



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO PRACY  
I POLITYKI SPOŁECZNEJ**



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej  
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

---

# **KRAJOWY STANDARD KOMPETENCJI ZAWODOWYCH**

---

**Pośrednik finansowy  
(331103)**

**Technicy i inny średni personel**

**Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich**

*Publikacja opracowana w ramach projektu systemowego pn. „Rozwijanie zbioru krajowych standardów kompetencji zawodowych wymaganych przez pracodawców”. Priorytet I PO KL, Działanie 1.1*

## **Krajowy standard kompetencji zawodowych Pośrednik finansowy (331103)**

© Copyright by Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013

Kopiowanie i rozpowszechnianie może być dokonane za podaniem źródła

ISBN 978-83-7951-000-9 (całość)

ISBN 978-83-7951-099-3 (99)

Nakład 1000 egz.

Publikacja bezpłatna



Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich  
00-697 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 65/79, tel. (22) 237-00-00, fax (22) 237-00-99  
e-mail: sekretariat@crzl.gov.pl <http://www.crzl.gov.pl>



Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji – Państwowego Instytutu Badawczego  
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. centr. (48) 364-42-41, fax (48) 364-47-65  
e-mail: [instytut@itee.radom.pl](mailto:instytut@itee.radom.pl) <http://www.itee.radom.pl>

## Spis treści

<b>1. Dane identyfikacyjne zawodu</b> .....	4
1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach.....	4
1.2. Notka metodologiczna i autorzy.....	4
<b>2. Opis zawodu</b> .....	6
2.1. Synteza zawodu .....	6
2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu .....	6
2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy) .....	6
2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu .....	7
2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie.....	7
2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/walidacji kompetencji .....	7
2.7. Zadania zawodowe .....	8
2.8. Wykaz kompetencji zawodowych .....	8
2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK .....	9
<b>3. Opis kompetencji zawodowych</b> .....	10
3.1. Obsługiwanie klientów oraz analizowanie ich potrzeb finansowych Kz1 .....	10
3.2. Wyszukiwanie ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywanie ich do potrzeb klientów Kz2 .....	11
3.3. Kompetencje społeczne KzS .....	12
<b>4. Profil kompetencji kluczowych</b> .....	13
<b>5. Słownik</b> .....	14

## 1. Dane identyfikacyjne zawodu

### 1.1. Kod, nazwa zawodu i usytuowanie zawodu w klasyfikacjach

Według Klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy (KZiS 2010):

#### **331103 Pośrednik finansowy**

**Grupa wielka 3 – Technicy i inni średni personel** (w Międzynarodowej Klasyfikacji Standardów Edukacyjnych ISCED 2011 – poziom 4).

**Grupa elementarna 3311 – Dealerzy i maklerzy aktywów finansowych** (w Międzynarodowym Standardzie Klasyfikacji Zawodów ISCO-08 odpowiada grupie 3311 Securities and finance dealers and brokers).

Według Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD 2007):

**Sekcja K. Działalność Finansowa i Ubezpieczeniowa, Dział 66. Działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, Grupa 66.1. Działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.**

### 1.2. Notka metodologiczna i autorzy

Opis standardu kompetencji zawodowych wykonano na podstawie: analizy źródeł (akty prawne, klasyfikacje krajowe, międzynarodowe) oraz głównie wyników badań analitycznych na 15 stanowiskach pracy w 9 przedsiębiorstwach (małe – 2, mikro – 7, w tym usługowe – 9), przeprowadzonych w marcu 2013 r.

Zespół Ekspertki:

- Aleksandra Korpysa – ING Bank Śląski w Szczecinie,
- Jacek Głazik – Capital Home Sp. z o.o. w Bydgoszczy,
- Jacek Ilnicki – Firma Usługowa FINANZ w Deszczynie,
- Alina Przerwa – Wydział ds. ewaluacji Kuratorium Oświaty w Szczecinie.

Ewaluatorzy:

- Andrzej Daniszewski – NEDA w Toruniu,
- Marcin Biskupski – Zachodniopomorska Agencja Rozwoju Regionalnego w Szczecinie.

Recenzenci:

- Katarzyna Przerwa – Pośrednictwo Finansowe w Bydgoszczy,
- Jarosław Korpysa – Wyższa Szkoła im. Bogdana Jańskiego, Wydział Zarządzania w Szczecinie.

