვა საბანკო პროდუქტს6.4.2. სწორად აყალიბებს სერვის პლუსის წესების დაცვით კლიენტისსაჭიროების დადგენის აუცილებლობას6.4.3. ეფექტურად განსაზღვრავს კლიენტის მოზიდვის ხერხებს (ფლაირების დარიგება,სატელეფონი ზარი, სატელევიზიო რეკლამა და სხვ.)იხ.5.2.1. |
| 6.5. არამომხმარებელს სთავაზობს მასზე მორგებულ საბანკო პროდუქტებს, მომსახურებას | 6.5.1. სწორად განმარტავს კონკრეტული საბანკო პროდუქტის ან მომსახურების შესათავაზებლად კლიენტისგან მიღებული ინფორმაციის სწორად გაანალიზების აუცილებლობას6.5.2. რეალურ ან/და იმიტირებულ ვითარებაში მომხმარებელისგან მიღებული ინფორმაციის გაანალიზებით სთავაზობს მასზე მორგებულ საბანკო პროდუქტს, ან სხვა მომსახურებას. |
| **პროფესიული მოვალეობა 7: სალაროს დახურვა** |
| 7.1. გამოჰყავს სალაროს ნაშთი | 7.1.1. არგუმენტირებულად ასაბუთებს სალაროში ნაშთის კონტროლის აუცილებლობას დღის განმავლობაში ლიმიტის შესაბამისად7.1.2. სწორად ი აღწერს სალაროშიჭარბი(ლიმიტს ზევით) თანხის არსებობის შემთხვევაში უფლებამოსილ პირზე გადაცემის პროცედურას7.1.3. არგუმენტირებულად განმარტავს სალაროშიჭარბი(ლიმიტს ზევით) თანხის არსებობის შემთხვევაში უფლებამოსილ პირზე შესაბამისი საბუთის ელექტრონულად გატარების აუცილებლობას |
| 7.2. შეაქვს ნაღდი თანხა სალაროში | 7.2.1. სწორად აღწერს სალაროში თანხის შევსების აუცილებლობის (ლიმიტის ფარგლებში) შემთხვევაში სათანადო პროცედურებს7.2.2. სწორად განმარტავს თანხის მიღების პროცედურას სხვადასხვა დანიშნულებით: კომუნალური გადასახადის თანხა, სწრაფი გზავნილების თანხა, ნაშთის შევსება, სწავლის საფასურის გადახდა და სხვა  |
| 7.3. ამზადებს საოპერაციო და სალარო ანგარიშგებას | 7.3.1. არგუმენტირებულად ასაბუთებს დადგენილი წესისშესაბამისად შემოსავლისა და გასავლის ანგარიშგებების შექმნის აუცილებლობას 7.3.2. არგუმენტირებულად ასაბუთებს დღის განმავლობაში დაგროვილი საბუთებისა და შესრულებული ტრანზაქციების რაოდენობრივ შესაბამისობის აუცილებლობას7.3.3. არგუმენტირებულად ასაბუთებს დღის განმავლობაში დაგროვილი საბუთებისა და შესრულებული ტრანზაქციების თანხობრივ შესაბამისობის აუცილებლობას  |
| 7.4. აწესრიგებს დღის განმავლობაში დაგროვილ საბუთებს  | 7.4.1. სწორად ავსებს სალაროს ნაღდი ფულისა და სხვა ფასეულობების აღრიცხვის ჟურნალს7.4.2. განმარტავს ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარების დღიურ საბუთებში შენახვის აუცილებლობას7.4.3. სწორად აღწერს დადგენილი წესისშესაბამისად დღის განმავლობაში დაგროვილ დოკუმენტაციის უფლებამოსილ პირზე გადასცემის წესს 7.4.4. სიმულაციურ სიტუაციაში წესების დაცვით ადგენს საბუთებისა და შესრულებული ტრანზაქციების თანხობრივ შესაბამისობას  |
| 7.5. იცავს უსაფრთხოების ნორმებს. | იხ. 1.3.1; 7.4.2.  |

**ნაწილი 3. შეფასების პროცესი და კომპონენტები**

 **1. გამოკითხვა**

|  |  |
| --- | --- |
| **ინსტრუქცია შესაფასებელი პირისთვის** | **შეფასების პროცესი** |
| შესაფასებელი პირი ეცნობა გამოკითხვის პროცედურას;პასუხს სცემს შეკითხვებს შეფასებისათვის დადგენილი დროითი რეგლამენტის დაცვით. | 1. შესაფასებელი პირის გამოკითხვა ხორციელდება ტესტის ან/და ზეპირი შეკითხვების სახით;
2. ტესტი შესაძლოა მოიცავდეს როგორც ღია, ისე დახურული ტიპის შეკითხვებს;
3. შესაძლოა შემფასებელმა მოითხოვოს შესაფასებელი პირის მიერ მომზადებული პასუხის არგუმენტირება, რისთვისაც შეფასების დროის ზემოთ დამატებით გამოიყოფა არაუმეტეს 15 წუთისა.
4. გამოკითხვა ტარდება ნებისმიერ აუდიტორიაში ან ოთახში, რომელიც აღჭურვილია მაგიდებით და სკამებით გამოსაკითხი პირების ინდივიდუალური მუშაობის უზრუნველსაყოფად;
5. არსებითია გამოკითხვის პროცესზე შემფასებლის მიერ ზედამხედველობის განხორციელება.
6. მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შესაფასებლის მიერ მომზადებული წერილობითი ნაშრომით და/ან შემფასებლის მიერ შევსებული ჩანაწერების ფორმებით (იხ. დანართი 1).
 |

**2. პროცესზე დაკვირვება**

|  |  |
| --- | --- |
| **ინსტრუქცია შესაფასებელი პირისთვის**  | **შეფასების პროცესი** |
| შესაფასებელი პირი ასრულებს შემფასებლის მიერ მიცემულ დავალებებს, რაც შეფასების სტანდარტით დადგენილი კრიტერიუმების მიხედვით უნარების დადასტურების საშუალებას იძლევა,  | 1. შეფასება უნდა განხორციელდეს რეალურ ან იმიტირებულ სამუშაო გარემოში;
2. შეფასება მოიცავს შემდეგი ტიპის დავალებებს:
	* + იმიტირებულ ვითარებაში კეთილგანწყობილი გარემოს შექმნა მომხმარებელისთვის და მისი საჭიროების დადგენა
		+ იმიტირებულ გარემოში მომხმარებლისთვის შესაბამისი მომსახურების შეთავაზება
		+ კონვერტაციის წესების თანახმად თანხის მიღება/გაცემის იმიტირება
		+ გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით საბანკო პროდუქტის პრეზენტაცია

3. შემფასებლის მიერ დამატებითი კითხვების დასმის შემთხვევაში შესაფასებელი პასუხობს მათ და საჭიროების შემთხვევაში ახდენს საკუთარი ქმედების/ გადაწყვეტილების არგუმენტირებას.4. მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შემფასებლის მიერ შევსებული ჩანაწერების ფორმებით (იხ. დანართი 1). |

**3. პროდუქტის/შედეგის შეფასება**

|  |  |
| --- | --- |
| ინსტრუქცია შესაფასებელი პირისთვის | შეფასების პროცესი |
| შესაფასებელ პირს შემფასებლის მიერ ეძლევა დავალებები, რაც უნდა შეასრულოს დამოუკიდებლად და წარმოადგინოს შექმნილი მტკიცებულებები სტანდარტით განსაზღვრულ კრიტერიუმებთან შესაბამისობის დადასტურებისათვის. | 1. შეფასება უნდა განხორციელდეს ნებისმიერ გარემოში, სადაც შესაფასებელ პირს ექნება დავალების შესრულების შესაძლებლობა. საჭიროა საკომუნიკაციო საშუალებების არსებობა, მათ შორის ინტერნეტში ჩართული კომპიუტერი თითოეული შესაფასებელისათვის
2. დავალებების შესასრულებლად პრაქტიკული სავარჯიშოს აღწერილობა და შედეგების დამუშავებისათვის საჭირო საშუალებები
3. პროცესი უზრუნველყოფილი უნდა იყოს შესაბამისი რესურსით სახელმძღვანელო სტანდარტებით და სხვა დეტალებით
4. შეფასება მოიცავს შემდეგი ტიპის დავალებას:
	* სავალუტე-სალარე გადარიცხვის შესრულება;
	* უნაღდო ანგარიშსწორების დოკუმენტის შევსება;
	* დაზიანებულ კუპიურების გამოვლენა;
	* ყალბი ფულის ამოცნობა;
	* წესების დაცვით გარე ბალანსური ორდერის შევსება;
	* შემოსავლის და გასავლის ორდერის შევსება;
	* მოთხოვნამდე სხვადასხვა პირობით გაცემულ ვადიან ანაბარზეა დარიცხული სარგებლის გამოთვლა (პერიოდის ბოლოს, ყოველთვიურად, წინასწარ სარგებლის გატანისას)

 (სულ 2 საათი)1. შემფასებლის მიერ დამატებითი კითხვების დასმის შემთხვევაში შესაფასებელი პასუხობს მათ და საჭიროების შემთხვევაში ახდენს საკუთარი ქმედების/ გადაწყვეტილების არგუმენტირებას.
2. მტკიცებულებები უზრუნველყოფილია შესაფასებლის მიერ მომზადებული წერილობითი ნაშრომებით ასევე შემფასებლის მიერ შევსებული ჩანაწერების ფორმებით (იხ. დანართი 1).
 |

**ნაწილი 4. მითითებები შემფასებლისათვის**

**შეფასების დაწყებამდე გაეცანით:**

* პროფესიულ სტანდარტს;
* კომპეტენციებზე დაფუძნებული შეფასების პრინციპებს
* შეფასების კრიტერიუმებს;
* შეფასების ინსტრუმენტებს;
* შეფასების ორგანიზების თავისებურებებს;
* შემფასებლის ჩანაწერების ფორმებს.

