



# VALUTAPÉNZTÁROS, LAKOSSÁGI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

---

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program  
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



# VALUTAPÉNZTÁROS, LAKOSSÁGI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI MUNKATÁRS

## **Feladatok és tevékenységek**

Magyarországon már egy évtizede megalakultak a kereskedelmi bankok, amelyek egyre bővülő szolgáltatásokkal igyekeznek kiszolgálni a vállalatokat és minket, a lakosságot. Valutával, azaz a külföldi országok törvényes fizetési eszközével, pénzfajtaival foglalkozni, ezeket számunkra, magánszemélyek számára eladni, tőlünk megvásárolni, azaz a pénzekkel kereskedni, ez a valutapénztáros alapvető feladata.

Munkáját sokféle környezetben végezheti. A bankok fegyelmezett, halk, szabályozott légkörétől kezdve a forgalmas útvonalak mentén lévő valutaváltó helyekig, vagy a különféle utazási irodák ügyintéző tevékenységéhez kapcsolódóan többféle környezetben foglalkozhat a betérő turistákkal, vagy saját hazája állampolgáraival.

Munkavégzésében a legfontosabb szempont, amelyre minden helyzetben törekednie kell, hogy kedvesen, szakszerű udvariassággal, és minél gyorsabban szolgálja ki ügyfeleit.

A valutapénztáros foglalkozásának először az alaptevékenységeit tekintjük át, majd bemutatjuk a jelenlegi bankvilág un. ügyfélszolgálati munkatársának tevékenységeit, mert ez a munkakör egyre inkább jellemzővé válik és folyamatosan fejlődik gazdaságunkban.

### **Alaptevékenységek:**

- ◆ valuta átvétele, valódiságának ellenőrzése,
- ◆ ügyfél azonosságának ellenőrzése (útlevél, egyéb okmányok),
- ◆ számítógépes program alkalmazásával a váltási tranzakció elvégzése,
- ◆ mindenkorl árfolyamok ismerete, a napi árfolyamok feltöltésének elvégzése,
- ◆ számítógép, illetve az alkalmazói program meghibásodása esetén a váltás elvégzése kézzel, vagy asztali számológép segítségével,
- ◆ napi kimutatások elkészítése valutanemenként,

- ◆ az ügyfelek számára bármilyen utazási, vagy egyéb turisztikai ügyekben felvilágosítás adása,
- ◆ esetleg hó végi kimutatások készítése,
- ◆ MNB revízió esetén valamennyi tevékenységének részletes bemutatása.

Valamennyi pénzváltással foglalkozó céget a Magyar Nemzeti Bank felügyeli, a valutaváltással foglalkozó vállalkozás beindításának engedélyezését is az MNB látja el.

### ***Lakossági ügyfélszolgálati tevékenységek***

Jelenleg Magyarországon sokféle bank kínálja egyre bővülő szolgáltatásait a lakosság számára: befektetési lehetőségeket a rendelkezésre álló szabad pénzeink, megtakarításaink számára, különféle formájú pénzkezelési módokat a havi átmenő forgalmú, folyó pénzeink kezelésére.

A lakossági forint folyószámla-vezetés bevezetésével tendenciává vált, hogy a bankokban összevonták a lakossági forint és deviza számlavezetést.

Amikor belépünk egy bankfiókba, a következő ügyek intézését végzi a pult mögött dolgozó ún. ügyfélszolgálati munkatárs, (angolul: teller), akinek biztonságára a háttérben biztonsági őrök vigyáznak:

- ◆ Számlavezetést végez deviza vagy forint folyószámlán, azokon számítógépes program segítségével könyveli a ki- és befizetéseket.  
Az átvett forint összeget nyilvántartó füzetbe írja, átveszi az ügyfél kártyáját, bebillentyűzi az aktuális képernyő használatával a tranzakció elvégzéséhez szükséges adatokat (sok külföldi tulajdonú banknál a felhasználói programok szövege angol nyelvű), kinyomtatja a művelet eredményét, illetve az arról készült bizonylatot, amelyet aláírat ügyfelével.
- ◆ Lekötéseket végez, amennyiben az ügyfél többféle számlával is rendelkezik, a számára előnyösebb tranzakciót elvégzi. Például az egyik számlájáról leemeli a kívánt összeget, azzal kiegészíti az ügyfél által kért összeghatárra azt a devizaszámlát, amelyiknek

árfolyama hosszabb távon magasabb, amelyiken érdekesebb a megtakarításokat tartani, majd leköti a kívánt devizamennyiséget.

