

# **A 04124001 számú Pénztárkezelő és valutapénztáros megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény**

## **1 A javaslatot tevő adatai<sup>1</sup>**

- 1.1 Természetes személy esetén:
  - 1.1.1 Név:
  - 1.1.2 Lakcím:
  - 1.1.3 E-mail cím:
  - 1.1.4 Telefonszám:
- 1.2 Nem természetes személy esetén:
  - 1.2.1 Név: **Pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter**
  - 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
  - 1.2.3 Székhely:
  - 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
  - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
  - 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
  - 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
  - 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
  - 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

## **2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés**

- 2.1 Megnevezése: Pénztárkezelő és valutapénztáros
- 2.2 Ágazat megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 0412 Pénzügy, bank és biztosítás

## **3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés**

- 3.1 Megnevezése: Pénztárkezelő és valutapénztáros
- 3.2 Szintjének besorolása
  - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 4
  - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 4
  - 3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 4

<sup>1</sup> A megfelelő elem kiválasztandó.

**4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése<sup>2</sup>:**

- 4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.
- 4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 74. § (1) bekezdés b) pont bj) alpont

A pénzváltási tevékenységről szóló 297/2001. (XII. 27.) Korm. rendelet 12. § (2) bekezdés

**5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:**

A pénztárkezelő és valutapénztáros a pénzváltási tevékenységet végző hitelintézeti, illetve a pénzváltó közvetítői szakmában tevékenykedik. A fennálló eljárásoknak, hatályos jogszabályoknak és érvényes szabályzatoknak megfelelően elvégzi a valutaváltással kapcsolatos feladatokat, ellátja a pénztárkezelési teendőket, valamint a hazai és a külföldi fizetőeszközök vonatkozásában bankjegyfelismerést, forgalomképesség és valódiság tekintetében bankjegyzvizsgálatot végez. Részt vesz a készpénzforgalom lebonyolításában, elszámolásában. Alkalmazza a valuta- és csekkváltás szabályait, a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzésével kapcsolatos intézkedéseket, a specifikált okmányismeretnek, a belső szabályozási mechanizmusnak, a bizonylatolásnak, a fogyasztói bejelentések és panaszok kezelésének értelmezését, végrehajtását és az eljárási szabályokat.

**6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:**

- 6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: -
- 6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése:
- 6.1.2 Nyilvántartó hatóság:
- 6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma:

---

<sup>2</sup>A megfelelő elem kiválasztandó.

**7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:**

- 7.1 Iskolai előképzettség<sup>3</sup>: érettségi végzettség
- 7.2 Szakmai előképzettség: -
- 7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: -
- 7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

**8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):**

- 8.1 Minimális óraszám: 30
- 8.2 Maximális óraszám: 50

**9 A szakmai követelmények leírása:**

- 9.1 Modulszerű felépítés esetén<sup>4</sup>
  - 9.1.1 Programkövetelmény-modul neve: Speciális ügyintézői feladatok ellátása
    - 9.1.1.1 Programkövetelmény-modul sorszám: 1
    - 9.1.1.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszámja:
      - 9.1.1.2.1 Minimális óraszám: 15
      - 9.1.1.2.2 Maximális óraszám: 25

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Készpénzellátmányt vesz fel, napközbeni készpénzbeszolgáltatást végez.	Behatóan ismeri a pénzforgalom lebonyolításának módjait, szabályait. Alkalmazói szinten ismeri a pénz és értékkezelési szabályzatot	Elkötelezett a minőségi munkavégzés és ezen keresztül a szabályok maradéktalan betartása iránt.	Folyamatosan gondoskodik és felelősséggel tartozik a rábízott pénzkészlet biztonságos kezeléséről.
Átvesszi a váltani kívánt pénzt és készpénzváltást végez, kiválasztja a megfelelő árfolyamokat. Tájékoztatja az ügyfelet a pénzmossási szabályokról.	Rendelkezik alapszintű idegen nyelvismerttel és számolási készséggel. Felismeri a pénzváltásnál alkalmazandó megfelelő árfolyamokat.	Világosan, hitelesen, udvariasan és empátiakusan kommunikál az ügyféllel. A pénzváltás során körültekintően, elővigyázatosan és pontosan jár el.	Felelősségtudatának teljes birtokában, önállóan látja el a készpénz átváltást. Szokásos időtartam alatt képes ellátni a folyamatot. Zavaró körülményeket ki tudja szűrni.

