



## CAIET DE PRACTICĂ

Nume și prenume student: Danci Anca-Denisa

Universitatea: Babeș Bolyai

Facultatea: de Științe Economice și Gestiunea Afacerilor

Specializarea: Informatică Economică

Locația BT unde s-a desfășurat practica: Agenția Barițiu

Perioada în care s-a desfășurat practica: 02.12.2020 – 22.12.2020

Nume și prenume tutor: Moldovan Loredana

Semnătura tutorului:

Data: 22.12.2020

Semnătura studentului:

Avizat de Diana Vancea,

Manager Proiect



**Hai la practică cu zâmbete!**

## **SINTEZA (REZUMAT) ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE**

Pe o perioadă de 3 săptămâni am participat la programul de stagii de practică "Hai la practică cu zâmbBT" din cadrul Băncii Transilvania. Banca Transilvania este la momentul actual prima în clasamentul băncilor din România având peste 3 milioane de clienți și 8000 de angajați.

În cadrul acestui stagiu am reușit să îmi fac o idee foarte amplă despre ceea ce înseamnă banking, atmosfera dintr-o asemenea companie și să îmi dezvolt anumite deprinderi și abilități legate de domeniu care cu siguranță îmi vor fi de folos în viitoarea mea carieră profesională.

Am avut ocazia să ne fie prezentate experiențele de viață a unor oameni de succes din cadrul companiei care ne-au explicat foarte multe atât despre Banca Transilvania cât și despre domeniul bancar în general, oameni de la care am avut foarte multe de învățat.

De asemenea, acesta fiind cel mai important lucru, am avut parte de această oportunitate de a vedea cum se desfășoară lucrurile într-o companie bancară în mod real, din postura inversă de cea a clientului și am înțeles câtă muncă și devotament necesită efectuarea cu profesionalism și eficacitate a tuturor operațiunilor din cadrul unei bănci. Mi-au fost explicate și demonstrate procesele din spatele operațiunilor,



am avut ocazia să relaționez cu clienții și cu angajații din agenție, de la care am rămas cu multe lucruri folositoare.



**Hai la practică cu zâmbete!**

## DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE

Prima zi a stagiului de practică a fost una introductivă în care ne-a fost prezentat pe larg proiectul de către coordonatori. A fost susținută și o prezentare pe larg a activității din cadrul Băncii Transilvania de către angajații de la resurse umane și mi-am cunoscut colegii din cadrul proiectului pe baza unui joc practic pe echipe. Am urmărit și un interviu foarte interesant realizat de BT pentru angajații companiei împreună cu Prof. Univ. Dr. Mircea Miclea în care acesta ne vorbea despre situația de pandemie și cum să o gestionăm într-un mod eficient din punct de vedere emoțional.

Pe urmă am avut parte de 2 zile consecutive de practica fizică în agenție. Tutorele împreună cu restul angajaților din agenție m-au primit cu brațele deschise și mi-au prezentat agenția, explicându-mi care este rolul fiecăruia. Mi-a povestit în mare despre job-ul ei, având funcția de manager relații cu clienții pentru persoane fizice. În primă instanță, mi-a vorbit despre principalele operațiuni pe care le desfășoară zilnic și mi-a prezentat platformele de lucru și care este scopul fiecăreia. Mi-a arătat cum să caut clienții în baza de date folosind BT Client Enrollment și să accesez detaliile despre conturile și datele acestora. De asemenea, mi-a prezentat partea de creditare, procesele necesare efectuării unui credit de

imobiliar sau de nevoi personale. În restul zilei pe baza cerințelor clienților mi-au fost explicate următoarele operațiuni: eliberare listă IBAN persoane fizice/juridice, reînnoire poliță PAD, cerere acord ANAF, simulare credit de nevoi personale, trimitere de documente către sucursală.

În cea de-a doua zi de practică fizică am asistat la operațiunea de cerere a unui card de credit Star. Am început prin a-i face o simulare, dându-i clientului să semneze acordul pentru investigația în biroul de credit și am solicitat acordul ANAF pentru a vedea cu exactitate detaliile despre venitul acestuia și pentru a stabili în mod concret limita maximă de cheltuit pe card la care se încadrează în funcție de venit. Am făcut cererea pentru card, s-a semnat contractul și am trimis în analiză dosarul. De asemenea, am mai învățat și cum se procedează în cazul unei rambursări anticipate de credit.

Următoarele zile din program s-au axat pe training-uri online. În primele două dintre acestea am avut un invitat din partea Academiei BT care ne-a vorbit despre principiile pe care se bazează banca, despre mediul de lucru din BT, despre angajați și valorile acestora. Acesta ne-a susținut training-uri legate de comunicarea asertivă, tehnici de relaționare, feedback și ne-a învățat cum să gestionăm situațiile în care suntem nevoiți să spunem nu.