- ◆ Átvezetéseket, átváltásokat intéz különféle valutánemek között.
- ◆ Kártyák kiváltását, átadását intézi, amely során kézi borítékos nyilvántartásában megkeresi az ügyfél kártyáját, biztonsági kódot kér telefonon a bank ezzel foglalkozó munkatársaitól.
- ◆ Értéktárosi munkatársakkal kapcsolatot tart, akik számára elvégzik a nap elején és végén a bankjegy és fémpénz kiadó gépek, ill. kazetták feltöltését az általa előre megadott várható napi mennyiségre, különféle címletekben.
- ◆ Napi jelentéseket, statisztikákat készít, ellátja a napvégi zárási teendőket.
- ◆ Megadja az ügyfelek által igényelt bármilyen kérdésben a szükséges felvilágosításokat, amelyek nagyon széleskörűek lehetnek (pl. a számlatulajdonost informálja a kamatelszámolásról, bankfiókok címeit megadja, az ügyfél telefonon jelzett kérésére az általa igényelt valutában összekészített a kívánt mennyiséget).

A bankok centralizációjával, a régebbi többféle munkakört, mint: pultos, ellenőr, pénztáros, egyre inkább összetett számlaforgalmi ügyintézés váltja fel.

#### **Anyagok, munkaeszközök, berendezések:**

- ◆ különféle valutafajták, bankjegyek és fémpénzek,
- ◆ bankjegyellenőrző gépek,
- ◆ nagyító (lupé),
- ◆ UV lámpa,
- ◆ valutaszámláló gépek,
- ◆ kis címletű bankjegykiadó gépek,
- ◆ valuta bankjegy - és érmetároló gépek,
- ◆ számítógép a hozzátartozó egységekkel.

#### **Munkakörnyezet**

A valutapénztáros munkáját *belső, zárt térben* végzi. Előfordulhat, hogy nagyforgalmú helyek közelében, pl. forgalmas sugárutakon működő ruházati boltok, butikok mellett, vagy pályaudvarokon, határátkelőhelyeken dolgozik, ahol sok a zaj és egyéb körülmények is nehezíthetik munkáját.

A lakossági ügyfélszolgálati munkatárs a nyugodt légkörű pénzügyintézetek világában dolgozik; munkaasztalát, közvetlen környezetét általában elhatárolják a nagyobb ügyféltértől. Mivel nagy értékeket kezel, biztonsági őr felügyeli környezetében munkájának zavartalanságát.

Gyakori a *tartósan ülve* végzett pénztárosi, pénzváltási és számlakezelési munka mind az utazási irodákban, mind a pénzügyintézeteknél.

(Azonban ez nem minden helyen általános. Vannak olyan valutaváltó cégek, ahol a pénztáros órákon keresztül állva végzi munkáját, mivel előírhatják követelményként a munkatársaknak, hogy az ügyfél iránti udvariasság kifejezéseként a váltási tranzakció teljes ideje alatt álló helyzetben dolgozzon).

Az egyszerű valutaváltó helyeken és a bankokban is általános a *fix , kötött munkaidő*.

A lakossági ügyfélszolgálati munkatársak számára - esetenként - valamilyen új termék, szolgáltatás bevezetése előtt, az alkalmazás elsajátítását időnként túlmunkaként, hétvégére írhatják elő.

A valutapénztáros feladatai során a legkülönbözőbb tulajdonságú, vérmérsékletű és tájékozottságú ügyfelekkel kerül kapcsolatba, fontos követelmény, hogy kedvelje az emberekkel való foglalkozást. Munkája során szakmai kapcsolatokat tart fenn, főként saját munkahelyi kollégáival.

Sok esetben a valutaváltó helyeken két műszakban dolgoznak a pénztárosok, időbeosztásukat általában egy héttel előre kapják meg, amelyben általában két szabadnapot biztosítanak.

Az ilyen igény miatt is, amely a pénztárostól nagyfokú rugalmasságot, alkalmazkodást kíván meg, ezt a foglalkozást - a tapasztalatok szerint - alapvetően a 30 év alatti fiatalok választják gyakrabban.

## **Követelmények**

Különösebb fizikai megterheléssel nem járó, tartósan ülő munka.

A foglalkozás betöltéséhez az alábbiak szükségesek:

- ◆ érettségi,
- ◆ min. egy idegen nyelv alapfokú vizsgával igazolt ismerete (másik idegen nyelv ismerete előnyt jelent),
- ◆ valutapénztárosi bizonyítvány, amely 1 hetes (40 órás) képzés végén szerzhető meg,
- ◆ erkölcsi bizonyítvány.

### ***Fizikai, érzékszervi követelmények:***

- ◆ jó látás, ép színlátás,
- ◆ a bankjegyek tapintás útján történő felismeréséhez, megkülönböztetéséhez fontos a *karok, kéz, ujjak* épsége,
- ◆ ügyfelekkel való kapcsolattartáshoz elengedhetetlen az *ép hallás*.

### ***Képességek, mentális követelmények:***

- ◆ *Stressztűrés* - nagyon fontos!

A foglalkozás nagy anyagi felelősséggel jár együtt, az ügyfelek viselkedésében, kommunikációs készségében, informáltsági szintjében nagy különbségek vannak, amelyet a valutapénztárosnak „jól kell tudnia kezelni” és a problémás helyzeteket önállóan megoldani.