 **შეფასების პროცესში:**

* პირადად დააკვირდით დავალებების შესრულების/შეფასების პროცესს;
* თითოეული შესაფასებელისათვის აწარმოეთ შეფასების ჩანაწერების ფორმები;
* თუ აუცილებელია შესაფასებელს დაუსვით დამატებითი შეკითხვები დავალებასთან დაკავშირებით;
* შეაფასეთ თოთოეული შესრულების კრიტერიუმი;

**შეფასების დასრულებისას:**

* შესაფასებელს მიეცით განმარტება შეფასებასთან დაკავშირებით;
* შეაჯამეთ შეფასების შედეგები;
* დაადასტურეთ შეფასების შედეგები ხელმოწერით;
* შეფასების ჩანაწერები გადაეცით სათანადოდ უფლებამოსილ პირს.

**შემფასებლის ჩანაწერების ფორმები**

**1. გამოკითხვა**

**შესაფასებელი პირის სახელი, გვარი:**

**შეფასების თარიღი:**

**შეფასების ადგილი:**

**შემფასებლის სახელი, გვარი:**

|  |  |
| --- | --- |
| შეფასების კრიტერიუმი: | შეფასება |
| დადასტურდა | არ დადასტურდა |
| 1.1.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს სამუშაო ადგილზე დროულად გამოცხადების/რეგისტრაციის აუცილებლობას |  |  |
| 1.1.2. | სწორად განმარტავს რეგისტრაციის წესების დაცვის აუცილებლობას |  |  |
| 1.2.1. | სწორად აღწერს ორგანიზაციის შინაგანაწესის შესაბამისად სამუშაო ადგილის მოწესრიგების პროცედურებს |  |  |
| 1.2.2. | სწორად განმარტავს ბუკლეტების, შტამპების, გასაღებების, ბეჭდების მოწესრიგების აუცილებლობას სალაროს გახსნამდე და დახურვის შემდგომ |  |  |
| 1.2.3. | სწორად ჩამოთვლის მუშაობისთვის აუცილებელ საკანცელარიო ნივთებს |  |  |
| 1.2.4. | სწორად ასაბუთებს საკანცელარიო ნივთების მოწესრიგების აუცილებლობას |  |  |
| 1.3.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს კომპიუტერის და ელექტრონული პროგრამების/აპარატების ჩართვის და გამორთვის აუცილებლობას  |  |  |
| 1.4.1. | ზუსტად აღწერს უსაფრთხოების წესების დაცვით პასუხიმგებელი პირისაგან თანხის განსაზღვრული ლიმიტის ფარგლებში მიღების პროცედურას |  |  |
| 1.5.1. | სწორად ჩამოთვლის სიახლეების გაცნობის გზებს |  |  |
| 1.5.2. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს სიახლეების დროულად გაცნობის აუცილებლობას |  |  |
| 1.6.1. | სწორად განმარტავს ორგანიზაციის შიდა სტანდარტით განსაზღვრული ჩაცმის სტილის დაცვის ვალდებულებას |  |  |
| 1.6.2. | სწორად ჩამოთვლის ორგანიზაციის შიდა სტანდარტით დადგენილი დრესკოდის მთავარ მახასიათებლებს |  |  |
| 1.6.3. | სწორად ასაბუთებს კორპორატიული გულსაბნევის, ყელსახვევის, ჰალსტუხის და საჭიროების შემთხვევაში სპეციალური უნიფორმის ტარების აუცილებლობას. |  |  |
| 2.1.1. | სწორად აღწერს მომხმარებელის მიღების/მისალმების პროცედურას  |  |  |
| 2.1.2. | სწორად აყალიბებს სერვის პლუსის წესების თანახმად მომხმარებელისთვის სახელით რამდენჯერმე მიმართვის ეფექტურობას.  |  |  |
| 2.1.4. | სწორად განმარტავს კლიენტთან მზერითი კონტაქტის დამყარების საჭიროება |  |  |
| 2.1.5. | სწორად განმარტავს კლიენტთან მზერითი კონტაქტის დამყარების საჭიროებას |  |  |
| 2.1.6. | სწორად აყალიბებს გულისყურით მოსმენის ვალდებულებას მომხმარებელის საჭიროების დასადგენად |  |  |
| 2.2.1. | სწორად აყალიბებს პირის იდენტიფიკაციის წესებს ნაღდი ფულის მიღებისას |  |  |
| 2.3.1. |  სწორად აყალიბებს მომხმარებელის პირადობის დამადასტურებელ საბუთზე არსებული მონაცემების პროგრამულ მონაცემებთან შესაბამისობის დადგენის მნიშვნელობას |  |  |
| 2.4.1. | სწორად აღწერს მომხმარებელისთვის ღია ტიპის შეკითხვების დასმის აუცილებლობას  |  |  |
| 2.4.2. | სწორად აყალიბებს მომხმარებელისთვის სიტუაციიდან გამომდინარე კითხვების შერჩევის აუცილებლობას  |  |  |
| 2.5.1. | სწორად განმარტავს მიღებული ინფორმაციის სწორად გაანალიზების საჭიროებას და ვალდებულებას. |  |  |
| 2.5.3. | სწორად განმარტავს კონკრეტული მომსახურების გაწევის პროცედურას მიღებული ინფორმაციის გაანალიზების საფუძველზე.  |  |  |
| 2.5.4. | სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის დამატებითი პროდუქტის, ან მომსახურების შეთავაზების ვალდებულებას  |  |  |
| 2.5.7. |  სწორად აღწერს მომხმარებელისთვისმომსახურების ყველა შესაძლო ვარიანტის შეთავაზების პროცედურას. |  |  |
| 2.6.1. | განმარტავს კონფლიქტში მონაწილე პირთაგან დეტალური ინფორმაციის მიღების აუცილებლობას |  |  |
| 2.6.2. | მსჯელობს კონფლიქტის მიზეზის ზუსტად განსაზღვრის აუცილებლობაზე |  |  |
| 2.6.3. | განიხილავს კონფლიქტური სიტუაციის შესახებ მესამე პირისგან ინფორმაციის მიღების აუცილებლობას |  |  |
| 2.6.4. | განმარტავს კონფლიქტის შესახებ ნივთიერი მტკიცებულებების განხილვის აუცილებლობას (ასეთის არსებობის შემთხვევაში) |  |  |
| 2.6.6. | მსჯელობს კონფლიქტის არსის განსაზღვრის აუცილებლობაზე |  |  |
| 2.6.7. | განმარტავს კონფლიქტის ხარისხის დადგენის აუცილებლობას |  |  |
| 2.6.8. | ჩამოთვლის კონფლიქტის მოგვარების სავარაუდო მეთოდებს და გზებს |  |  |
| 2.6.10. | განმარტავს ინტერპერსონალური კომუნიკაციის თავისებურებებს მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს |  |  |
| 2.6.11. | მსჯელობს ინტერპერსონალური კომუნიკაციის მნიშვნელობაზე მომხმარებელთან ურთიერთობის დროს |  |  |
| 2.6.12. | განიხილავს ინტერპერსონალური კომუნიკაციისას ეთიკური დამოკიდებულებების აუცილებლობას |  |  |
| 2.6.13. | მსჯელობს გუნდური კონფლიქტის წარმოშობის მიზეზის დადგენის გზებზე |  |  |
| 2.6.14. | განმარტავს გუნდური კონფლიქტის სიმძიმის ხარისხის განსაზღვრის აუცლებლობას |  |  |
| 2.6.15. | ჩამოთვლის გუნდური კონფლიქტის მოგვარების სავარაუდო მეთოდებს და გზებს |  |  |
| 3.1.1. | სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის (შემოსავლის ორდერი)პროგრამული გატარების პროცედურას |  |  |
| 3.1.2. | სწორად აყალიბებს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.1.3. | დადგენილი წესის თანახმად განმარტავს მომხმარებელისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას  |  |  |
| 3.1.4. | სწორად განმარტავს პირის იდენთიფიკაციისაუცილებლობას ნაღდი ფულის გაცემისას |  |  |
| 3.1.5. | წესების დაცვით ავსებს გასავლის ორდერს |  |  |
| 3.1.6.  | წესების თანახმად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას |  |  |
| 3.1.7 | ჩამოთვლის ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.1.8.  | განმარტავს დადგენილი წესის თანახმად მომხმარებელისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 3.1.10. | განმარტავს ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარების დღიურ საბუთებში შენახვის აუცილებლობას ორგანიზაციის შიდა ინსტრუქციის შესაბამისად |  |  |
| 3.1.11. | წესების დაცვით ამოწმებს ბანკის ოპერატორის მიერ გამოწერილი გასავლის ორდერის სისწორეს |  |  |
| 3.1.13. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს პირის იდენთიფიკაციის აუცილებლობას ვალუტის კონვერტაციისას |  |  |
| 3.1.14. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებელის ინფორმირებისაუცილებლობას მიმდინარე კურსის შესახებ |  |  |
| 3.1.17. | სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას |  |  |
