



BANKI ÜGYINTÉZŐ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



BANKI ÜGYINTÉZŐ

Feladatok és tevékenységek

Tevékenységi területek

A „banki ügyintéző” elnevezés meglehetősen átfogó, egymástól igen eltérő tevékenységeket takarhat. Különböző szintű feladatokat ellátó banki ügyintézők dolgoznak a bankokban. Elsősorban *ügyfélszolgálatos* és *háttérben dolgozó* (back office) banki ügyintézőket különböztetünk meg. Az ügyfélszolgálatos munkakörön kívül a pénztáros tevékenysége is ide sorolható. Előrehaladva a ranglétrán az előadó, főelőadó és főmunkatárs besorolásokat kell megemlítenünk. Ők szintén banki ügyintézők, csak tapasztalatuk és végzettségük alapján magasabb szinten végzik ezt a tevékenységet, nagyobb döntési jogkörrel rendelkeznek, de nagyobb felelősség is nehezedik rájuk. A *bankközi piacon dolgozó* (treasury) *munkatársak* is banki ügyintézők, munkájuk mégis egészen más jellegű, mint ügyfélszolgálatos, vagy háttérteendőket ellátó kollégáiké. Az egyre elterjedtebb „telefonos banki ügyfélszolgálatok” munkatársairól is itt kell említést tennünk.

A banki ügyintézők alaposan felkészültek, megtanulják bankjuk működésének szabályait, és ezt a tudást felhasználva végzik tevékenységüket. Az igazán profi banki ügyintézők a bank életének számos területét ismerik. Ez nem kevés tudást jelent, ha figyelembe vesszük, hogy egy bank tevékenysége ma már annyira szerteágazó, hogy élő ember számára szinte áttekinthetetlen, vagy csak nagyon nehezen, sok tanulással átlátható.

Munkája sok figyelmet és türelmet igényel. Többnyire ügyfelekkel foglalkozik, iratokat kezel, illetve mostanában egyre inkább számítógépen dolgozik.

Főbb tevékenységcsoportok:

- ◆ folyószámlát nyit az ügyfél kérésére,
- ◆ folyószámlát vezet,
- ◆ a számítógépen rögzíti az adatokat (az operatív munkát általában a háttérben dolgozó munkatársak végzik),

- ◆ átutalásokat teljesít,
- ◆ felülvizsgálhatja az ügyfeleket érintő tranzakciókat,
- ◆ bankkártya letiltásokat foganatosít,
- ◆ felveszi a megrendeléseket az ügyfelek részéről a bankkártyák és csekkek legyártására,
- ◆ személyesen, vagy telefonon tartja a kapcsolatot az ügyfelekkel.

Technikai eszközök használata:

- ◆ számítógép,
- ◆ nyomtató,
- ◆ telefon,
- ◆ ATM bankjegykiadó automata,
- ◆ pénzszámológép,
- ◆ pénzellenőrző gép,
- ◆ bankkártya-leolvasó,
- ◆ készpénzkiadó automata,
- ◆ ügyfélhívó rendszer.

Hol végzi a munkáját?

A munka kizárólag belső helyszínen zajlik. Az ügyfélszolgálati feladatot teljesítő banki ügyintéző egy pult, vagy íróasztal mögött ülve foglalkozik az ügyfelekkel, a háttérmunkálatokban részt vevők munkája ugyanúgy íróasztalhoz kötött tevékenység. A munka folyhat még tárgyalókban ügyfelekkel való megbeszélés esetén.

Milyen munkahelyzetek adódnak?

- ◆ Kapcsolatot tart az ügyfelekkel, akár személyesen, akár telefonon vagy levélben.
- ◆ Pénzt kezel.
- ◆ Számítógépbe ír, adatokat rögzít, jóváhagy egyes banki ügyleteket.
- ◆ Kapcsolatot tart más bankokkal.

- ◆ Esetenként utánajár az aktuális pénzügyi, jogi szabályokat.
- ◆ Az ügyfél kérésére megnyitja a folyószámlát.
- ◆ Okmányokat ellenőriz.
- ◆ Átutalásokat végez a számítógép segítségével (forint és deviza-átutalások magánszemélyek és cégek részére egyaránt).
- ◆ Beszedési megbízás birtokában leemeli az ügyfél folyószámlájáról az adott pénzösszeget.
- ◆ Különböző hivatalos okmányok meglétéhez kötheti a kifizetést.
- ◆ Megbízásokat vesz fel az ügyfelektől.
- ◆ Megvizsgálja az ügyfél által kitöltött banki papírokat, ha azok az alaki és tartalmi követelményeknek is megfelelnek, teljesíti a megbízásokat.
- ◆ A kamatszámításokat és egyéb matematikai tudást is igénylő műveleteket ma már a számítógépek végzik, ezért az ügyintéző pusztán kezeli ezen adatokat.
- ◆ Tanácsot ad a bank ügyfelei számára.
- ◆ Elmagyarázza bizonyos banki folyamatok, befektetési vagy hitellehetőségek működését, feltételeit, elképzelhető előnyeit, hátrányait.