Komisja Branżowa (zatwierdzająca):

- Dariusz Puchalik (przewodniczący) – Izba Rzemieśnicza Małej i Średniej Przedsiębiorczości w Szczecinie,
- Aleksandra Gąsior – NSZZ Solidarność w Kamieniu Pomorskim,
- Marta Szymańska – przedstawiciel pracodawców, Bank Poczty we Wrocławiu.

Data zatwierdzenia:

- 15.10.2013 r.

## **2. Opis zawodu**

### **2.1. Synteza zawodu**

Pośrednik finansowy oferuje klientom produkty i usługi różnych instytucji finansowych.

### **2.2. Opis pracy i sposobu jej wykonywania, obszary występowania zawodu**

Pośrednik finansowy jest zawodem o charakterze usługowym. Celem pracy pośrednika finansowego jest wyszukiwanie i oferowanie klientowi najlepszych dla niego produktów finansowych, spośród oferty dostępnej na rynku. Przeprowadza on badanie potrzeb i możliwości finansowych klientów, analizuje tendencje rynkowe i informuje potencjalnych klientów o warunkach i perspektywach rynków finansowych. Działa w celu powiększenia i zabezpieczenia majątku klientów. Doradza i uczestniczy w negocjacjach dotyczących warunków wzajemnych świadczeń: struktury kredytów, lokowania akcji i obligacji na rynku finansowym, wskazuje możliwości do zawarcia umowy, kontaktuje się ze stronami transakcji. Pośrednik finansowy rejestruje i przekazuje stronom transakcji zlecenia, wnioski oraz inne dokumenty finansowe dotyczące transakcji, w której pośredniczy. Tworzy bazę ofert produktów i usług finansowych na podstawie podpisanych umów współpracy z wieloma instytucjami finansowymi.

### **2.3. Środowisko pracy (warunki pracy, maszyny i narzędzia pracy, zagrożenia, organizacja pracy)**

Miejscem pracy pośrednika finansowego jest zazwyczaj pomieszczenie biurowe. Bezpośrednie kontakty z klientem wymagają także pracy w terenie. Praca jest wykonywana najczęściej w pozycji siedzącej. Pośrednik finansowy posługuje się urządzeniami biurowymi (faks, drukarka, skaner, komputer – również komputer przenośny). Zagrożenia w zawodzie wynikają najczęściej z obciążenia psychicznego, stresu spowodowanego odpowiedzialnością, presją czasu w kontaktach z klientami. Pośrednik finansowy to zawód wykonywany w systemie jedno- lub dwuzmianowym, w określonym wymiarze czasu pracy, lub w systemie zadaniowym. Pośrednik finansowy może być zatrudniony w instytucjach działających na rynku finansowym lub prowadzić własną działalność gospodarczą.

## **2.4. Wymagania psychofizyczne, zdrowotne, w tym przeciwwskazania do wykonywania zawodu**

Pośrednik finansowy powinien mieć zdolności organizacyjne – skrupulatnie prowadzić notatki, utrzymywać porządek w korespondencji i dokumentach. Konieczna jest łatwość nawiązywania kontaktów, stanowczość połączona z uprzejmością, łatwość komunikowania się w mowie i piśmie oraz podzielność i koncentracja uwagi. Osoba wykonująca ten zawód powinna wykazywać się aktywnością w działaniu i wysokim stopniem odpowiedzialności, a także umiejętnością logicznego rozumowania. Pośrednik finansowy to osoba o wysokiej kulturze osobistej i miłym usposobieniu. Zawód pośrednika finansowego mogą wykonywać osoby niepełnosprawne ruchowo, a jednocześnie zdolne do wykonywania pracy biurowej.

## **2.5. Wykształcenie i uprawnienia niezbędne do podjęcia pracy w zawodzie**

Osoba wykonująca zawód pośrednika finansowego powinna posiadać wykształcenie średnie ogólnokształcące. Pracodawcy zatrudniający pośredników finansowych zazwyczaj preferują osoby z wykształceniem średnim ekonomicznym lub wyższym ekonomicznym. Możliwe jest również szkolenie praktyczne na stanowisku pracy i zdobywanie doświadczenia w trakcie pracy. Posiadanie prawa jazdy nie jest koniecznością, może natomiast ułatwiać pracę w zawodzie. Niektóre instytucje finansowe wymagają przedstawienia zaświadczenia o niekaralności.