| 3.1.18. | ჩამოთვლის ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.1.20.  | ასაბუთებს დადგენილი წესის თანახმად მომხმარებელისთვის განკუთვნილი საბუთის ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 3.1.21.  | ასაბუთებს ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარების დღიურ საბუთებში შენახვის აუცილებლობას ორგანიზაციის შიდა ინსტრუქციის შესაბამისად |  |  |
| 3.1.22. | სწორად აღწერს საეჭვო ფულის აღმოჩენის შემთხვევაში ეროვნული ბანკის დადგენილ წესით განსაზღვრულ პროცედურას  |  |  |
| 3.1.25. | არგუმენტირებულად განმარტავს კლინტისთვის შებამისი ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას |  |  |
| 3.1.26. | სწორად აღწერს ფულის წარმოშობის და განვითარების ძირითად ეტაპებს |  |  |
| 3.1.27. | არგუმენტირებულად მსჯელობს ყალბი ფულის წარმოშობის გარემოებების და მისი გავრცელების ტენდენციების შესახებ |  |  |
| 3.1.28. | სწორად აღწერს ფულის ნიშნების ნამდვილობის დადგენის საშუალებებს  |  |  |
| 3.1.29. | სწორად განმარტავს ძირითად ტერმინოლოგიებს |  |  |
| 3.1.30. | თანმიმდევრულად აღწერს ეროვნული ბანკის, როგორც მთავარი ექსპერტის საქმიანობას ეროვნული და უცხოური ვალუტის ნამდვილობის დადგენის საქმეში |  |  |
| 3.1.31. | სწორად ჩამოთვლის მიმოქცევაში არსებული ეროვნული ვალუტის ბანკნოტებს და მონეტებს |  |  |
| 3.1.32. | სწორად აღწერს ეროვნული ვალუტის 5, 10, და 20 ლარის ღირებულების ბანკნოტების დამცავ ნიშნებს |  |  |
| 3.1.33. | სწორად აღწერს ეროვნული ვალუტის 50, 100, და 200 ლარის ღირებულების ბანკნოტების დამცავ ნიშნებს |  |  |
| 3.1.34. | სწორად აღწერს მიმოქცევაში არსებულ მონეტებს, საიუბილეო მონეტებს და მათ დამცავ ნიშნებს |  |  |
| 3.1.37. | თანმიმდევრულად აღწერს ყალბი დოლარების დამცავ მექანიზმებს |  |  |
| 3.1.38. | არგუმენტირეულად იხილავს სუპერ ყალბი დოლარების თავისებურებებს |  |  |
| 3.1.40. | დეტალურად აღწერს ევროს ბანკნოტების და მონეტების დამცავ ნიშნებს |  |  |
| 3.1.41 | აღწერს ყალბი ევროს ბანკნოტების და მონეტების სახეობებს |  |  |
| 3.1.42. | აღწერს ყალბი ევროს ბანკნოტების და მონეტების ამოცნობის მექანიზმებს |  |  |
| 3.1.44. | დეტალურად აღწერს ყალბი ფულის გამოვლენის შემთხვევაში რეაგირების წესებს. |  |  |
| 3.1.45. | სრულად აღწერს ყალბი ფულის ამიღებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გაფორმების წესს. |  |  |
| 3.1.46. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს კლიენტზე საბუთის კუთვნილი ეგზემპლიარის გადაცემის აუცილებლობას. |  |  |
| 3.1.47. | აყალიბებს ორგანიზაციის საბუთის ეგზემპლიარის დღიურ საბუთებში შენახვის წესს. |  |  |
| 3.1.49. | სწორად აღწერს დაზიანების ხარისხს |  |  |
| 3.1.50. | სწორად აყალიბებს დაზიანების ხარისხის მიხედვით განსახორციელებელ ღონისძიებებს |  |  |
| 3.1.52. | არგუმენტირებულად განმარტავს მომხმარებელისთვის შესაბამისი ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას |  |  |
| 3.1.53. | სწორად ასაბუთებს მომხმარებელისაგან მხოლოდ კონვერტაციის მიზნით დაზიანებული ვალუტის მიღების აუცილებლობას |  |  |
| 3.1.54. | სწორად აღწერს სუპერ ყალბი დოლარების ამოცნობის ტექნიკას |  |  |
| 3.2.1. | დადგენილი წესების თანახმად აღწერს პირის იდენტიფიკაციის წესს |  |  |
| 3.2.2. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებელის ა ნგარიშებზე ნაშთის შემოწმების აუცილებლობას |  |  |
| 3.2.3. | სრულად აღწერს ს გადარიცხვის შემთხვევაში განსახორციელებელ პროცედურებს |  |  |
| 3.2.4. | თანმიმდევრულად ჩამოთვლის დოკუმენტების პროგრამული გატარების /დამუშავების წესებს |  |  |
| 3.2.5. | სწორად განმარტავს ს საბუთების ერთი ეგზემპლიარის კლიეტისთვის გადაცემის აუცილებლობა |  |  |
| 3.2.6. |  არგუმენტირებულად ასაბუთებს ხელმოწერითა და შტამპით დამოწმებული გადარიცხვის საბუთის მეორე ეგზემპლიარის საქმეში შენახვის აუცილებლობას. |  |  |
| 3.2.8. | ახდენს უნაღდო ანგარიშსწორების ძირითადი ტერმინოლოგიების განმარტებების ფორმულირებას |  |  |
| 3.2.9. | ზუსტად აღწერს საგადახდო დავალებით უნაღდო ანგარიშსწორების შესრულების პროცედურას |  |  |
| 3.2.11. | ზუსტად აყალიბებს აკრედიტივით ანგარიშსწორების პროცედურას |  |  |
| 3.2.12. | სრულად ჩამოთვლის აკრედიტის გასახსნელად წარსადგენ განცხადებაში (აუცილებელი თანხის გადარიცხვის თაობაზე) აუცილებელ მონაცემებს |  |  |
| 3.2.13. | ზუსტად აღწერს საბანკო პლასტიკური ბარათით ანგარიშსწორების პროცედურას |  |  |
| 3.2.14. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს დადგენილი წესის თანახმად საინკასო დავალების შესაბამის ორგანოდან მიღების აუცილებლობას |  |  |
| 3.2.15. | არგუმენტირებულადასაბუთებს მომხმარებელის ანგარიშზე ნაშთის არსებობის შემოწმების აუცილებლობას |  |  |
| 3.2.16 | . სწორად განმარტავს თანხის უაქცენტოდ გადარიცხვის შესაძლებლობას |  |  |
| 3.2.18. | ზუსტად აღწერს პირისგან კონვერტაციის განაცხადის მიღების წესს |  |  |
| 3.2.19. | სწორად ასაბუთებს მომხმარებელისთვის კონვერტაციის ტარიფის გაცნობის აუცილებლობას |  |  |
| 3.2.20. | ზუსტად აღწერს თანხის კონვერტაციის პროგრამულად გატარების პროცედურას |  |  |
| 3.2.21. | ზუსტად განმარტავს შესრულებილი ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს |  |  |
| 3.2.23. | არგუმენტირებულადასაბუთებს კლიენტზე მომსახურების ტარიფების გაცნობის აუცილებლობას. |  |  |
| 3.2.24. | ზუსტად ავსებს განაცხადს  |  |  |
| 3.2.25. | ზუსტად აყალიბებს გარე ბალანსური გატარების საფუძველზე საანგარიშსწორებო ჩეკის გასცემის პროცედურებს |  |  |
| 3.2.26. | სწორადაღწერს ჩეკის პროგრამულად გაცემის პროცედურას |  |  |
| 3.2.27. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს ჩეკზე საჭირო მონაცემების არსებობის აუცილებლობას |  |  |
| 3.2.29. | სრულად ჩამოთვლის შევსებული ჩეკის იდენტური ბარათის კლიენტზე გაცემის წესებს |  |  |
| 3.2.30. | ზუსტად აღწერს შესრულებილი ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს |  |  |
| 3.3.1. | სწორად აყალიბებს პირის იდენტიფიკაციის წესებს ნაღდი ფულის მიღებისას |  |  |
| 3.3.2. | სწორად განმარტავს თანხის მიღების პროცედურას სხვადასხვა |  |  |
| 3.3.4. | აყალიბებს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.3.5. | წესების დაცვით ავსებს შემოსავლის ორდერს  |  |  |
| 3.3.6.  | სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას |  |  |
| 3.3.7. | სწორად აყალიბებს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.3.8. | წესების დაცვით ამოწმებს ბანკის ოპერატორის მიერ გამოწერილი შემოსავლის ორდერის სისწორეს |  |  |
| 3.3.9. | დადგენილი წესის თანახმად განმარტავს მომხმარებელისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 3.4.1. | სწორად არჩევს საკრედიტო ბარათების ტიპებს და მახასიათებლებს (წლიური საპროცენტო განაკვეთი, განაღდების/წინსწრების/ვადაზე ადრე დაფარვის საკომისო, წლიური მომსახურების საკომისიო, ვალუტა, ბონუსები) |  |  |