<sup>3</sup>A megfelelő elem kiválasztandó.

<sup>4</sup>Legalább két modul esetén modulonként szükséges meghatározni a tanulási eredményeket! A sablont a modulok számának függvényében további táblázatokkal ki lehet egészíteni a modulra vonatkozó információk megjelenítésével.

<b>Készségek, képességek</b>	<b>Ismeretek</b>	<b>Elvárt viselkedésmódok, attitűdök</b>	<b>Önállóság és felelősség mértéke</b>
Munkája során ügyféltájékoztatót végez.	Rendelkezik alapszintű idegen nyelvismerttel.	Világosan, hitelesen, udvariasan, empátikusan és határozottan kommunikál az ügyféllel. A különböző tulajdonságú és tájékozottságú ügyfelek irányába türelmes magatartást tanúsít.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg az ügyfelek részére. Önkontroll jellemzi az ügyféllel történő kommunikációt. Önállóan keresi a konfliktusmegoldás lehetőségeit.
Szükség szerint ügyfél azonosítást végez.	Összefüggéseiben ismeri a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény előírásait és alkalmazásukat. Ismeri az okmányok típusait.	Szem előtt tartja a mindenkori jogszabályi előírásokat és törekszik azoknak pontos alkalmazására az ügyfél azonosítása során.	Felelősségtudatának teljes birtokában az ügyfél azonosítás eredményének megfelelően dönt a munkamenet általános folytatásáról vagy a szükséges intézkedések elvégzéséről.
Elkészíti a valutaváltással kapcsolatos bizonylatokat.	Összefüggéseiben ismeri a készpénzváltás során kiadandó bizonylatokat és tartalmukat, valamint a bizonylatolási előírásokat.	A bizonylatok kiállításakor pontosságra és precizitásra törekszik.	Felelősséget vállal a kiállított bizonylat helyességéért.
Ellenőrzi az átvett forint és valuta forgalomképességét.	Alkalmazói szinten ismeri a forgalomképesség megállapítására vonatkozó szabályokat.	Elkötelezett a hibák aprólékos tapintással és éles látással történő feltárására. Az ellenőrzés során gyakorlatiasan, körültekintően, elővigyázatosan és pontosan jár el.	Az ellenőrzéshez használható segédeszközöket magabiztosan használja. A gyakorlatban a bankjegyvizsgálati szempontokat magabiztosan alkalmazza. Felelősségtudatának teljes birtokában az ellenőrzés eredményének megfelelően önállóan dönt.
Kiadja a valódi és forgalomképes készpénzt.	Rendelkezik alapszintű idegen nyelvismerttel. Alkalmazói szinten ismeri a forint érvényessége, forgalomképessége és valódisága ellenőrzésének gyakorlati módszereit.	Világosan, hitelesen, udvariasan és empátikusan kommunikál az ügyféllel. Magára nézve kötelezőnek fogadja el az előírt módszereket. A kiadás során körültekintően, elővigyázatosan és pontosan jár el.	Felelősséget vállal a kiadott készpénz valódiságáért, valamint forgalomképességéért.
Felveszi és aktualizálja az árfolyamokat. Gondoskodik az árfo-	Ismeri az aktuális árfolyamok megbízható forrását.	Az árfolyamok közzététele során pontosan és megbízhatóan jár el.	Felelősséget vállal a feltüntetett árfolyamok valódiságáért.