## **2.6. Możliwości rozwoju zawodowego, potwierdzania/ walidacji kompetencji**

Pośrednik finansowy powinien zdobywać wiedzę i umiejętności uczestnicząc w szkoleniach, konferencjach oraz targach branżowych. Pracując na stanowisku pośrednika finansowego można awansować na stanowiska kierownicze w oddziałach i regionach lub zostać trenerem wewnętrznym. Pośrednik finansowy uczestnicząc w szkoleniach organizowanych przez instytucje finansowe, z którymi współpracuje, może zdobywać certyfikaty potwierdzające jego kwalifikacje do oferowania konkretnych produktów. Pośrednik finansowy może po ukończeniu specjalistycznych kursów pracować w równorzędnym stanowiskach w zawodzie 332401 Makler giełd towarowych lub działać jako agent firmy inwestycyjnej. Dalszy rozwój zawodowy jest możliwy po uzyska-

niu wykształcenia wyższego pierwszego lub drugiego stopnia na kierunkach związanych z finansami, bankowością czy ekonomią.

## **2.7. Zadania zawodowe**

- Z1. Zawieranie umów o współpracy z instytucjami finansowymi (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z2. Pozyskiwanie klientów (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z3. Analizowanie potrzeb finansowych klienta (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z4. Wyszukiwanie i oferowanie najlepszych dla klienta produktów finansowych (niezbędne kompetencje: Kz2, KzS).
- Z5. Rejestrowanie zleceń, wniosków oraz innych dokumentów finansowych dotyczących transakcji i przekazywanie ich kontrahentowi (niezbędne kompetencje: Kz1, KzS).
- Z6. Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z zasadami BHP, ochrony ppoż., ochrony środowiska i wymaganiami ergonomii (niezbędne kompetencje: Kz1, Kz2, KzS).

## **2.8. Wykaz kompetencji zawodowych**

- Kz1 – Obsługiwanie klientów oraz analizowanie ich potrzeb finansowych (potrzebne do wykonywania zadań: Z2, Z3, Z5, Z6).
- Kz2 – Wyszukiwanie ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywanie ich do potrzeb klientów (potrzebne do wykonywania zadań: Z1, Z4, Z6).
- KzS – Kompetencje społeczne (potrzebne do wykonywania zadań: Z1÷Z6).



## 2.9. Relacje między kompetencjami zawodowymi a poziomem kwalifikacji w ERK/PRK

Kompetencje zawodowe potrzebne do wykonywania zadań w zawodzie sugeruje się wykorzystać do opisu kwalifikacji na **poziomie 4** właściwym dla wykształcenia średniego w Europejskiej i Polskiej Ramie Kwalifikacji. Poziom ten jest uzasadniony miejscem usytuowania zawodu w Klasyfikacji zawodów i specjalności (grupa wielka 3 i jej odpowiednik w ISCED 2011).

Osoba wykonująca zawód pośrednika finansowego:

- 1) w zakresie wiedzy: zna i rozumie poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności między wybranymi zjawiskami w zawodzie pośrednika finansowego; w określonych dziedzinach w szerszym zakresie rozumie fakty, umiarkowanie złożone pojęcia, teorie i zależności między nimi; zna podstawowe uwarunkowania prowadzonej działalności pośrednictwa finansowego;
- 2) w zakresie umiejętności: potrafi wykonywać niezbyt złożone zadania w części bez instrukcji w zakresie pośrednictwa finansowego, rozwiązywać niezbyt proste, w pewnej części nietypowe problemy często w zmiennych warunkach oraz uczyć się samodzielnie w zorganizowanej formie; potrafi odbierać złożone i tworzyć niezbyt złożone wypowiedzi dotyczące szerokiego zakresu zagadnień w dziedzinie rynku finansowego, odbierać i formułować proste wypowiedzi w języku obcym.

### 3. Opis kompetencji zawodowych

Opis kompetencji dotyczy tylko kompetencji zawodowych zdefiniowanych w badaniach na stanowiskach pracy.

**Wykonanie zadań zawodowych Z2, Z3, Z5, Z6 wymaga posiadania kompetencji zawodowych Kz1.**

#### 3.1. Obsługiwanie klientów oraz analizowanie ich potrzeb finansowych Kz1

**Wiedza** – zna i rozumie poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności związanych z obsługiwaniem klientów i analizą ich potrzeb, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie pozyskiwania klientów i analizy ich potrzeb finansowych;
- zasady pozyskiwania, przechowywania i udostępniania danych osobowych;
- hierarchię potrzeb człowieka, w tym potrzeb finansowych;
- ustawę Prawo Bankowe;
- procedury w obrocie instrumentami finansowymi;
- procedury w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- rodzaje zobowiązań;
- rodzaje inwestycji;
- podstawowe zasady windykacji należności;
- zasady etykiety w biznesie.