Pe urmă, am avut parte de speakeri din rețeaua BT care ne-au explicat cum este structurată banca pe departamente și cu ce se ocupă

fiecare dintre acestea, liniile de business, componentele rețelei BT, tipurile de operațiuni, proiectele și produsele oferite pe piață.

În următoarele zile de practică fizică am avut o programare pentru semnarea unui contract de credit, iar pe urma am încărcat contractul semnat pe platforma FICO. Mentorul mi-a prezentat mai amplu platforma FLEXCUBE care este o platformă destinată operațiunilor care vizează numerarul sau cardurile, cel mai des folosită de angajații de la front desk și platforma House of Cards, destinată exclusiv cardurilor. Am reînnoit o poliță de asigurare PAD și una facultativă. În plus, am învățat cum se efectuează un ordin de plată.

Am creat o adresă de credit închis care trebuia ulterior trimisă la notar pentru radierea unui teren din ipotecă, iar pe urmă am arhivat documentul. Am realizat o simulare de refinanțare externă de credit de nevoi personale prin programul "Adu-ți creditul la Banca Transilvania". Am încărcat pe platforma Garanții BT rlf-ul adus de client, restul documentelor și detaliilor legate de un imobil pentru a-l trimite în evaluare. Am învățat cum se procedează în cazul extraselor de cont și al actualizărilor de date. De asemenea, am asistat la monitorizarea dosarelor aflate curent în analiză.

În ultima zi la agenție am preluat un dosar de credit imobiliar prin campania Bank Friday. Pentru început am căutat clienții în baza de date și am cerut acordul ANAF pentru a realiza investigația în biroul de credit. Am refacut simularea după ce am primit acordul pentru a vedea exact care

este perioada minimă pentru a primi suma cerută de clienți. Am încarcat documentele justificatoare necesare pe platformă și s-a semnat oferta. Mai departe cererea a fost trimisă departamentului juridic pentru a fi evaluată. Am avut și o semnare de contract pentru un credit de nevoi personale. Tutorele mi-a făcut o revizuire a platformelor de lucru, a operațiunilor și a procesului de realizare a unui credit pentru ca informațiile acumulate să îmi rămână proaspete și corecte în minte.

Online, am mai avut parte de prezentarea departamentului de analiză date retail. Acesta stabilește, susține și monitorizează capacitățile de management al datelor în cadrul băncii. Ne-au fost introduse noi concepte precum business intelligence și data analytics. Am vizionat un videoclip interesant în care este sumarizat procesul din spatele tranzacțiilor și câte lucruri se petrec pentru ca o tranzacție să fie acceptată. Am avut parte și de o prezentare din partea departamentului de marketing. Ne-au explicat care este în mare strategia lor de promovare, pe ce se axează și ne-a vorbit și despre parteneriatele lor celebre și proiectele trecute care au avut un mare impact.

Am învățat tot pe baza unui training online câte puțin despre inteligența emoțională, ce rol are și cât este de importantă în viața de zi cu zi mai ales când muncim și avem de-a face cu diverse situații neprevăzute sau mai dificile.

Am avut ocazia să interacționăm cu directorul regional care ne-a dat niște sfaturi foarte utile din experiența sa de 18 ani în domeniul bancar,

mai exact în Banca Transilvania. Acesta ne-a propus testul DISC din care reies cele 4 mari tipologii umane și să vedem unde ne încadrăm. De asemenea, ne-a explicat că o combinație de tipologii diferite de oameni este foarte benefică pentru a da randament maxim la serviciu. Acesta a mai abordat un subiect foarte interesant prin care ne-a exemplificat modalități de a vinde o idee unor oameni diferiți și cum ar trebui să îi abordăm în funcție de niște calități majore.



## CONCLUZII

Consider că, această experiență m-a dezvoltat atât profesional cât și personal. Am reușit prin cadrul acestui stagiu de practică să îmi formez o imagine reală și de ansamblu asupra domeniului bancar fiind de cealaltă parte a baricadei. Mi-am dezvoltat și întărit deprinderi precum comunicarea și relaționarea cu clienții, integrarea într-un colectiv la locul de muncă, tehnici de vânzare și de asemenea, am acumulat o multitudine de cunoștințe în domeniu și am înțeles procesul din spatele tuturor operațiunilor bancare. Personal consider ca am învățat foarte multe lucruri noi și folositoare din această experiență care mă vor ajuta în viitoarea mea carieră profesională.