Kikkel kerül kapcsolatba munkája során?

Az ügyfélszolgálatos banki ügyintézők bárkivel kapcsolatba kerülhetnek, akik a banknál folyószámlát vezetnek, vagy valamely konkrét ügyben megjelennek a bankfiókban. Az ügyfelek lehetnek magánszemélyek, vagy vállalatok, cégek képviselői. A legkülönbözőbb társadalmi rétegekből mindenféle korú és foglalkozású ember az ügyfele lehet. Ezen kívül mindennapi kapcsolatban van közvetlen kollégáival, más bankok munkatársaival, külsős munkatársakkal, számítás technikusokkal, brókerekkel.

Követelmények

Milyen fizikai, pszichikai igénybevétellel, megterheléssel jár a munkavégzés?

Nagyrészt *ülőmunkát* igényel a tevékenység. Fizikailag könnyű megterhelésről van szó, ámbar az egész napos ülés, a testi *monotónia* okozhat fizikai fájdalmakat, de az izmok elgémberedése ellen beiktathatók mozgásszünetek munka közben.

A *pszichikai megterhelés* nagyon erős. A bankban dolgozók *felelőssége* óriási, a banki ügyletek lebonyolítása rendkívüli *koncentrációt* igényel. Az ügyfélszolgálatos, de főleg a pénztáros ügyintézők készpénzt is kezelnek. Nagyon figyelnek a készpénz átvétele és átadása során, hiszen ha hibáznak, vállalniuk kell a felelősséget. Nemcsak a készpénz kezelése kockázatos és figyelmet igénylő feladat, de a számítógépen végrehajtott átutalások, beszédési megbízások és mindenféle egyéb pénzmozgatás (a banki életben tranzakciónak nevezik ezeket) *tartós és koncentrált (összpontosított) figyelmet követel*. Több olyan esetről hallottunk már, ahol a banki ügyintézőnek kellett visszafizetnie az általa (figyelmetlensége miatt) okozott kárt, ami szerencsétlen esetben több százezer vagy millió forintos összeg is lehet. Az ilyen és hasonló tévedések elkerülése minden banki ügyintéző érdeke, ezért munkájukat átszövi a szünet nélküli *éberség, óvatosság*.

Az ügyfelekkel való foglalkozás is jelentős *idegi és szellemi megterhelés*. Az ügyfélszolgálatosnak sok mindent el kell viselnie az ügyfelek részéről. Tudatában van annak, hogy munkája során a bankot képviseli, ezért az esetek többségében saját, emberi reakcióit háttérbe szorítja. Egy türelmetlen, ideges, vagy goromba ügyféllel szemben is ugyanolyan udvariasan és előzékenyen kell viselkednie mint a számára szimpatikus ügyfelekkel. Ez a fajta beszabályozott viselkedés magas fokú *önuralmat, kiegyensúlyozottságot, önállóságot, fejlett szociális intelligenciát* és *nem kevés pszichológiai érzéket igényel*. Az ügyfelekkel előforduló, akár az ügyintéző önhibáján kívül létrejövő konfliktusok elviselése és megoldása idegileg megterhelő lehet.

Sok esetben tájékoztatja az ügyfeleket, érthetően, logikusan elmagyarázza a lehetőségeket, felvilágosítást nyújt a banki folyamatokról. Éppen ezért elvárás a *szép, érthető beszéd*, a jó nyelvi kifejezőkészség megléte.

Követelmények az egyes munkaköröktől függően

Bármely szakma ismertetésénél elmondható, hogy a jó egészségi állapot fontos a sikeres munkavégzéshez. Természetesen nincs ez másképpen a banki ügyintéző esetében sem.

Itt azonban a lelki egészséget a testi egészség elé állíthatjuk a fontossági sorrendben. A banki ügyintézők feladataitól függően csoportosíthatjuk az alkalmassági feltételeket.