<b>Készségek, képességek</b>	<b>Ismeretek</b>	<b>Elvárt viselkedésmódok, attitűdök</b>	<b>Önállóság és felelősség mértéke</b>
lyam közzétételéről.			
Irodai szoftvereket használ.	Ismeri az irodai ügyviteli szoftvereket, a levelezés, az ügyirat követelményeit, valamint az iratmegőrzés szabályait.	Figyelemmel kíséri az ügyviteli folyamatokat támogató technikai újításokat.	A szakmai előírásoknak megfelelően önállóan végzi a levelezési és ügyiratkezelési feladatokat.
Munkája során megbízható adatforrásokat használ. Kiválasztja a rendelkezésre álló információk közül a munkájához szükségeseket. A számítógépet, illetve a mobil IT eszközöket szakszerűen használja a meghatározott hibahatáron belüli adatbevitelre.	Alkalmazói szinten ismeri a számítógépes programokat, illetve a mobil IT eszközöket az adatbevitel során. Ismeri a legfontosabb irodai programokat és azok alkalmazási területeit.	Nyitott az új adatkezelési, rögzítési, tárolási módszerek alkalmazására.	A rendelkezésre álló kereteken belül új megoldásokat kezdeményez az adatkezelési, adatrögzítési és tárolási feladatok megoldására
Elkészíti a szükséges hivatalos dokumentumokat.	Ismeri az irodai dokumentumokat, azok kiállításával, kezelésével kapcsolatos szabályokat (hivatalos levelek, ajánlatkérés stb.).	Elkötelezett a pontos és szabályos munkavégzés mellett.	Vezetői utasítás alapján elkészíti a szükséges dokumentumokat.
Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Képviseli és tudatosan alkalmazza szituációhoz igazítottan a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek tartja az udvarias viselkedés etikai szabályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját
Alkalmazza az adatszolgáltatásra, adatkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályokat.	Tisztában van az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályokkal.	Figyelemmel kíséri az adatszolgáltatásra, adatkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó változásokat.	Munkája során betartja az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó előírásokat.
Aznapi forgalmáról elszámol, elvégzi a szolgálat megkezdéséhez és befejezéséhez előírt feladatokat.	Részleteiben ismeri a nyitási és zárasi folyamatokhoz kapcsolódó dokumentumok és feladatok előírásait.	Precízen végzi a szolgálat befejezéséhez előírt feladatokat. Pontosan vezeti a nyitási mellett a zárasi bizonylatokat.	Önállóan kezeli a pénztárterminál elemeit. Felelősséget vállal az aznapi forgalom dokumentálásáért.

9.1.2 Programkövetelmény-modul neve: Bankjegyfelismerés, bankjegyvizsgálat végzése

9.1.2.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 2

9.1.2.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszámja:

9.1.2.2.1 Minimális óraszám: 15

9.1.2.2.2 Maximális óraszám: 25

<b>Készségek, képességek</b>	<b>Ismeretek</b>	<b>Elvárt viselkedésmódok, attitűdök</b>	<b>Önállóság és felelősség mértéke</b>
Kiadja a valódi készpénzt.	Rendelkezik alapszintű idegen nyelvismerettel. Alkalmazási szinten ismeri a forint érvényessége és valódisága ellenőrzésének módszereit.	Világosan, hitelesen, udvariasan és empátiákkal kommunikál az ügyféllel. Magára nézve kötelezőnek fogadja el az előírt módszereket. A kiadás során körültekintően, elővigyázatosan és pontosan jár el.	Felelősséget vállal a kiadott készpénz valódiságáért.
Kivonja a készpénzfogalomból a hamisgyanús forintot és valutát.	Felismeri a valódi és hamis bankjegyeket, ismereteit ezzel kapcsolatosan állandóan frissíti.	Szem előtt tartja a mindenkori jogszabályi előírásokat és törekszik azoknak pontos alkalmazására a készpénzforgalomból történő kivonása során. Az ellenőrzés során körültekintően, elővigyázatosan és pontosan jár el.	Bankjegyzvizsgálati szempontokat önállóan érvényesíti a gyakorlati alkalmazás során. Felelősségtudatának teljes birtokában az ellenőrzés eredményének megfelelően önállóan dönt a készpénz esetleges kivonásáról.
Betartja a bankjegyek és érmék forgalmazására vonatkozó jogszabályokat.	Tisztában van a bankjegyek és érmék forgalmazására vonatkozó jogszabályokkal.	Jogszabályokat folyamatosan nyomon követi.	Az önálló munkavégzési folyamat során a jogszabályoknak megfelelően jár el.
Alkalmazza a hamisgyanús bankjegyek, valamint érmék kezelésére vonatkozó előírásokat.	Felismeri a valódi és hamis bankjegyeket. Ismeri a hamisgyanús bankjegyek és érmék kezelésére vonatkozó előírásokat.	Elkötelezett a hamisgyanús készpénzek kiszűrésére és bejelentésére.	Az előírásoknak megfelelően felelősségteljesen és határozottan jár el.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem<sup>5</sup>

<sup>5</sup> A megfelelő válasz aláhúzendó.

**10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):**

A pénztárkezelő és valutapénztáros szakképesítéssel rendelkező munkavállalók elhelyezkedhetnek bankoknál és takarékszövetkezeteknél, pénzváltó cégeknél, utazási irodáknál, szállodáknál, kaszinókban, valamint valutaforgalmat bonyolító cégeknél. A bankokban és takarékszövetkezetekben az elmúlt években folyamatosan változtak az ügyfél-kiszolgálási technikák, melynek következtében így a szokásos banki műveletek (például számlanyitás és befektetési tanácsadás) mellett minden ügyintéző végez készpénzkezelést forintban és valutában.

