

#### **4.2.1.1.0 Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e altri intermediari finanziari**

*Le professioni classificate in questa unità movimentano, per conto del pubblico, denaro in entrata e in uscita dalle casse delle banche o di altri istituti di intermediazione finanziaria, per varie finalità, seguendo le procedure previste e tenendo scrittura delle operazioni effettuate; incassano e riscattano e informano i clienti sulle procedure di sottoscrizione e sulle condizioni di applicazione di polizze assicurative.*

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

Le professioni addette agli sportelli, comprese nel perimetro del comparto bancario, sono quelle che nel medio periodo saranno maggiormente interessate alle trasformazioni collegate allo scenario di cambiamento prefigurato. È necessario evidenziare che al momento non possono essere dati giudizi completi sulla effettiva trasformazione della professione, tale mutamento dovrà essere rivalutato alla luce dei possibili accadimenti e indirizzi effettivi che i *drivers* assumeranno nel medio periodo. I cambiamenti potrebbero determinare una generale modificazione delle funzioni, tale da richiedere una denominazione più appropriata delle figure e voci professionali ad oggi ricondotte all'UP. In ogni caso, lo sviluppo della multicanalità (mobile e internet banking), gli sportelli automatici, la digitalizzazione-dematerializzazione comportano uno spostamento e ri-qualificazione delle competenze tradizionali (esecuzione delle transazioni) verso capacità commerciali. Essere in grado di valorizzare la relazione con il cliente gestendone le esigenze diventerà probabilmente la *core competence* delle professioni addette allo sportello, alla quale dovranno essere correlate le competenze: distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente esterno e recepire le esigenze della clientela per lo sviluppo di prodotti/servizi. Considerando lo scenario di cambiamento avvertito, le professioni afferenti agli sportelli bancari delle filiali, saranno chiamate, e più di altre figure, a sviluppare competenze chiave per efficaci comportamenti organizzativi, essendo in grado di agire proattivamente.

A fronte delle trasformazioni in atto, nel medio periodo, è possibile evidenziare poche indicazioni sui futuri compiti. Un'informazione più articolata sarà possibile individuarla conoscendo il nuovo ruolo che sarà ritagliato all'interno dell'assetto organizzativo correlato al modello di business operativo in definizione.

A mero titolo di esempio, nell'ambito di ipotesi teoriche, il supporto agli sportelli automatici potrà essere eseguita da professioni comprese nella UP "5.1.3.4.0 - Addetti all'informazione e all'assistenza dei clienti". Attualmente tale UP, secondo la definizione ISTAT, riguarda professione informano o assistono direttamente, all'interno degli esercizi commerciali, i distributori o i consumatori finali su merci, prodotti o servizi. Infatti, le caratteristiche delle attività ricondotte all'UP sono: fornire informazioni alla clientela; risolvere le problematiche poste dalla clientela; gestire le lamentele e i reclami; aggiornarsi sulle caratteristiche dei prodotti/servizi in vendita; dare informazioni sui nuovi prodotti o sulle offerte; ricevere e smistare telefonate. Appare ovvio che i potenziali i futuri addetti dovrebbero essere formati sulle specifiche attività svolte dal comparto banche.

### ***Compiti innovati***

Proporre alla clientela prodotti affini alle esigenze manifestate durante le operazioni bancarie effettuate

### ***Compiti nuovi***

Operare con maggiore integrazione con le altre unità lavorative e inter-funzionalità organizzativa e commerciale

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 degli addetti agli sportelli assicurativi, bancari e altri intermediari finanziari.

#### 4.2.1.1.0 Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e altri intermediari finanziari

**COMPETENZE**

1	Essere in grado di valutare elaborazioni prospettiche non standardizzate	X	
2	Essere in grado di interpretare l'evoluzione di contesto attraverso le indicazioni strategiche aziendali e strumenti informativi esterni	X	
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	X	A molto importante
10	Essere in grado di presidiare la strategia distributiva di servizi/prodotti	X	B mediamente importante
			C scarsamente importante
			X non rilevante rispetto al ruolo

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

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Servizi ai clienti e alle persone	71	↑	56	↑
Lingua italiana	66	↔	52	↔
Commercializzazione e vendita	59	↑	50	↑
Lavoro d'ufficio	53	↔	45	↔
Economia e contabilità	51	↑	44	↔
Legislazione e istituzioni	46	↑	35	↔
Matematica	42	↔	41	↔
Lingua straniera	33	↑	32	↑
Impresa e gestione di impresa	30	↔	28	↔
Informatica ed elettronica	25	↔	26	↔

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Parlare	85	↑	65	↑
Comprendere testi scritti	75	↔	65	↔
Ascoltare attentamente	72	↑	65	↑
Adattabilità	69	↑	55	↑
Orientamento al servizio	66	↑	63	↑
Scrivere	65	↔	53	↔
Gestire il tempo	59	↔	46	↔
Negoziare	53	↔	50	↔
Senso critico	53	↑	50	↑
Comprendere gli altri	52	↑	49	↑

### Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore banche comporteranno trasformazioni per gli addetti agli sportelli bancari e altri intermediari finanziari. Le conoscenze di economia, contabilità, tecnica bancaria e normativa dovranno ancora essere sviluppate attraverso percorsi di istruzione e formazione come nel passato, sapendo che la complessità d'uso non aumenterà nel medio periodo per le professioni comprese in questa unità professionale. Il sistema dell'education dovrà invece facilitare l'apprendimento di conoscenze e capacità più utili per esercitare i compiti in ottica commerciale e orientamento al cliente. Il senso critico servirà per contestualizzare la relazione con il cliente e finalizzare al meglio conoscenze e capacità di

<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.

comunicazione interpersonale usando in modo pragmatico tecniche di ascolto attivo, proposizione di domande, comprensione e persuasione. Le trasformazioni in atto comportano lo sviluppo di capacità di adattamento a processi organizzativi inter-funzionali. Nella formazione di base e di riqualificazione assumono importanza l'appropriazione di atteggiamenti proattivi supportanti da dinamiche comportamentali di *self empowerment*, autostima e resilienza.