**Umiejętności** – potrafi rozwiązywać niezbyt złożone zadania związane z obsługiwaniem klientów i analizą ich potrzeb, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska i w zakresie pozyskiwania klientów i analizy ich potrzeb finansowych;
- budować bazę klientów;
- tworzyć listy potencjalnych klientów;
- analizować potrzeby finansowe klientów;
- udzielać informacji w sposób zrozumiały dla klientów;
- oceniać sytuację majątkową i finansową klientów;
- badać zdolność kredytową klientów;
- analizować skłonność klientów do podejmowania ryzyka;
- interpretować wyciągi z rachunków bankowych klientów;
- wypełniać wnioski, formularze danych, umowy itp.;
- rozpoznawać i interpretować podstawowe postępowania windykacyjne.

**Wykonanie zadań zawodowych Z1, Z4, Z6 wymaga posiadania kompetencji zawodowej Kz2.**

### **3.2. Wyszukiwanie ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywanie ich do potrzeb klientów Kz2**

**Wiedza** – zna i rozumie poszerzony zbiór podstawowych faktów, umiarkowanie złożonych pojęć i teorii oraz zależności związanych z wyszukiwaniem ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywaniem ich do potrzeb klientów, w szczególności zna:

- zasady i przepisy BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska w zakresie wyszukiwania ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywania ich do potrzeb klientów;
- ofertę kontrahentów;
- rodzaje produktów i usług finansowych;
- zasady i przepisy prawne dotyczące przyznawania kredytów;
- mechanizmy działania giełdy, rekomendacje kredytowe i tendencje panujące na rynku finansowym;
- techniki negocjacji;
- techniki sprzedażowe;
- zasady formułowania pism i wypełniania dokumentów;
- zasady zawierania umów współpracy;
- zasady obsługi edytora tekstu, arkusza kalkulacyjnego;
- techniki prezentacji produktów i usług finansowych.

**Umiejętności** – potrafi rozwiązywać niezbyt złożone zadania związane z wyszukiwaniem ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywaniem ich do potrzeb klientów, w szczególności potrafi:

- przestrzegać zasad i przepisów BHP, ochrony ppoż., ergonomii, ochrony środowiska i w zakresie wyszukiwania ofert na rynku instytucji finansowych i dopasowywania ich do potrzeb klientów;
- wyszukiwać oferty spełniające wymagania klientów;
- negocjować warunki współpracy i zawierać umowy z instytucjami finansowymi;
- przygotowywać propozycje produktów, inwestycji i usług;
- opracowywać i upowszechniać informacje o posiadanej ofercie;
- prezentować oferty produktów i usług instytucji finansowych;
- dobrać produkt do potrzeb i możliwości klientów;
- analizować tendencje rynkowe;
- negocjować warunki kredytów i lokowania oszczędności;
- informować klientów o warunkach i perspektywach rynków finansowych;
- wskazywać możliwości do zawarcia umów;

- przyjmować wnioski kredytowe i przeprowadzać procedurę przyznania kredytu;
- podpisywać umowy w zakresie sprzedaży produktów i usług finansowych;
- stosować techniki sprzedażowe;
- zatwierdzać dokumenty w ramach posiadanego pełnomocnictwa, uprawnień i kompetencji;
- weryfikować na bieżąco preferencje, potrzeby oraz stan środków pieniężnych klientów;
- obsługiwać edytor tekstu, arkusz kalkulacyjny i program pocztowy w celu przygotowania oferty i sporządzenia dokumentacji;
- uczestniczyć aktywnie w kampaniach sprzedażowych, ogólnopolskich oraz regionalnych akcjach komercyjnych, promocyjnych, marketingowych związanych z prowadzoną działalnością.

