

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A COMERCIAL BANCÁRIO/A

Publicação e atualizações

Publicado no Despacho n.º13456/2008, de 14 de Maio, que aprova a versão inicial do Catálogo Nacional de Qualificações.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 10 de 15 de março de 2020 com entrada em vigor a 15 de março de 2020.

QUALIFICAÇÃO: TÉCNICO/A COMERCIAL BANCÁRIO/A

DESCRIÇÃO GERAL: Prestar apoio aos clientes e comercializar produtos e serviços bancários e financeiros, assim como, efetuar operações bancárias, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

ACTIVIDADES

1. Prestar apoio aos clientes e comercializar produtos e serviços bancários e financeiros, de acordo com a estratégia e a política comercial e financeira da organização e das necessidades e expectativas dos clientes.

- 1.1. Acolher, informar e aconselhar os clientes sobre os produtos e os serviços bancários e financeiros comercializados e apoiar estes na utilização dos canais alternativos;
- 1.2. Efectuar a comercialização de produtos e serviços bancários e financeiros, no que diz respeito, nomeadamente, a contas e depósitos bancários, movimentação de contas e atribuição de crédito a empresas e a particulares;
- 1.3. Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas necessidades e expectativas e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.

2. Efectuar operações bancárias, de acordo com os procedimentos adequados e as necessidades e as expectativas dos clientes.

- 2.1. Efectuar operações bancárias correntes, executando, nomeadamente, a abertura e a movimentação de contas bancárias e operações com cheques, letras e outros títulos de crédito;
- 2.2. Efectuar operações de mercados financeiros, nomeadamente, em ações, obrigações e produtos de investimento colectivo;
- 2.3. Efectuar operações bancárias internacionais, realizando, nomeadamente, operações cambiais de compra e venda de moeda estrangeira e operações de comércio internacional;
- 2.4. Efectuar operações de caixa, recebendo e entregando notas, moedas e cheques, mediante a apresentação dos documentos adequados.

3. Colaborar na definição da estratégia e dos objetivos de comercialização dos produtos e serviços bancários e financeiros, assim como, na implementação dos respetivos programas de promoção.

4. Efectuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como, na gestão da carteira de clientes.

5. Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua atividade.

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Matemática.
2. Técnicas e práticas empresariais.
3. Técnicas de gestão aplicada à atividade bancária e financeira.
4. Segurança, higiene e saúde aplicadas à atividade profissional.

Conhecimentos de:

5. Relações interpessoais e comunicação.
6. Língua Inglesa (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
7. Contabilidade.
8. Cálculo financeiro.

9. Meios de pagamento.
10. Negócio bancário e sistema financeiro.
11. Mercado financeiro e mercado monetário.
12. Depósitos e crédito bancário.
13. Informática na ótica do utilizador.
14. Técnicas de gestão de clientes.
15. Direito bancário e fiscalidade.

Conhecimentos aprofundados de:

16. Técnica bancária (operações correntes, de mercados financeiros, internacionais e de caixa).
17. Produtos e serviços bancários e financeiros.
18. Técnicas de atendimento de clientes.
19. Técnicas de venda, negociação e *marketing*.

SABERES-FAZER

1. Identificar as necessidades, as motivações e os interesses dos clientes.
2. Utilizar os métodos e as técnicas de promoção dos produtos e serviços bancários e financeiros.
3. Utilizar os métodos e as técnicas de comercialização de produtos e serviços bancários e financeiros.
4. Utilizar os métodos e as técnicas relativos às operações de crédito e depósitos bancários.
5. Aplicar as técnicas de comunicação.
6. Aplicar as técnicas de atendimento de clientes.
7. Aplicar as técnicas de venda, negociação e *marketing*.
8. Utilizar os meios informáticos na ótica do utilizador, aplicados à atividade bancária e financeira.
9. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e propor medidas corretivas.
10. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações bancárias correntes.
11. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações de mercados financeiros.
12. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações bancárias internacionais.
13. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações de caixa.
14. Aplicar as diretrizes comerciais da organização.
15. Utilizar as técnicas de definição de objetivos e estratégias comerciais.
16. Aplicar as técnicas de gestão de clientes.
17. Expressar-se oralmente e por escrito, em Língua Portuguesa e em Língua Inglesa, de forma a facilitar a comunicação com clientes e com outros interlocutores.
18. Utilizar a documentação técnica respeitante ao registo da atividade desenvolvida.
19. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à atividade profissional.

SABERES-SER

1. Identificar-se com os objetivos e a cultura da organização.
2. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
4. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da sua atividade profissional.
5. Tomar iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.
6. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
7. Motivar os clientes para a utilização dos serviços da organização.