Az **ügyfélszolgálatosokkal** szemben támasztják a legszigorúbb követelményeket. Mind viselkedésükkel, mind küllemükkel a bankot képviselik, ezért a kiegyensúlyozottság, megbízhatóság, kedvesség alapkövetelmény. Emellett az ügyintéző külseje kultúrált, kellemes, egészséges, tiszta benyomást kell, hogy nyújtson. Az ügyfeleket, az általuk kért ügyletek lebonyolításán túl, sok esetben informálja, segít kiválasztani a legelőnyösebb befektetési- vagy hitel konstrukciókat. Fontos, hogy beszéde érthető legyen, a kisnyugdíjastól a cégvezetőig mindenki számára tolmácsolni tudja mondanivalóját. A szép, tiszta beszéd, a logikus gondolkodásmód nélkülözhetetlen, hiszen a bank arculatának közvetítése az ügyfelek felé, az információ átadás, a tanácsadás, mind-mind az ő feladata. Mindemellett jó memóriája, tartós figyelme és koncentráloképessége segíti, hogy a bankkal kapcsolatos ezernyi információt és az ügyfelek igényeit összeegyeztesse, az adatokat megfelelően rögzítse és továbbítsa munkatársai számára. Az önuralomra nagy szüksége van, amikor egy-egy problémás helyzetben magánemberként más véleménye van, mint banki alkalmazottként. Ilyenkor kizárólag udvarias, a bankot képviselő énjét mutathatja az ügyfelek felé. Önuralmára testi igényeinek megfékezésénél is szüksége van, hiszen nem ugorhat fel állomáshelyéről akármelyik pillanatban, sőt előfordul, hogy órákon keresztül fegyelmezetten kell egy helyben ülnie, és ráadásul mosolyognia!

Egyre több bank ír elő meghatározott öltözködési követelményeket, úgynevezett formaruhákat. A „fehér blúz és sötét szoknya, harisnyával” viselet szinte minden bankban elvárás, télen-nyáron. A legnagyobb hőségben sem kerülhet le a nylon harisnya, a nyári kivágott ruhák viselete pedig egyenesen szigorúan tilos.

A **háttérben dolgozó banki ügyintézőkkel** szembeni követelmények sokban hasonlítanak a fentiekre, de mivel nem feltétlenül állnak mindennapos kapcsolatban az ügyfelekkel, külső megjelenésük nem esik olyan szigorú megítélés alá. Ők is tárgyalhatnak ügyfelekkel, ezért a kedvesség, a kultúrált megjelenés legalább olyan fontos, mint az ügyfélszolgálatosok esetében. Nagyon fontos, hogy bírják az egész napos ülőmunkát és aktív koncentrált munkát. Munkájuk gyakran monoton, figyelmük mégsem lankadhat, nem mindegy, hogy egy

többszázezer forintos megbízást helyesen rögzítenek-e a számítógépen. Az idegi és szellemi megterhelés igen erős minden munkaterületen. A zökkenőmentes munkavégzés meglehetősen kiegyensúlyozott személyiség meglétét teszi szükségessé.

Egészségügyi kizáró okok

Az ügyfélszolgálatos banki ügyintéző emberekkel foglalkoznak, ezért minden olyan betegség amely akadályozhatja ezt a fajta munkát, kizáró ok lehet. A *nagyothallás* vagy a *látásélesség zavara* meggátolja a hatékony kommunikációt ezért ezek mindenképpen kizáró okot képeznek. A *bőr látványos megbetegedései*, ha azok kézen fordulnak elő, ellenérzéseket, undort válthatnak ki az ügyfelekből (pl. ekcéma). Egyes *idegrendszeri megbetegedések*, (pl. epilepszia), akadályozzák a munkavégzést. A munkakör betöltése pszichés kiegyensúlyozatlanság, bizonyos *hangulatbetegségek* esetén (hirtelen ingerültség, depresszió) sem javasolt.

Milyen környezeti ártalmak, hátrányok adódhatnak?

A mindennapos idegi és szellemi leterheltség, a stressz pszichoszomatikus tüneteket okozhat, vagy feszültséget indukálhat a személyiségben. Ezek a tünetek egyéneknél változóak, azonban jelentkezésükre oda kell figyelni. Mindenképpen utalnak valamire, vagy a munkaváltoztatás szükségességét jelzik, vagy a stresszel való megbirkózás egy más stratégiájának kidolgozását sürgetik.

Milyen képességek és készségek szükségesek ahhoz, hogy valaki sikeres legyen ezen a munkaterületen?

Lássuk ezeket egyenként:

- ◆ *jó memória* - a hatalmas adathalmaz megjegyzéséhez,
- ◆ *logikus gondolkodás* - a szabályok megértéséhez és továbbadásához,
- ◆ *jó matematikai érzék* - csak praktikus szinten szükséges, a számszerű adatok kezeléséhez, megértéséhez,