**Wykonanie wszystkich zidentyfikowanych w standardzie zadań zawodowych wymaga posiadania kompetencji społecznych KzS.**

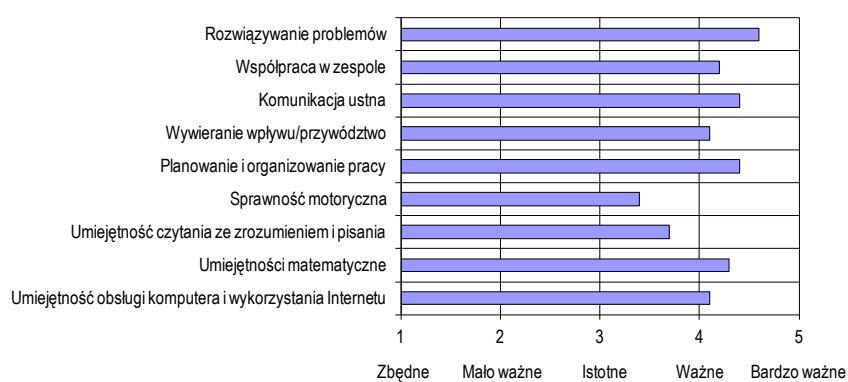
### **3.3. Kompetencje społeczne KzS:**

- ponosi odpowiedzialność za realizację zadań w zakresie pośrednictwa finansowego,
- działa samodzielnie jako pośrednik finansowy i współdziała w zorganizowanych warunkach instytucji finansowej,
- dostosowuje zachowanie do zmiennych okoliczności pracy,
- ocenia swoje działania oraz działania wykonywane w ramach współpracy zespołowej i przyjmuje odpowiedzialność za ich skutki.

## 4. Profil kompetencji kluczowych

Ocenę ważności kompetencji kluczowych dla zawodu pośrednika finansowego przedstawia rys. 1.

Wykaz kompetencji kluczowych opracowano na podstawie wykazu stosowanego w Międzynarodowym Badaniu Kompetencji Osób Dorosłych – projekt PIAAC (OECD).



Rys. 1. Profil kompetencji kluczowych dla zawodu 331103 Pośrednik finansowy

## 5. Słownik

<b>Zawód</b>	– zbiór zadań (zespół czynności) wyodrębnionych w wyniku społecznego podziału pracy, wykonywanych stale lub z niewielkimi zmianami przez poszczególne osoby i wymagających odpowiednich kwalifikacji i kompetencji (wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych) zdobytych w wyniku kształcenia lub praktyki. Wykonywanie zawodu stanowi źródło dochodów.
<b>Specjalność</b>	– jest wynikiem podziału pracy w ramach zawodu, zawiera część czynności o podobnym charakterze (związanych z wykonywaną funkcją lub przedmiotem pracy) wymagających pogłębionej lub dodatkowej wiedzy i umiejętności zdobytych w wyniku dodatkowego szkolenia lub praktyki.
<b>Zadanie zawodowe</b>	– logiczny wycinek lub etap pracy w ramach zawodu o wyraźnie określonym początku i końcu, wyodrębniony ze względu na rodzaj lub sposób wykonywania czynności zawodowych powiązanych jednym celem, kończący się produktem, usługą lub decyzją.
<b>Kompetencje zawodowe</b>	– wszystko to, co pracownik wie, rozumie i potrafi wykonać, odpowiednio do sytuacji w miejscu pracy. Opisywane są trzema zbiorami: wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych.
<b>Wiedza</b>	– zbiór opisów faktów, zasad, teorii i praktyk przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
<b>Umiejętności</b>	– zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej.
<b>Kompetencje społeczne</b>	– zdolność autonomicznego i odpowiedzialnego uczestniczenia w życiu zawodowym i społecznym oraz kształtowania własnego rozwoju, z uwzględnieniem kontekstu etycznego.
<b>Kompetencje kluczowe</b>	– wiedza, umiejętności i postawy odpowiednie do sytuacji, niezbędne do samorealizacji i rozwoju osobistego, bycia aktywnym obywatelem, integracji społecznej i zatrudnienia.
<b>Standard kompetencji zawodowych</b>	– norma opisująca kompetencje zawodowe konieczne do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu, akceptowana przez przedstawicieli organizacji zawodowych i branżowych, pracodawców, pracobiorców i innych kluczowych partnerów społecznych.
<b>Kwalifikacja</b>	– zestaw efektów uczenia się (zasób wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych), których osiągnięcie zostało formalnie potwierdzone przez uprawnioną instytucję.
<b>Europejska Rama Kwalifikacji</b>	– przyjęta w Unii Europejskiej struktura i opis poziomów kwalifikacji, umożliwiający porównywanie kwalifikacji uzyskiwanych w różnych krajach. W Europejskiej Ramie Kwalifikacji wyróżniono 8 poziomów kwalifikacji opisywanych za pomocą efektów uczenia się; stanowią one układ odniesienia krajowych ram kwalifikacji.
<b>Polska Rama Kwalifikacji</b>	– opis hierarchii poziomów kwalifikacji wpisywanych do zintegrowanego rejestru kwalifikacji w Polsce.
<b>Krajowy System Kwalifikacji</b>	– ogół rozwiązań służących ustanawianiu i nadawaniu kwalifikacji (potwierdzaniu efektów uczenia się) oraz zapewnianiu ich jakości.