A következő karrierlehetőségek nyitottak a szakképesítést elvégzők előtt: banki és pénzforgalmi ügyintéző, értéktárkezelő (banki), értéktáros (banki), valutapénztáros, pénzfeldolgozó, banki pénztáros, főpénztáros (banki), valutapénztáros, valutaváltó.

A pénztárkezelő és valutapénztáros végzettség megszerzése után általában gyakorlott szakemberek támogató, segítő közegében, próbaidő alatt, anyagi felelősség nélküli gyakorlással lehet a kezdő gyakorlati tudást megszerezni. Amennyiben a képzést elvégző pénzügyi-gazdasági területen továbbképzzi magát, akkor számos további munkakörbetöltésére válik alkalmassá.

A pénztárkezelő és valutapénztáros feladatköre jelentős felelősséggel jár, hiszen munkájuk megbízhatóságán az állampolgárok pénzbe, valamint pénzügyi intézményekbe vetett hite is múlik. Mivel külföldi ügyfelekkel is dolgozik, így nemzetközi megítélés viszonylatában is kiemelt fontosságú a feladatköre.

**11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:**

**11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:**

A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által, a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek:

A képzésben résztvevő hiányzása modulonként nem haladhatja meg a minimális óraszám (konzultáció/kontakt óra) 30%-át.

Képesítő vizsgára az jelentkező, aki a tanulási eredmények mérésére szolgáló, a képző hatáskörébe utalt programkövetelmény-modulok szakmai követelményeit külön-külön minimum 80%-os szinten teljesítette.

A képző hatáskörébe utalt programkövetelmény-modul tanulási eredményének mérése az alábbi modulokat foglalja magába: Speciális ügyintézői feladatok ellátása, Bankjegyfelismerés, bankjegyvizsgálat végzése.

**11.2 Írásbeli vizsga**

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Speciális ügyintézői feladatok ellátása és bankjegyfelismerés, bankjegyvizsgálat végzése

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

Az írásbeli vizsga az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi feladatlap alapján a következőket tartalmazza:

50 darab, kérdésenként 4 feleletválasztós feladat (25 darab tesztkérdés Speciális ügyintézői feladatok ellátása és 25 darab tesztkérdés Bankjegyfelismerés, bankjegyvizsgálat végzése témakörben).

Az írásbeli teszt tartalma: a pénzforgalom lebonyolításának módjai, szabályai, pénzkezelésre vonatkozó szabályok, iratkezelési ismeretek, érvényesség, valódiságellenőrzés, árfolyam, árfolyamjegyzés, közzététel, valutavétel, -eladás, konverzió, csekk követelményei, panaszügyek kezelése, pénzmosás megelőzése, bankjegypapírban és nyomtatásban alkalmazott biztonsági eljárások ismertetése.

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 50%

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelést az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi javítási-értékelési útmutató előírásai alapján kell elvégezni.

Minden tesztkérdés 1 helyes megoldást tartalmaz. Összesen 50 pont szerezhető az írásbeli vizsgatevékenységen, minden jó válasz 1 pontot ér, rossz válasz esetén nem jár pontlevonás.

11.2.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 80%-át elérte.

Az elért %-os teljesítmény alapján az osztályzat a következő:

95 - 100%	jeles (5)
90 - 94%	jó (4)
85 - 89%	közepes (3)
80 - 84%	elégéséges (2)
0 - 79%	elégtelen (1)

A javítóvizsgán a teljes írásbeli vizsgatevékenységet meg kell ismételni.

### 11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése és speciális ügyintézői feladatok ellátása

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A projektfeladat csak akkor kezdhető meg, ha a vizsgázó az írásbeli vizsga követelményeit eredményesen teljesítette.

A projektfeladat A) és B) részből áll.

A) Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése gyakorlati bankjegyvizsgálat alkalmazásával



A vizsgázó szituációs feladaton keresztül a Bankjegyfelismerés, bankjegyvizsgálat végzése programkövetelmény-modul szakmai követelményeinek megfelelően forint és külföldi bankjegy felismerést végez, megállapítja azok valódiságát és forgalomképességét, számot ad a hamisgyanús fizetőeszközök kezelésével kapcsolatos teendőkről. A válogatás során ismerteti a vizsgálandó elemeket és összefüggéseket.

