

3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario

Le professioni comprese in questa unità curano le attività amministrative bancarie in back ed in front office, fornendo ai clienti assistenza sui servizi bancari offerti; seguono le procedure per determinare i rischi connessi alla corresponsione di mutui e prestiti; individuano le condizioni ottimali per la loro restituzione.

Evoluzione del ruolo professionale nel settore Bancario Assicurativo

Nel medio periodo le professioni comprese nell'unità "Tecnici del lavoro bancario", rientranti nel perimetro del comparto bancario, potrebbero avere una maggiore accentuazione delle attività a contatto della clientela e una riduzione e/o semplificazione della attività a monte e/o di back office che in futuro saranno sempre più ingegnerizzate attraverso l'uso prevalente e performante dei sistemi informativi. Tuttavia, le capacità tecniche dovranno essere esercitate nella più spiccata attività commerciale e di consulenza. Le professioni tenderanno sempre di più a lavorare in situazioni relazionali a contatto con la clientela e dovranno sempre più essere in grado di gestirne le esigenze. Partendo dalle indicazioni strategiche aziendali dovranno sviluppare capacità di distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente e valutare elaborazioni prospettiche non standardizzate. I cambiamenti prospettati comporteranno probabilmente attività da eseguire in modo integrato all'interno di processi organizzativi interfunzionali, al fine di contribuire al processo di costruzione del valore, da monte a valle, con il cliente al centro delle strategie di risposta al mercato. Le trasformazioni organizzative delle banche, rispetto alle attuali modalità di servizio, necessiteranno maggiore capacità di adattamento integrata dalla competenza di agire proattivamente.

Compiti innovati

Padroneggiare l'evoluzione normativa per affrontare in modo organico con il cliente la complessità dei servizi bancari da erogare all'interno di procedure definite e/o vincolate.

Compiti nuovi

- Operare con adattabilità in un contesto organizzativo che tende a superare il confine tra le attività da svolgere in front e back office (sempre più automatizzato)
- Prevedere le occasioni favorevoli per offrire servizi integrati o prodotti al cliente e costruire una relazione continuativa con il cliente

A fronte delle innovazioni e delle novità che si prevede saranno introdotte nell'esercizio della professione, l'intero sistema di competenze subirà dei cambiamenti. In particolare, nel medio periodo, sono 10 le competenze individuate come caratterizzanti il comparto bancario e quello assicurativo. Queste potranno rivelarsi molto importanti, mediamente importanti, scarsamente importanti o non influenti rispetto all'esercizio del ruolo professionale. Lo schema che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 10 competenze per il comparto bancario e quello assicurativo indicando la rilevanza o meno, di ognuna di esse, per l'unità professionale dei tecnici del lavoro bancario.

3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario

COMPETENZE

1	Essere in grado di valutare elaborazioni prospettiche non standardizzate	A	
2	Essere in grado di interpretare l'evoluzione di contesto attraverso le indicazioni strategiche aziendali e strumenti informativi esterni	A	
3	Essere in grado di presidiare, interpretare e gestire l'evoluzione normativa	B	
4	Essere in grado distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente esterno	A	
5	Essere in grado di integrare le azioni individuali all'interno di processi organizzativi inter-funzionali	A	
6	Essere in grado di recepire le esigenze della clientela per lo sviluppo di prodotti/servizi	A	
7	Essere in grado di valorizzare la relazione con il cliente esterno gestendone le esigenze	A	
8	Essere in grado di agire proattivamente in fasi di cambiamento	A	
9	Essere in grado di operare nell'ottica della prevenzione del rischio economico-finanziario	A	A molto importante
10	Essere in grado di presidiare la strategia distributiva di servizi/prodotti	B	B mediamente importante
			C scarsamente importante
			X non rilevante rispetto al ruolo

Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale¹

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Economia e contabilità	65	↑	57	↑
Servizi ai clienti e alle persone	63	↑	59	↑
Commercializzazione e vendita	60	↑	55	↑
Lingua italiana	60	→	57	↑
Lavoro d'ufficio	52	→	53	→
Matematica	42	→	40	→
Legislazione e istituzioni	42	→	37	↑
Impresa e gestione di impresa	37	↑	42	↑
Lingua straniera	27	↑	30	→
Gestione del personale e delle risorse umane	20	↓	15	↓

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Parlare	81	→	70	↑
Ascoltare attivamente	76	↑	71	↑
Adattabilità	73	↑	65	↑
Comprendere testi scritti	72	↑	62	↑
Gestire il tempo	72	↑	61	↑
Negoziare	68	↑	60	↑
Scrivere	67	→	57	↑
Orientamento al servizio	65	↑	60	↑
Istruire	60	→	55	↑
Apprendimento attivo	60	↑	56	↑
Senso critico	60	↑	55	↑

Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore banche influiranno sui tecnici del lavoro bancario determinando una situazione di transizione collegata all'implementazioni di nuovi modelli di business. Ciò comporta la conoscenza dell'economia e delle tecniche bancarie da applicare in un contesto che tende a superare il confine tra le attività da svolgere in front e back office. I tecnici bancari si troveranno sempre di più a contatto del cliente e dovranno essere in grado di valorizzare la relazione con il cliente esterno gestendone le esigenze. Le conoscenze sulla commercializzazione e la vendita di servizi/prodotti assumeranno sempre più rilevanza, ma soprattutto dovranno essere integrate con crescenti capacità di comunicazione e negoziazione generale e interculturale a livello complesso rispetto alla tradizionale situazione lavorativa. L'azione individuale dovrà essere supportata da un adeguata comprensione di modelli di erogazione di servizi centrati sul cliente. Le trasformazioni in atto comportano la capacità di adattarsi

¹ Ci si riferisce agli esiti della seconda edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2013. I risultati sono disponibili sul sito <http://professionioccupazione.isfol.it/>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di istruzione/formazione. Nel quadro dell'indagine le conoscenze - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le skills - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite.

L'**importanza** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante

La **complessità** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere.

continuamente ai cambiamenti aziendali e di contesto, pertanto il sistema dell'education dovrebbe porre le basi per rafforzare abilità poco esercitate in passato quando i compiti erano sostanzialmente consolidati; ad esempio self empowerment, auto-efficacia, resilienza. Arricchiscono la formazione le conoscenze normative da utilizzare nella complessità dei servizi bancari da erogare all'interno di procedure definite e/o vincolate, ma che avranno comunque un margine di discrezionalità operativa per valorizzare le esigenze del cliente all'interno di un offerta di servizio che mira all'integrazione delle opportunità commerciali e di consulenza.