A munkakör a „piacra” különösen érzékeny; nagy a konkurencia, hiszen például Budapesten néhány száz méternyi távolságokon belül is több különböző valutaváltó hely működik.

- ◆ *A gyors reakciókészség és a kitartó figyelem, koncentráló képesség* - ugyancsak nagyon fontos szempontok.
- ◆ Elengedhetetlen a *jó számolási készség*.
- ◆ *A figyelem megosztásának képessége* ugyancsak kitüntetett jelentőségű, hiszen előfordulhat, hogy zavaró külső zajok közepette a kérésével érkezett ügyfél ügyeinek intézése során például megszólalhat a telefon, ezzel egyidejűleg a kiszolgáló program is meghibásodhat. (A fontossági sorrendben mindig az ügyfél érdekeit, kéréseit kell szem előtt tartani.)
- ◆ Fontos a jó együttműködési készség, a csoportmunkára való nagy hajlandóság.

## Érdeklődés

Senki nem tud elégedett lenni a munkájával, ha az nem találkozik valamilyen mértékben az érdeklődési körével. A szakemberek szerint ehhez a foglalkozáshoz az alábbi 17 érdeklődési irányból a legfontosabbak a következő ábrán bejelöltek.

Szabadság vesztett munka	Nővényekkel, állatokkal foglalkozni	Embernek közöft dolgozni	Tesztü erg kell hozzá	Formákkal, vonalakkal vesztett munka	Kézü erővel, számszámokkal vesztett munka	Technikai feladatokat ellátni	Irodában dolgozni	Embernek segíteni	Eladni, vásárolni	Tiszta környezetben dolgozni	Gépekkel összaszerelni és javítani	Automata gépekkel dolgozni	Fémekkel dolgozni	Elektromos készülékekkel dolgozni	Építéshatban dolgozni	Laboratóriumban dolgozni
		X				X		X	X							

### *Aki szeret:*

- ◆ emberek között dolgozni (és akit nem zavar a nyüzsgés , esetleg a külső zajok sem),
- ◆ tiszta környezetben, irodában tevékenykedni, és aki
- ◆ érdekesnek tartja a kereskedelem világát, az eladás-vétel nyújtotta izgalmat,

és a középiskolában magyar nyelvből és idegen nyelvből jobb tanulmányi eredményt ért el, az a fiatal nagyobb valószínűséggel találja meg örömeit a foglalkozás nyújtotta munkakörökben.

## **Szakképzés**

A képzés feletti felügyeletet a Magyar Nemzeti Bank gyakorolja. Az aktuálisan indítandó képzésekről újsághirdetésekből lehet értesülni. Valutapénztáros képzést sok cég végez és az ott résztvevők száma is meglehetősen magas.

A 4 napos képzést követően gyakorlás majd a vizsga következik, amely két részből : elméletből és gyakorlati ismeretek bemutatásából áll.

### ***Elmélet:***

- ◆ A mindenkor érvényben lévő valuta jogszabályok elsajátítása.

### ***Gyakorlat:***

- ◆ Hamispénz felismerés.

A képzés során kb. 25 pénzfajta jellemzőit tanítják, az MNB ebből jelenleg minimálisan 5 fajta biztonsági jellemzőinek részletes ismeretét írja elő, különös részletességgel a dollár, német márka és az osztrák shilling jellemzőinek ismeretét.

A vizsga írásbeli tesztből és szóbeli részből tevődik össze.

A végzettség megszerzése után általában gyakorlott szakemberek támogató, segítő közegében, próbaidő alatt, anyagi felelősség nélküli gyakorlással lehet a kezdő gyakorlati tudást megszerezni.

### ***Lakossági ügyfélszolgálati munkakörben***



A pénzügyi alapképzés - általában 5-6 hetes - az alábbi modulokból tevődik össze:

- ◆ ügyfélazonosítási módok,
- ◆ az ún. „pénzmosás” jeleinek felismerése - az egyes tranzakciók lehetséges lebonyolítási módjainak, sorrendjeinek elsajátítása, azon jelenségek megtanulása, amelyek felhívják a figyelmet a törvénytelen ügyletek szándékára.
- ◆ banküzemtan,
- ◆ devizaelőírások elsajátítása,
- ◆ termékismertetés, szolgáltatások formáinak megismerése,
- ◆ ügyfelekkel való kapcsolattartás írott és íratlan szabályainak megismerése,
- ◆ számítógépes program kezelésének elsajátítása.

Az alapképzést követően a munkatársak néhány hetes (ált. 3-4 hetes) gyakorlatra járnak ki a bankfiókokba a biztonságos önálló munkavégzés jártasságának elsajátítása érdekében.

A valutapénztárosi végzettséget bizonyos időszakonként (pl. két, vagy háromévente) meg kell újítani.

A munkakör betöltése előtt a munkatársak felelősségvállalási *nyilatkozatot* is szoktak tenni.

A valutapénztáros OKJ azonosító száma: 51 3440 01

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: [www.nive.hu](http://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](http://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](http://www.afsz.hu)

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

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.