- ◆ *lényeglátás* - az ügyfelek által felvetett problémák átlátásához, a lényeg megragadásához,
- ◆ *kitartás képessége* - elengedhetetlen, a néha hosszan tartó, monoton munkafolyamatok során,
- ◆ *koncentráció* - fontos adatokra, információkra irányuló összpontosított figyelem,
- ◆ *megbízhatóság, felelősségérzet* - nagy felelősség nyomja a banki ügyintéző vállalt, főnökei és ügyfelei megbíznak benne, nem hibázhat és szándékosan sem okozhat kárt senkinek, munkáját időben, mások érdekeit szem előtt tartva kell elvégeznie,
- ◆ *közvetlenség, nyitottság* - az ügyfelekkel való kapcsolattartás során kedvesen, segítőkészen viselkedik,
- ◆ *jó kapcsolatteremtő képesség* - rá kell jönnie, kivel, hogyan tud jó kapcsolatot kialakítani,
- ◆ *tolerancia* - elfogadja az ügyfél viselkedését, bármennyire is különbözzön az az ő normáitól,
- ◆ *türelem* - mindenkit, válogatás nélkül, meghallgat, nem sűrgeti a bank ügyfeleit, munkája közben a hosszabb odafigyelést igénylő műveletek közben is kitartóan koncentrálni,
- ◆ *higgadtság* - uralni tudja érzelmeit, nem gurul dühbe akkor sem amikor erre egyébként minden oka megvan,
- ◆ *kiegyensúlyozottság* - lelki stabilitása segíti elviselni a munkája során elkerülhetetlen stresszt,
- ◆ *határozottság, döntésképeség* - egyrészt határozott fellépés, amely bizalmat kelt az ügyfelekben, másrészt a kérdéses helyzetekben dönteni tudás,
- ◆ *kreativitás* - gyakran ad tanácsokat, hasznos, ha a birtokában lévő információkat ötletesen tudja felhasználni, ezzel ügyfeleinek előnyös hitel- vagy befektetési kombinációkat tud ajánlani,
- ◆ *pontoság* - elvárják tőle a pontosságot munkakezdéskor is (az ügyfelek nem várhatnak), de az adatok rögzítése során a precizitás még fontosabb.

Szakképzés

Az alábbi tantárgyakban kell jó eredményt elérni ehhez a szakmához:

- ◆ matematika,
- ◆ magyar nyelv,
- ◆ idegen nyelv (a külföldi partnerekkel való kapcsolattartás érdekében alapkövetelmény az idegen nyelv tudás, általában angol vagy német nyelv, ez az adott banktól függ).

Milyen iskolai előképzettség szükséges? Hol történik a képzés?

A banki ügyintézői állás betöltéséhez legalább *érettségi* szükséges, a bankok azonban szívesen fogadják a főiskolai és egyetemi végzettségű jelentkezőket is. Középfokú szinten a közgazdasági és a kereskedelmi érettségi a legelőnyösebb. Egy bizonyos fokú *közgazdasági szemléletet* mindenképpen elvárnak a munkára jelentkezőktől, ezért a bankokba készülő gimnáziumi diákoknak legalább fakultáció keretében érdemes közgazdasági tárgyakat tanulniuk, vagy érettségi után a *Bankárképzőben* elvégezni a megfelelő tanfolyamot. Érettségi után a pénzügyi vagy *közgazdasági főiskolákon és egyetemeken* valamint különböző *tanfolyamokon* folytathatják tanulmányaikat az érdeklődők. Az elmélet elsajátítása építő lehet, de az igazi banki ügyintézőképzés, sokak szerint, leginkább magukban a bankokban folyik.

Mennyi ideig tart a szakképzés?

A szakképzés a közgazdasági szakközépiskolákban 4 félév, egyetemeken általában 10 félév, a főiskolákon 8 félév, a különböző bankárképző tanfolyamokon egy-két vagy akár három-négy félév lehet.

A középfokú oktatási intézményekben nappali tagozaton nem kell fizetni, az állami egyetemeken és főiskolákon az első diploma megszerzése tandíjmentes, a magán főiskolákon és tanfolyamokon a tandíj mértékét a képző intézmény döntése alapján alakítják ki.

A Banki szakügyintéző OKJ száma: 55 3441 01

Mit kell tanulni a képzés során?

A hallgató az alábbi tantárgyakkal találkozhat:

- ◆ pénzügyi ismeretek,
- ◆ statisztika,
- ◆ könyvvitel,
- ◆ közgazdaságtan,
- ◆ jogi ismeretek,
- ◆ *matematika*,
- ◆ informatika,
- ◆ *mikroökonómia*,
- ◆ *makroökonómia*,
- ◆ adózási ismeretek.

A dőlt betűvel jelöltek csak az egyetemeken és főiskolákon tanulók számára kötelezőek.

A lista korántsem teljes, informáló céllal készült, a tanulandó tantárgyak jellegét hivatott bemutatni. A tárgyak elsajátítása jó közgazdasági érzéket igényel. A matematikai érzék és tárgyi tudás, a hiedelmekkel ellentétben nem olyan fontos, inkább a számok nyelvén való praktikus gondolkodás képessége szükségeltetik.

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A banki ügyintéző foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.

A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.