| 3.4.2. | დეტალურად აღწერს სხვადასხვა საკრედიტო ბარათების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.5.1. | სწორად ჩამოთვლის სესხების ტიპებს და ძირითად მახასიათებლებს (გაცემის საკომისიო, წლიური საპროცენტო განაკვეთი, წინსწრების/ვადაზე ადრე დაფარვის საკომისო, ვალუტა, ბონუსები) |  |  |
| 3.5.2. | განმარტავს ოვერდრაფტს, როგორც პროდუქტს |  |  |
| 3.5.3. | სწორად განმარტავს საბანკო გარანტიების სახეებს და პირობებს |  |  |
| 3.5.4. | დეტალურად აღწერს სხვადასხვა სესხების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.5.5. | დეტალურად აღწერს სხვადასხვა სესხების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.5.6. | სწორად აყალიბებს ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გამოთვლის წესს |  |  |
| 3.5.8. | ჩამოთვლის დადგენილი წესითმომხმარებელის პროგრამულად რეგისტრირებისათვის საჭირო დოკუმენტებს |  |  |
| 3.5.10. | მიღებული ინფორმაციის საფუძველზე სწორად განსაზღვრავს საბანკო პროდუქტის/მომსახურების სახეს |  |  |
| 3.5.11. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს საჭიროების შემთხვევაში კომპეტენტური პირის დროულად საქმის კურსში ჩაყენების აუცილებლობას |  |  |
| 3.5.12.  | არგუმენტირებულად ასაბუთებს კომპეტენტურ პირთან მომხმარებელის გადამისამართების შემთხვევაში მისთვის (მომხმარებელისთვის) ინფორმაციის სწორად მიწოდების/განმარტების აუცილებლობას  |  |  |
| 3.5.13.  | ასაბუთებს მომხმარებელისათვის მისი სავიზიტო ბარათის/საკონტაქტო ინფორმაციის გადაცემის აუცილებლობას სერვის პლუსის წესების დაცვით |  |  |
| 3.5.14. | ასაბუთებს მომხმარებელისთვის სესხების/საკრედიტო ბარათების გამოყენების კუთხით შემდგომი დახმარების შეთავაზების აუცილებლობას |  |  |
| 3.5.15. | ასაბუთებს სათანადო წესით პროგრამულად მომხმარებელის მონაცემების გადამოწმების აუცილებლობას |  |  |
| 3.5.16. | ასაბუთებს მომხმარებელისთვის დაზუსტებული ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას სესხის ვადის, გრაფიკის, ვადაგადაცილების შემთხვევაში დარიცხული პირგასამტეხლოს, ეფექტური განაკვეთის და სხვა მახასიათებლების შესახებ |  |  |
| 3.5.17. | ასაბუთებს მომხმარებელისთვის მისი, როგორც მომხმარებლის უფლებების შესახებ ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობას |  |  |
| 3.6.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებლის საჭიროების დადგენის აუცილებლობას სწრაფი ფულადი გზავნილის მიღებისას/გაცემისას |  |  |
| 3.6.2. | სრულად ჩამოთვლის სწრაფი ფულადი გზავნილების ტიპებს |  |  |
| 3.6.3. | ზუსტად აღწერს სწრაფი ფულადი გზავნილების პირობებს და მომსახურების ტარიფებს  |  |  |
| 3.6.4. | ასაბუთებს სწრაფი ფულადი გზავნილების შესახებ მომხმარებლისთვის ზუსტი ინფორმაციის მიწოდების აუცილებლობა |  |  |
| 3.6.5. | ზუსტად განმარტავს პირების (გამგზავნი, მიმღები) ვერიფიკაციის დადგენილ წესს |  |  |
| 3.6.6 | .არგუმენტირებულად ასაბუთებს მიმღების სახელისა და გვარის, ქვეყნის, თანხისა და ვალუტის დადგენის აუცილებლობას. |  |  |
| 3.6.7. | სწორად განმარტავს საჭიროების შემთხვევაში კონვერტაციის განხორციელების აუცილებლობას |  |  |
| 3.6.8. | სრულად აღწერს გზავნილის გაგზავნის პროცედურას |  |  |
| 3.6.11. | სწორად განმარტავს პირების (მიმღების , გამომგზავნის )ვერიფიკაციის დადგენილი წესს |  |  |
| 3.6.12. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს გზავნილის განაღდებისას კოდის, გამომგზავნის სახელის /გვარის, ქვეყნის, თანხის ოდენობისა და ვალუტის დაზუსტების აუცილებლობას. |  |  |
| 3.6.13. | ზუსტად აღწერს პროგრამულად გზავნილის მიღების პროცედურას |  |  |
| 3.6.15. | ზუსტად აღწერს გზავნილის გაგზავნასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გაფორმების წესს |  |  |
| 3.6.16. | სწორად აღწერს გზავნილის მიღებასთან დაკავშირებული დოკუმენტაციის გაფორმების წესს |  |  |
| 3.6.17. | არგუმენტირებულადა საბუთებს კლიენტზე საბუთის კუთვნილი ეგზემპლიარის გადაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 3.6.18. | სწორად აყალიბებს ორგანიზაციის საბუთის ეგზემპლიარის დღიურ საბუთებში შენახვის წეს |  |  |
| 3.7.1. | სწორად ჩამოთვლის ანგარიშების ტიპებს |  |  |
| 3.7.2. | ასხვავებს ანგარიშებს მათი ტიპებისა და პირობების მიხედვით |  |  |
| 3.7.3. | დეტალურად განმარტავს მიმდინარე ანგარიშის ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.7.4. | დეტალურად განმარტავს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშის ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.7.5. | დეტალურად განმარტავს საკასო საკორესპონდენტო ანგარიშების ზოგად პირობებს და ტარიფებს~ |  |  |
| 3.7.6. | დეტალურად განმარტავს სადეპოზიტო ანგარიშების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.7.7. | სწორად აყალიბებს პირისგან ანგარიშის გახსნის განაცხადის მიღების წესს |  |  |
| 3.7.8. | დეტალურად განმარტავს რეზიდენტი და არარეზიდენტი იურიდიული პირისათვის ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტებს |  |  |
| 3.7.9. | სრულად ჩამოთვლის არამეწარმე ფიზიკური პირისათვის და იურიდიული სტატუსის არმქონე ორგანიზაციებისთვის ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტებს |  |  |
| 3.7.10. | სრულად ჩამოთვალის ინდმეწარმის, მეწარმის და გადასახადების გადამხდელი ფიზიკური პირისთვის ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტებს |  |  |
| 3.7.11. | სწორად განმარტავს ნომინალური მფლობელობის ანგარიშის გახსნისათვის საჭირო დოკუმენტების ჩამონათვალს როგორც რეზიდენტი, ისე არარეზიდენტი პირისათვის  |  |  |
| 3.7.12. | დეტალურად განმარტავს საკორესპონდენტო ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტების ჩამონათვალს რეზიდენტი ბანკებისა და არარეზიდენტი ბანკის ფილიალისთვის. |  |  |
| 3.7.14. | ორგანიზაციის შიდა წესის შესაბამისად აღწერს კლიენტებისთვის ანგარიშის (მიმდინარე, ნომინალური მფლობელობის, სადეპოზიტო) გახსნის პროცედურას |  |  |
| 3.7.15. | აღწერს ბანკებისთვის სხვა კომერციულ ბანკში ანგარიშის(საკორესპონდენტო, საკასო) გახსნის პროცედურას |  |  |
| 3.7.16. | სრულად აღწერს ანგარიშის გახსნის პროგრამულად გატარების პროცედურას |  |  |
| 3.7.17. | სწორად განმარტავს შესრულებული ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს |  |  |
| 3.7.19. | საქართველოს ეროვნული ბანკის ნორმატიული აქტის და ორგანიზაციის შიდა წესის თანახმად ასხვავებს პირის ვინაობის დადგენის მეთოდებს |  |  |
| 3.7.20. | დეტალურად განმარტავს იდენტიფიკაციის გზებს  |  |  |
| 3.7.21. | სწორად განმარტავს რა შემთხვევაშია აუცილებელი პირის იდენტიფიკაცია  |  |  |
| 3.7.22. | დეტალურად განმარტავს ვერიფიკაციის გზებს  |  |  |
| 3.7.23. | დეტალურად განმარტავს რა შემთხვევაშია შესაძლებელი ვერიფიკაციის გამოყენება |  |  |
| 3.7.24. | აღწერს პირის იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაციის შემთხვევაში შესაძლო შეუსაბამოებებს. |  |  |
| 3.7.26. | ორგანიზაციის შიდა წესის თანახმად ზუსტად აღწერს „იცნობდე შენს მომხმარებლს“ პოლიტიკას |  |  |
| 3.7.27. | ზუსტად განმარტავს მონიტორინგს დაქვემდებარებულ გარიგებებს |  |  |
