

### **3.3.2.6.1 Tecnici dei contratti di scambio, a premi e del recupero crediti**

*Le professioni comprese in questa unità assistono gli specialisti nella redazione e nella definizione di contratti, derivati finanziari e di credito ovvero applicano procedure standard per stipulare e seguire contratti di scambio di valute, valori mobiliari e beni eseguibili a scadenza dietro corresponsione di premi, di acquisto di crediti assumendo oneri di gestione, riscossione e contabilizzazione degli stessi.*

#### **Evoluzione del ruolo professionale nel settore Bancario Assicurativo**

Le professioni classificate in questa unità, alla luce dello scenario previsto per i comparti assicurativo e bancario, potrebbero avere la necessità di integrare in modo equilibrato tutte le principali competenze individuate come rilevanti per i due comparti nel medio periodo. Queste professioni pur avendo un margine di autonomia dettato dall'applicazione di procedure, o al massimo un margine di autonomia all'interno delle procedure e delle deleghe definite, dovranno essere in grado di avere una visione sistemica nella svolgimento delle attività a loro assegnate dall'azienda, specialmente perché sono compiti diretti a problematiche "sensibili" e di interesse generale per le performance dell'intero sistema aziendale, quali ad esempio: valutazione del rischio (credito, liquidità, riserve tecniche), pianificazione dei rientri, gestione delle pratiche di recupero crediti, etc.

#### ***Compiti innovati***

- Acquisire informazioni accurate e complete sulla situazione del cliente nel rispetto delle criticità
- Confrontare in processi inter-funzionali le informazioni acquisite rappresentando correttamente la situazione problematica

#### ***Compiti nuovi***

Non emergono compiti nuovi dallo scenario 2020 per le professioni banche-assicurazione comprese nell'UP.

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 dei contratti di scambio, a premi e del recupero crediti.

### 3.3.2.6.1 Tecnici dei contratti di scambio, a premi e del recupero crediti

**COMPETENZE**

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

## Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale<sup>1</sup>

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Lingua italiana	61	↔	53	↔
Servizi ai clienti e alle persone	60	↑	52	↑
Legislazione e istituzioni	57	↑	52	↑
Lavoro d'ufficio	57	↔	54	↔
Economia e contabilità	53	↑	49	↑
Psicologia	43	↑	40	↔
Gestione del personale e delle risorse umane	42	↓	40	↓
Matematica	41	↔	37	↔
Impresa e gestione di impresa	40	↔	37	↔
Commercializzazione e vendita	32	↓	37	↓

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Negoziare	86	↑	71	↑
Parlare	80	↔	73	↔
Ascoltare attentamente	76	↑	67	↑
Comprendere testi scritti	75	↔	63	↔
Scrivere	68	↔	63	↔
Persuadere	68	↔	64	↑
Gestire risorse finanziarie	67	↑	62	↑
Comprendere gli altri	66	↔	62	↑
Adattabilità	65	↔	63	↔
Valutare e prendere decisioni	65	↑	62	↑

### Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore banche-assicurazioni comporteranno una crescente necessità di gestire situazioni critiche, in tal senso saranno importati soprattutto le professioni dell'unità tecnici dei contratti di scambio, a premi e del recupero crediti che si occupano di attività finalizzate alla valutazione del rischio (credito, liquidità, riserve tecniche), pianificazione dei rientri, gestione delle pratiche di recupero crediti, etc. Il sistema dell'education dovrà sviluppare le conoscenze economiche, assicurative e normative dei due settori, ma avrà un ruolo primario nel preparare professionisti in grado valutare e prendere decisioni in situazioni problematiche correlandole con le tecniche di gestione finanziaria. L'attività dovrà essere

<sup>1</sup> 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.

sviluppata in un contesto inter-funzionale per cui è opportuno sviluppare capacità di *team working*, ma anche di capacità di comunicazione e negoziazione interpersonale per il rapporto con la clientela che manifesta situazione critiche.