B) Speciális ügyintézői feladatok ellátása gyakorlati esetfeldolgozás alapján

Az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi tételsorból a vizsgázó véletlenszerűen húz, amely szituációs feladat(ok)ra épül. A tételsor témakörei a Speciális ügyintézői feladatok ellátása programkövetelmény-modul szakmai követelményeinek mindegyikét tartalmazhatja.

A vizsga során a vizsgázó a vizsgabizottság egy tagjával a témakör tekintetében elbeszélgetést folytat.

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

A) Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése: 15 perc, ebből felkészülési idő 5 perc.

B) Speciális ügyintézői feladatok ellátása: 15 perc, ebből felkészülési idő 5 perc.

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

A) Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése: 30%

B) Speciális ügyintézői feladatok ellátása: 20%

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése

A vizsgázó képes az elméleti tudását a szituáció alapján gyakorlati példába átültetni és számot adni a hamisgyanús fizetőeszközök kezelését érintő teendőkről és a felismerés menetéről szakmai elbeszélgetés során.

Maximálisan adható pontszám 30 pont.

B) Speciális ügyintézői feladatok ellátása

A vizsgázó a kihúzott tétel mentén képes legyen összegezni a feladatot, azonosítani a problémát. Legyen aktív és határozott, mondandója megfelelő szakmai tartalommal bírjon. A vizsgázónak, ha a kihúzott tétel úgy kívánja meg, akkor az ügyfélkezelési készségeiről és képességeiről is számot kell adnia, tehát például a feszült vagy panasz helyzeteket is tudnia kell kezelni.

Maximálisan adható pontszám 30 pont.

Szakmai tartalom: 40%; kommunikációs képesség: 40 %; a helyzethez való alkalmazkodási képesség, problémamegoldó képesség: 20%.

Amennyiben a vizsgázó teljesítménye a B) vizsgarészből nem éri el a 80%-ot, úgy egy alkalommal póttételt húzhat, ebben az esetben összteljesítménye maximum 85%-ra értékelhető.

- 11.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a projektfeladat mindkét vizsgarészában (A) Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése és B) Speciális ügyintézői feladatok ellátása) külön-külön a megszerzhető összes pontszám legalább 80%-át elérte.

A vizsgarészenként elért %-os teljesítmények alapján az osztályzat a következő:

95 - 100%	jeles (5)
90 - 94%	jó (4)
85 - 89%	közepes (3)
80 - 84%	elégéses (2)
0 - 79%	elégtelen (1)

Javítóvizsgát abból a vizsgarészből kell tenni, amelyből a vizsgázó teljesítménye nem éri el a 80%-ot.

- 11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

A vizsgabizottság egyik tagja a Magyar Nemzeti Bank képviselője, másik tagja banki területhez szorosan köthető végzettséggel és/vagy legalább 10 éves szakmai tapasztalattal rendelkezzen ezen a területen.

- 11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A vizsgaközpont köteles biztosítani a vizsgázó számára: bizonylatok, formanyomtatványok, UV lámpa, nagyító, csekk-tájékoztató, számológép.

- 11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

- 11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok:

Az írásbeli vizsga és a projektfeladat során kizárólag a vizsgaközpont által biztosított eszközök használhatók, egyéb segédeszköz használata nem engedélyezett.

- 11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek:

Az első vizsganapon az írásbeli vizsga kerül lebonyolításra. A projektfeladat lebonyolítása - csak az írásbeli vizsgát követően – a második vizsganapon történik. A két vizsganap között 30 napnál több idő nem telhet el.

A projektfeladat A) Bankjegyismeret alkalmazása és hamis bankjegy felismerése és B) Speciális ügyintézői feladatok ellátása vizsgarészeket az kezdheti meg, aki az írásbeli vizsgát legalább 80%-os szinten teljesítette.

A projektfeladat központi tételsorát a képesítő vizsga megkezdése előtt legalább 30 nappal kell megjelentetni.

Az ágazatért felelős miniszter útmutatót adhat ki a szakmai követelmények részletes tartalmára, a vizsgatevékenységek megszervezésére és lebonyolítására vonatkozóan.

## **12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek**

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma: iratrendezők, irodatechnikai eszközök, számítógép, nyomtató, szoftverek, kommunikációs eszközök, ügyintézési eljárásrend, formanyomtatványok, bankjegyvizsgáló UV lámpa, nagyító, páncélszekrény, vagyonbiztonsági jelzőrendszer, csekk-tájékoztató.