| 3.7.28. | სწორად აღწერს გარიგებების შესახებ დოკუმენტების წარმოების წესს |  |  |
| 3.7.29. | სრულად აყალიბებს მონიტორინგის განხორციელებაზე პასუხისმგებელი თანამშრომლის ან სტრუქტურული ერთეულის ფუნქციებს და უფლება-მოვალეობებს.  |  |  |
| 3.7.30. | აღწერს “ფულის გათეთრების” რისკის სიდიდის შეფასების გზებს  |  |  |
| 3.7.31. | აყალიბებს საქართველოს ფინანსური მონიტორინგის სამსახურის მიზნებს და ფუნქციონირების თავისებურებებს. |  |  |
| 3.7.32. | ზუსტად აყალიბებს სხვადასხვა პირისთვის ანგარიშის დახურვის პროცედურის თავისებურებებს |  |  |
| 3.7.33. | ზუსტად აყალიბებს ანგარიშის განმკარგავი პირის ვინაობის დადგენის მეთოდებს |  |  |
| 3.7.34. | ასაბუთებს მომხმარებელის ანგარიშზე ნაშთის არსებობის შემოწმების აუცილებლობას |  |  |
| 3.7.35. | განმარტავს შესაბამისი საბუთის ელექტრონულად გატარების აუცილებლობას |  |  |
| 3.7.36. | ზუსტად აღწერს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.8.1. | გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს ინტერნეტ ბანკის მომსახურების პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 3.8.2. | გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს მობილბანკის მომსახურების პირობებს |  |  |
| 3.8.3. | გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს ტელეფონ ბანკის მომსახურების პირობებს |  |  |
| 3.8.4. | გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს smsსერვისის პირობებს |  |  |
| 3.8.5. | გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით აღწერს ავტომატური დავალებების სერვისის პირობებს |  |  |
| 3.8.7. | დადგენილი წესების შესაბამისად ასაბუთებს სპეციალურ ელექტრონულ პროგრამაში მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებებზე დარეგისტრირების აუცილებლობას |  |  |
| 3.8.8. | განმარტავს დადგენილი წესებით პირის იდენტიფიკაციის აუცილებლობას |  |  |
| 3.8.9. | აღწერს ელექტრონული განაცხადის შევსების წესს |  |  |
| 3.8.11. | სწორად განმარტავს პირის იდენტიფიკაციის შემდეგ სპეციალურ ელექტრონულ პროგრამაში მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებებზე რეგისტრაციის გაუქმების აუცილებლობას |  |  |
| 3.8.12. | ზუსტად აღწერს რეგისტრაციის გაუქმების ელექტრონული განაცხადის შევსების წესს |  |  |
| 3.9.1. | ზუსტად აღწერს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.9.2. | იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის ანგარიშების გადაფორმებას და დახურვას |  |  |
| 3.9.3. | აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი განაცხადის განკარგვის წესს |  |  |
| 3.9.4. | აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად მომხმარებელის კუთვნილი განაცხადის ეგზემპლიარის გაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 3.9.5. | წესების დაცვით ავსებს დისტანციური მომსახურების გაუქმებაზე მომხმარებელის განაცხადის ფორმას |  |  |
| 3.9.6. | ზუსტად აღწერს ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 3.10.1.  | საქართველოს ეროვნული ბანკის ნორმატიული აქტის და ორგანიზაციის შიდა წესის თანახმად ასხვავებს პირის ვინაობის დადგენის მეთოდებს |  |  |
| 3.10.2.  | დეტალურად განმარტავს იდენტიფიკაციის გზებს  |  |  |
| 3.10.3.  | სწორად განმარტავს რა შემთხვევაშია აუცილებელი პირის იდენტიფიკაცია  |  |  |
| 3.10.4.  | დეტალურად განმარტავს ვერიფიკაციის გზებს  |  |  |
| 3.10.5.  | დეტალურად განმარტავს რა შემთხვევაშია შესაძლებელი მისი გამოყენება |  |  |
| 3.10.6.  | აღწერს პირის იდენტიფიკაცია/ვერიფიკაციის შემთხვევაში შესაძლო შეუსაბამოებებს. |  |  |
| 3.10.7. | იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის იდენტიფიცირებას /ვერიფიკაციას |  |  |
| 3.11.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს მომხმარებლისთვის მომსახურების ტარიფების გაცნობის აუცილებლობას |  |  |
| 3.11.3. | ზუსტად აყალიბებს გარე ბალანსური გატარების საფუძველზე საანგარიშსწორებო ჩეკის გასცემის პროცედურებს |  |  |
| 3.11.4. | სწორადაღწერს ჩეკის პროგრამულად გაცემის პროცედურას |  |  |
| 3.11.5. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს ჩეკზე საჭირო მონაცემების არსებობის აუცილებლობას |  |  |
| 3.11.7. | სრულად ჩამოთვლის შევსებული ჩეკის იდენტური ბარათის კლიენტზე გაცემის წესებს |  |  |
| 3.11.8. | ზუსტად აღწერს შესრულებილი ოპერაციის დამადასტურებელი საბუთის განკარგვის წესს |  |  |
| 3.12.1. | სწორად განმარტავს პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად შევსებული განაცხადის მომხმარებელის ხელმოწერით დადასტურების აუცილებლობას |  |  |
| 3.12.2. |  აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი განაცხადის განკარგვის წესს |  |  |
| 3.12.3. |  აღწერს მომხმარებელის დისტანციურ მომსახურებაზე რეგისტრაციისას, ან რეგისტრაციის გაუქმებისას პროფესიული სტანდარტის შესაბამისად მომხმარებლის კუთვნილი განაცხადის ეგზემპლიარის გაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 4.1.1. | სწორად განმარტავს კონკრეტული საბანკო პროდუქტის ან მომსახურების შესათავაზებლად მომხმარებელისგან მიღებული ინფორმაციის სწორად გაანალიზების აუცილებლობას |  |  |
| 4.1.2. | სწორად აყალიბებს გაყიდვის თვალსაზრისით კომუნიკაცისას მომხმარებელის სტატუსის ხაზგასმის მნიშვნელობას (გამსაკუთრებული, მნიშვნელოვანი, ერთგული მომხმარებელი) |  |  |
| 4.1.3. | სწორად განმარტავს გასაყიდი საბანკო პროდუქტის, ან მომსაურების უპირატესობების ხაზგასმის აუცილებლობას |  |  |
| 4.2.1 | . სწორად განმარტავს გასაყიდი საბანკო პროდუქტის, ან მომსახურების უპირატესობების ხაზგასმის აუცილებლობას |  |  |
| 4.3.1. | სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის საბანკო პროდუქტის |  |  |
| 4.3.2. | აღწერს მომხმარებელისთვის საბანკო პროდუქტის |  |  |
| 4.3.4. | სწორად ჩამოთვლის ანაბრის ტიპებს |  |  |
| 4.3.5. | ასხვავებს ანაბრებს მათი ტიპებისა და პირობების შესაბამისად |  |  |
| 4.3.6. | სწორად არჩევს სადეპოზიტო სერთიფიკატების ტიპებს |  |  |
| 4.3.7. | დეტალურად აღწერს მოთხოვნამდე ანაბრების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 4.3.8. | დეტალურად ჩამოთვლის ვადიანი ანაბრების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 4.3.9. | დეტალურად აღწერს ზრდადი ტიპის ანაბრების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 4.3.10. | სწორად აღწერს სადეპოზიტო სერთიფიკატების ზოგად პირობებს და ტარიფებს |  |  |
| 4.3.12. | სწორად განმარტავს მეანაბრეთა უფლება-მოვალეობებს. |  |  |
| 4.3.13. | სწორად განმარტავს ანაბარზე სარგებლის დარიცხვის მეთოდებს |  |  |
| 4.3.14. | მახასიათებლების მიხედვით ასხვავებს პროცენტის დარიცხვის მარტივ და რთულ მეთოდებს |  |  |
| 4.3.19. | სწორად აყალიბებს ეფექტური საპროცენტო განაკვეთის გამოთვლის წესს |  |  |
| 4.3.20. |  სწორად განმარტავს კლიენტების ტიპების ინდივიდუალურ-ფსიქოლოგიურ მახასიათებლებს |  |  |
| 4.3.21. | სწორად ჩამოთვლის სხვადასხვა ტიპის ანაბრებთან დაკავშირებულ დამატებითი ბენეფიტებს. |  |  |
| 4.3.22. | განმარტავს კლიენტისთვის ნეგატიური ინფორმაციის მიწოდების ეფექტურ ხერხებს. |  |  |
| 4.3.24. | ახდენს ანაბრის დარღვევის თავიდან ასაცილებლად კლიენტისთვის ალტერნატიული გზების (დეპოზიტით უზრუნველყოფილ სესხი და სხვა) შეთავაზების იმიტირებას. |  |  |
| 4.3.25. | სწორად აყალიბებს სხვადასხვა პირისთვის ანაბრის გახსნის პროცედურის თავისებურებებს ბანკის შიდა ინსტრუქციების შესაბამისად |  |  |
| 4.3.26. | აღწერს მომხმარებლისათვის ხელშეკრულების გაცემის პროცედურას |  |  |
| 4.3.27. | სწორად აღწერს შესაბამისი საბუთის პროგრამული გატარების პროცედურას |  |  |
| 4.3.30. | განმარტავს დადგენილი წესის თანახმად კლიენტისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარის გადაცემის აუცილებლობას |  |  |
| 4.3.31. | სწორად აღწერს სადეპოზიტო ანგარიშზე თანხის დამატების პროცედურას |  |  |
| 4.3.32. | ზუსტად აღწერს დარიცხული სარგებლის გაცემის წესს |  |  |
| 4.3.33. | სწორად აყალიბებს ანაბრის პროლონგაციის (ვადის გაგრძელების) პირობებს |  |  |
| 4.3.34. | სწორად აღწერს ანაბრის შეწყვეტისას განსახორციელებელ პროცედურას |  |  |
| 4.3.35. | სწორად აყალიბებს სხვადასხვა პირისთვის ანაბრის დახურვის პროცედურის თავისებურებებს |  |  |
| 4.3.36. | სწორად ჩამოთვლის თანხის გაცემისას კლიენტის ვინაობის დადგენის მეთოდებს (იდენტიფიკაცია, ვერიფიკაცია) |  |  |
| 4.3.38. | სწორად განმარტავს შესაბამისი საბუთის ელექტრონულად გატარების აუცილებლობას |  |  |
| 4.3.39. | სწორად ჩამოთვლის ამობეჭდილი საბუთის დამოწმების წესებს (ხელმოწერა, შტამპი, ბეჭედი) |  |  |
| 4.4.1. | რეალურ ან/და იმიტირებულ ვითარებაში იცავს სიზუსტეს კლიენტის მონაცემების განაცხადში შეყვანისას |  |  |
| 4.4.2. | იმიტირებულ ან/და რეალურ ვითარებაში შერჩეული პროდუქტის განაცხადში შეტანის დროს ავსებს ყველა სავალდებული ველს წესების დაცვით |  |  |
| 4.4.3. | წესების დაცვით ავსებს ელექტრონულ განაცხადს |  |  |
| 4.4.4. | სწორად ავსებს ელექტრონულ განაცხადს შერჩეული პროდუქტისთვის |  |  |
| 4.5.1. | სწორად განმარტავსმომხმარებელის აქტივობის პერიოდულად შემოწმებისაუცილებლობასგაყიდული საბანკო პროდუქტის მონიტორინგის მიზნით  |  |  |
| 4.5.2. | სწორად განმარტავს კლიენტთან პერიოდული კავშირის საჭიროებას გაყიდული პროდუქტის ეფექტურად რეალიზების მიზნით  |  |  |
| 4.5.3. | სწორად აყალიბებს კლიენტთან პერიოდული კავშირის საჭიროებას სხვა პროდუქტის ან მომსახურების შეთავაზების მიზნით |  |  |
| 5.1.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს კომპეტენტურ პირთან მომხმარებელის გადამისამართების შემთხვევაში მისთვის (მომხმარებელისთვის) ინფორმაციის სწორად მიწოდების/განმარტების აუცილებლობას  |  |  |
| 5.1.2. | სწორად განმარტავს მომსახურების სტანდარტების დაცვით კლიენტის უფლებამოსილ პირთან გადამისამართების მნიშვნელობას, როდესაც მომხმარებელის მოთხოვნა ცდება მისი კომპეტენციის ფარგლებს |  |  |
| 5.2.1. | სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის დამატებითი მომსახურების (სატელეფონო და ინტერნეტ მომსახურება) შეთავაზების აუცილებლობას და პირობებს) |  |  |
| 5.2.2. | სწორად აყალიბებს კლიენტთან პერიოდული კავშირის საჭიროებას სხვა პროდუქტის ან მომსახურების შეთავაზების მიზნით |  |  |
| 5.2.3. | სწორად განმარტავს მომხმარებელისთვის შემდგომი დახმარების შეთავაზების აუცილებლობას საბანკო პროდუქტის ეფექტურად გამოყენების კუთხით |  |  |
| 5.3.1.  | სწორად აღწერს კლიენტთან ეფექტური კომუნიკაციის დამყარების მეთოდებს (მისალმება, სახელით მიმართვა, მზერითი კონტაქტის დამყარება, მადლობის გადახდა, დამშვიდობება) |  |  |
| 5.3.2. | სწორად აღწერს კლიენტთან თავაზიანად დამშვიდობების წესებს |  |  |
| 5.3.3. | სწორად აღწერს მომხმარებელისთვის მადლობის გადახდის აუცილებლობას ორგანიზაციის მომსახურებით სარგებლობისათვის |  |  |
| 5.3.4. | სწოარდ განმარტავს კლიენტთან შემდგომი თანამშრომლობისათვის მზადყოფნის გამოხატვის საჭიროებას  |  |  |
| 5.4.1. | სწორად განმარტავს მომხმარებელის მიერ მოთხოვნილი ოპერაციის შესრულების შემდეგ საბუთების მოწესრიგების ვალდებულების მნიშვნელობას  |  |  |
| 6.1.1. | განმარტავს გუნდური მუშაობის მნიშვნელობას ახალი საბანკო პროდუქტების რეკლამირებისთვის |  |  |
| 6.1.2. | განმარტავს გუნდური მუშაობის მნიშვნელობას ახალი მომხმარებლის მოზიდვის თვალსაზრისით |  |  |
| 6.1.3.  | ჩამოთვლის ახალი საბანკო პროდუქტის შეთავაზების ხერხებს |  |  |
| 6.4.2. | სწორად აყალიბებს სერვის პლუსის წესების დაცვით კლიენტისსაჭიროების დადგენის აუცილებლობას |  |  |
| 6.4.3. | ეფექტურად განსაზღვრავს კლიენტის მოზიდვის ხერხებს (ფლაირების დარიგება,სატელეფონი ზარი, სატელევიზიო რეკლამა და სხვ.) |  |  |
| 6.5.1. | სწორად განმარტავს კონკრეტული საბანკო პროდუქტის ან მომსახურების შესათავაზებლად კლიენტისგან მიღებული ინფორმაციის სწორად გაანალიზების აუცილებლობას |  |  |
| 6.5.2. | რეალურ ან/და იმიტირებულ ვითარებაში მომხმარებელისგან მიღებული ინფორმაციის გაანალიზებით სთავაზობს მასზე მორგებულ საბანკო პროდუქტს, ან სხვა მომსახურებას. |  |  |
| 7.1.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს სალაროში ნაშთის კონტროლის აუცილებლობას დღის განმავლობაში ლიმიტის შესაბამისად |  |  |
| 7.1.2. | სწორად ი აღწერს სალაროშიჭარბი(ლიმიტს ზევით) თანხის არსებობის შემთხვევაში უფლებამოსილ პირზე გადაცემის პროცედურას |  |  |
| 7.1.3. | არგუმენტირებულად განმარტავს სალაროშიჭარბი(ლიმიტს ზევით) თანხის არსებობის შემთხვევაში უფლებამოსილ პირზე შესაბამისი საბუთის ელექტრონულად გატარების აუცილებლობას |  |  |
| 7.2.1. | სწორად აღწერს სალაროში თანხის შევსების აუცილებლობის (ლიმიტის ფარგლებში) შემთხვევაში სათანადო პროცედურებს |  |  |
| 7.2.2. | სწორად განმარტავს თანხის მიღების პროცედურას სხვადასხვა დანიშნულებით: კომუნალური გადასახადის თანხა, სწრაფი გზავნილების თანხა, ნაშთის შევსება, სწავლის საფასურის გადახდა და სხვა  |  |  |
| 7.3.1. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს დადგენილი წესის შესაბამისად შემოსავლისა და გასავლის ანგარიშგებების შექმნის აუცილებლობას  |  |  |
| 7.3.2. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს დღის განმავლობაში დაგროვილი საბუთებისა და შესრულებული ტრანზაქციების რაოდენობრივ შესაბამისობის აუცილებლობას |  |  |
| 7.3.3. | არგუმენტირებულად ასაბუთებს დღის განმავლობაში დაგროვილი საბუთებისა და შესრულებული ტრანზაქციების თანხობრივ შესაბამისობის აუცილებლობას  |  |  |
| 7.4.1. | სწორად ავსებს სალაროს ნაღდი ფულისა და სხვა ფასეულობების აღრიცხვის ჟურნალს |  |  |
| 7.4.2. | განმარტავს ორგანიზაციისთვის განკუთვნილი ეგზემპლარების დღიურ საბუთებში შენახვის აუცილებლობას |  |  |
| 7.4.3.  | სწორად აღწერს დადგენილი წესის შესაბამისად დღის განმავლობაში დაგროვილ დოკუმენტაციის უფლებამოსილ პირზე გადასცემის წესს  |  |  |
| 7.4.4.  | სიმულაციურ სიტუაციაში წესების დაცვით ადგენს საბუთებისა და შესრულებული ტრანზაქციების თანხობრივ შესაბამისობას  |  |  |

**შედეგი: დადასტურდა ------/ არ დადასტურდა ----------**

**შემფასებლის კომენტარი (მათ შორის მტკიცებულებათა ჩამონათვალი):**

**დადასტურება:**

**2. პროცესზე დაკვირვება**

**შესაფასებელი პირის სახელი, გვარი:**

**შეფასების თარიღი:**

**შეფასების ადგილი:**

**შემფასებლის სახელი, გვარი:**

|  |  |
| --- | --- |
| შეფასების კრიტერიუმი: | შეფასება |
| დადასტურდა | არ დადასტურდა |
| 2.1.3. | იმიტირებულ გარემოში ქმნის კეთილგანწყობილ გარემოს მომხმარებლისთვის |  |  |
| 2.5.2. | იმიტირებულ გარემოში სწორად განსაზღვრავს მომხმარებლის საჭიროებას |  |  |
| 2.5.5. | იმიტირებულ გარემოში სწორად სთავაზობს მომხმარებელს შესაბამის მომსახურებას |  |  |
| 2.5.6. | იმიტირებულ სიტუაციაში წესების დაცვით პასუხობს სატელეფონო ზარებს თანამშრომლის, სხვა ფილიალის თანმშრომლის, ან მომხმარებელისთვის სალაროში სასურველი თანხის არსებობისა და ვალუტის კურსის შესახებ დაზუსტების მიზნით  |  |  |
| 2.6.5. | ახდენს კონფლიქტის მიზეზის იდენტიფიცირების იმიტირებას |  |  |
| 2.6.9. | ახდენს კონფლიქტის მოგვარების მეთოდების დემონსტრირებას სიმულაციურ გარემოში |  |  |
| 2.6.16. | ახდენს გუნდური კონფლიქტის მოგვარების მეთოდების დემონსტრირებას სიმულაციურ გარემოში |  |  |
| 3.1.9. | ახდენს მომხმარებლისთვის მოთხოვნილ თანხის გადაცემის იმიტირებას |  |  |
| 3.1.19. | კონვერტაციის წესების თანახმად ახდენს თანხის მიღება/გაცემის იმიტირებას |  |  |
| 3.3.3. |  წესების დაცვით ახდენს მომხმარებლისგან თანხის მიღების იმიტირებას |  |  |
| 3.3.3. |  წესების დაცვით ახდენს მომხმარებლისგან თანხის მიღების იმიტირებას |  |  |
| 3.5.18. | იმიტირებულ ან/და რეალურ ვითარებაში უწევს კონსულტაციას მომხმარებელს პროდუქტის გამოყენების კუთხით |  |  |
| 3.6.10. | იმიტირებული პროცესისას იღებს და გასცემს გზავნილის შესაბამის თანხას.  |  |  |
| 3.7.13. | იმიტირებული პროცესის დროს სწორ ინფორმაციას აწვდის სავარაუდო მომხმარებელს ანგარიშის გასახსნელად საჭირო დოკუმენტების შესახებ |  |  |
| 3.7.18. | იმიტირებული პროცესის დროს პროცედურების დაცვით ხსნის ანგარიშს. |  |  |
| 3.7.25. | იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის იდენტიფიცირებას /ვერიფიკაციას |  |  |
| 3.7.37. | იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის ანგარიშების გადაფორმებას და დახურვას |  |  |
| 3.8.6. | იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს დისტანციური მომსახურების შესახებ მომხმარებლის ინფორმირებას |  |  |
| 3.9.7. | იმიტირებული პროცესის დროს ახდენს პირის ანგარიშების გადაფორმებას და დახურვას |  |  |
| 4.1.4. | იმიტირებულ სიტუაციაში წესების დაცვით სთავაზობს მომხმარებელს მომსახურებას და ან საბანკო პროდუქტს |  |  |
| 4.3.3. | იმიტირებულ სიტუაციაში წესების დაცვით აცნობს მომხმარებელს შერჩეული პროდუქტის ტარიფებს |  |  |
| 4.3.23. | გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით ახდენს კლიენტისთვის სადეპოზიტო პროდუქტის შეთავაზების იმიტირებას |  |  |
| 4.3.29. | იმიტირებული პროცესის დროს წესების დაცვით ამოწმებს ამობეჭდილ საბუთს |  |  |
| 6.2.1. | იმიტირებულ ან/და რეალურ ვიტარებაში გაყიდვების ტექნიკის უნარ-ჩვევების გამოყენებით ახდენს პროდუქტის პირობების და მომსახურების ტარიფების პრეზენტაციას |  |  |
| 6.3.1. | იმიტირებულ ან/და რეალურ ვითარებაში უწევს მომხმარებელს მომსახურებას საბანკო პროდუქტის შერჩევაში |  |  |
| 6.4.1. | რეალურ ან/და იმიტირებულ ვითარებაში უკავშირდება მომხმარებლს პროგრამაში დაფიქსირებულ სატელეფონო ნომერზე და გაყიდვების ტექნიკის ეფექტური გამოყენებით სთავაზობს სხვადასხვა საბანკო პროდუქტს |  |  |

**შედეგი: დადასტურდა ------/ არ დადასტურდა ----------**

**შემფასებლის კომენტარი (მათ შორის მტკიცებულებათა ჩამონათვალი):**

**დადასტურება:**

 **3. პროდუქტის/შედეგის შეფასება**

**შესაფასებელი პირის სახლი, გვარი:**

**შეფასების თარიღი:**

**შეფასების ადგილი:**

**შემფასებლის სახელი, გვარი:**

|  |  |
| --- | --- |
| შეფასების კრიტერიუმი: | შეფასება |
| დადასტურდა | არ დადასტურდა |
| 1.3.2. |  წესების დაცვითაა შეყვანილი პროგრამაში მომხმარებლის სახელი და პაროლი. |  |  |
| 3.1.12.  |  წესების დაცვითაა შევსებული შემოსავლის ორდერი |  |  |
| 3.1.15. | სწორადაა გამოანგარიშებული მომხმარებელისათვის კურსის მიხედვით გასაცემი თანხა |  |  |
| 3.1.16. | წესების დაცვითაა შევსებული ვალუტის ყიდვა-გაყიდვის საბუთი |  |  |
| 3.1.23. | წესების დაცვითაა შევსებული შესაბამისი აქტი (ცნობა საეჭვო ფულის გამოვლენის შესახებ) |  |  |
| 3.1.24. | წესების დაცვითაა შვსებული გარე ბალანსური ორდერი |  |  |
| 3.1.35. | ამოიცნობს განმასხვავებელი ნიშნებისა და თავისებურებების მიხედვითაა ამოცნობილი ყალბი ლარები |  |  |
| 3.1.36. | სწორადააერთმანეთისაგან გარჩეული ძველი და ახალი ემისიის დოლარების თავისებურებები |  |  |
| 3.1.39. | გგანმასხვავებელი ნიშნებისა და თავისებურებების მიხედვითაა მოიცნობილი ყალბი დოლარები |  |  |
| 3.1.43. | გგანმასხვავებელი ნიშნებისა და თავისებურებების მიხედვითაა მოიცნობილი ყალბი ევროები |  |  |
| 3.1.48. | წწესების დაცვითაა გამოავლენილი დაზიანებული კუპიურები |  |  |
| 3.1.51. | წწესების დაცვითაა შევსებული შესაბამისი საბუთი (ცნობა გადასახდელად უვარგისი ფულის ნიშნების გამოვლენის შესახებ) |  |  |
| 3.2.7. | წესების დაცვითაა განხორციელებული სავალუტე-სალარე გადარიცხვები |  |  |
| 3.2.10. | სწორად ავსებს უნაღდო ანგარიშსწორების დოკუმენტს |  |  |
| 3.2.17. | ზუსტადაა შევსებული შესაბამისი საბუთი (საინკასო დავალება) |  |  |
| 3.2.22. |  წესების დაცვითაა შესრულებული კონვერტაციის ოპერაცია |  |  |
| 3.2.28. | სწორადაა შევსებული შესაბამისი საბუთი ( ბალანსგარეშე ორდერი; ჩეკის განაცხადი); |  |  |
| 3.5.7. | სათანადო წესითაა შევსებული შესაბამისი საბუთი (საკრედიტო განაცხადის ფორმა) |  |  |
| 3.6.9.  | სწორადაა შევსებული შემოსავლის ორდერი |  |  |
| 3.6.14 .  | წესების დაცვითაა შევსებული გასავლის ორდერი  |  |  |
| 3.8.10. | სწორადაა შევსებული დისტანციურ მომსახურებაზე მომხმარებელის განაცხადის ფორმა |  |  |
| 3.11.2. | ზუსტადაა შევსებული მომხმარებლის განაცხადი |  |  |
| 3.11.6. | სწორადაა შევსებული შესაბამისი საბუთი ( ბალანსგარეშე ორდერი; ჩეკის განაცხადი);  |  |  |
| 3.12.4. |  წესების დაცვითაა შევსებული დისტანციური მომსახურების გაუქმებაზე მომხმარებელის განაცხადის ფორმა |  |  |
| 4.3.11. | პირობებისა და ტარიფების მიხედვითაა ერთმანეთისაგან გარჩეული ანაბრები ტიპების მიხედვით |  |  |
| 4.3.15. | სწორადაა გამოითვლილი მოთხოვნამდე ანაბარზე დარიცხული სარგებელი |  |  |
| 4.3.16. | სწორადაა გამოთვლილი სხვადასხვა პირობით გაცემულ ვადიან ანაბარზე დარიცხული სარგებელი (პერიოდის ბოლოს, ყოველთვიურად, წინასწარ სარგებლის გატანისას) |  |  |
| 4.3.17. | სწორადაა გამოთვლილი საბავშვო ანაბარზე დარიცხული სარგებელი |  |  |
| 4.3.18. | სწორადაა გამოთვლილი ანაბრის შეწყვეტისას დარიცხული სარგებელი |  |  |
| 4.3.37. | სწორადაა გამოთვლილი ანაბრის დახურვისას მასზე დარიცხული სარგებელი |  |  |

**შედეგი: დადასტურდა ------/ არ დადასტურდა ----------**

**შემფასებლის კომენტარი (მათ შორის მტკიცებულებათა ჩამონათვალი):**

**დადასტურება:**

**კომპეტენციათა დადასტურების ფორმა**

| პროფესიული ამოცანა |  დადასტურდა |  არ დადასტურდა |
| --- | --- | --- |
|  **პროფესიული მოვალეობა 1: სამუშაო გარემოს მომზადება** |
| * 1. გადის მოსვლის რეგისტრაციას
 |  |  |
| 1.2. აწესრიგებს სამუშაო ადგილს |  |  |
| 1.3. რთავს კომპიუტერს და საბანკო პროგრამებს |  |  |
| 1.4. გამოაქვს თანხა სალაროდან |  |  |
| 1.5. ეცნობა სიახლეებს |  |  |
| 1.6. ემზადება მომხმარებელის მისაღებად |  |  |
| **პროფესიული მოვალეობა 2: მომხმარებლის მიღება** |
| 2.1. ქმნის კეთილგანწყობილ გარემოს |  |  |
| 2.2. ახდენს პირის იდენტიფიცირებას |  |  |
| 2.3. ამოწმებს მომხმარებლის მონაცემებს პროგრამულად |  |  |
| 2.4. განსაზღვრავს მომხმარებლის საჭიროებას |  |  |
| 2.5. სთავაზობს მომხმარებელს, მოთხოვნიდან გამომდინარე, შესაბამის მომსახურებას |  |  |
| 2.6. მართავს შექმნილ პრობლემურ სიტუაციებს |  |  |
| **პროფესიული მოვალეობა 3: მომხმარებლისათვის საჭირო საბანკო მომსახურების გაწევა** |
| 3.1. ასრულებს ნაღდი ტიპის ოპერაციებს |  |  |
| 3.2. ასრულებს უნაღდო ტიპის ოპერაციებს |  |  |
| 3.3.იღებს მომხმარებელისგან კომუნალურ გადასახადს |  |  |
| 3.4. გასცემს საკრედიტო და სადებეტო ტიპის ბარათებს |  |  |
| 3.5. იღებს განახცადს საკრედიტო პროდუქტებზ |  |  |
| 3.6. ახორციელებს სწრაფი გზავნილების მომსახურებას |  |  |
| 3.7.ხსნის/ხურავს სხვადსხვა ტიპის ანგარიშს |  |  |
| 3.8. არეგისტრირებს მომხმარებელს დისტანციურ მომსახურებებზე |  |  |
| 3.9. გასცემს სხვადასხვა ტიპის ცნობას, ამონაწერს ანგარიშიდან |  |  |
| 3.10. სრულყოფს მომხმარებლის მონაცემებს  |  |  |
| 3.11. გასცემს საფულე ჩეკის წიგნაკს |  |  |
| 3.12. იღებს სხვადასხვა ტიპის განაცხადს |  |  |
| **პროფესიული მოვალეობა 4: საბანკო პროდუქტების გაყიდვა** |
| 4.1. აზუსტებს მომხმარებლისათვის საჭირო პროდუქტს ან მომსახურებას |  |  |
| 4.2. ყურადღებას ამახვილებს პროდუქტის უპირატესობებზე |  |  |
| 4.3. დეტალურად აცნობს მომხმარებელს პროდუქტის პირობებს |  |  |
| 4.4. იღებს მომხმარებლისაგან განაცხადს სურვილის შემთხვევაში |  |  |
| 4.5. უწევს მონიტორინგს გაყიდულ პროდუქტს |  |  |
| **პროფესიული მოვალეობა 5: მომსახურების დასრულება** |
| 5.1. საჭიროების შემთხვევაში ამისამართებს მომხმარებელს უფლებამოსილ პირთან |  |  |
| 5.2. სთავაზობს მომხმარებელს დამატებით მომსახურებას |  |  |
| 5.3. ემშვიდობება მომხმარებელს |  |  |
| 5.4. აწესრიგებს შესრულებულ ოპერაციასთან დაკავშირებულ საბუთებს |  |  |
| **პროფესიული მოვალეობა 6: ახალი მომხმარებლის მოზიდვა** |
| 6.1. გეგმავს ორგანიზაციაში თანამშრომლებთან შეხვედრას |  |  |
| 6.2. უტარებს ორგანიზაციის თანამშრომლებს პრეზენტაციას |  |  |
| 6.3. სურვილის შემთხვევაში უწევს მომხმარებელს შესაბამის საბანკო მომსახურებას |  |  |
| 6.4. მომხმარებელს სატელეფონო ზარის მეშვეობით სთავაზობს საბანკო პროდუქტებს |  |  |
| 6.5. არამომხმარებელს სთავაზობს მასზე მორგებულ საბანკო პროდუქტებს, მომსახურებას |  |  |
| **პროფესიული მოვალეობა 7: სალაროს დახურვა** |
| 7.1. გამოჰყავს სალაროს ნაშთი |  |  |
| 7.2. შეაქვს ნაღდი თანხა სალაროში |  |  |
| 7.3. ამზადებს საოპერაციო და სალარო ანგარიშგებას |  |  |
| 7.4. აწესრიგებს დღის განმავლობაში დაგროვილ საბუთებს  |  |  |
| 7.5. იცავს უსაფრთხოების ნორმებს. |  |  |

**დადასტურება:**