

**IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

**ELENCO delle FIGURE PROFESSIONALI di RIFERIMENTO**

- N° 1 - Tecnico superiore per le operazioni di sportello nel settore dei servizi finanziari**
- N° 2 - Tecnico superiore per la gestione del portafoglio nel settore dei servizi finanziari**
- N° 3 - Tecnico superiore per le operazioni di borsa nel settore dei servizi finanziari**
- N° 4 - Tecnico superiore per la promozione finanziaria**
- N° 5 - Tecnico superiore per il marketing nel settore dei servizi finanziari**
- N° 6 - Tecnico superiore per le attività di *call center* nel settore dei servizi assicurativi e nel settore dei servizi finanziari**
- N° 7 - Tecnico superiore per la gestione dei sinistri nel settore dei servizi assicurativi**
- N° 8 - Tecnico superiore per la vigilanza e l’assistenza nel settore dei servizi assicurativi**
- N° 9 - Tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicurativi**

## **IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

### **N° 1 - TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

#### ***DESCRIZIONE***

Il tecnico superiore per le operazioni di sportello nel settore dei servizi finanziari assicura lo svolgimento delle operazioni a diretto contatto con la clientela (*front office*) osservando scrupolosamente le norme di legge e i regolamenti aziendali vigenti.

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- svolge la gestione effetti (accettazione, pagamento, etc.);
- effettua le operazioni di cassa (conti correnti, incassi utenze, deleghe varie, altri pagamenti, libretti a risparmio, assegni, *vouchers*, bonifici, rate di prestiti o mutui, certificati di deposito, etc.);
- gestisce le procedure contabili relative alle movimentazioni effettuate e connesse quadrature;
- gestisce la cassa continua, gli sportelli automatici;
- effettua i servizi accessori per conto terzi, il rilascio strumenti di pagamento, etc.

## **IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

### **N° 2 - TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

#### ***DESCRIZIONE***

Il tecnico superiore per la gestione del portafoglio nel settore dei servizi finanziari, assicura lo sviluppo del segmento "Privati" e “Imprese” del portafoglio di competenza attraverso il contributo alla ricerca di nuova clientela, l'individuazione di opportunità presso i clienti acquisiti e la vendita di prodotti/servizi nell'interesse della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati in termini di volumi di vendita e dei livelli di redditività.

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- contribuisce allo sviluppo della clientela, segmenti "Privati" e “Imprese”, del punto vendita e del portafoglio di competenza, collaborando alla definizione e assicurando l'attuazione dei piani commerciali nel rispetto delle direttive assegnate;
- assicura l'individuazione di opportunità presso la clientela attraverso l'analisi dei fabbisogni, delle caratteristiche e del profilo di rischio del cliente;
- assicura la vendita di tutta la gamma dei prodotti di raccolta ed impiego, identificando i prodotti/servizi più rispondenti ai bisogni specifici della clientela attuale e acquisita, nel rispetto dei limiti di rischio/rendimento definiti e degli obiettivi commerciali assegnati;
- assicura la gestione del rischio e dell'andamento commerciale del portafoglio clienti di competenza, in linea con le esigenze della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati;
- assicura il costante controllo dell'andamento delle attività, attraverso le verifiche periodiche qualitative e quantitative sui risultati conseguiti, nel rispetto degli obiettivi definiti.

## **IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

### **N° 3 - TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

#### ***DESCRIZIONE***

Il tecnico superiore per le operazioni di borsa nel settore dei servizi finanziari, assicura la corretta realizzazione e lo sviluppo dell'operatività in titoli del punto vendita, attraverso il supporto consulenziale ed operativo alla clientela e nel rispetto degli standard di servizio definiti.

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- svolge attività di raccolta e reinserimento ordini di compravendita titoli della clientela, verificando la disponibilità dei titoli e l'esistenza dei fondi;
- assicura lo sviluppo dell'operatività in titoli, attraverso azioni di stimolo nei confronti della clientela acquisita o potenziale, anche sulla base di politiche "promozionali";
- realizza l'adeguato supporto consulenziale in materia, sia alle altre funzioni dei punti vendita, sia alla clientela, fornendo informazioni sugli strumenti e sulle tecniche ed analisi sui trend di mercato, sia obbligazionario che azionario;
- gestisce le operazioni di pronto conto termine e di emissione di titoli di Stato, sulla base delle esigenze di mercato, delle prenotazioni ricevute e delle scadenze del portafoglio titoli in essere;
- mantiene un costante aggiornamento sull'evoluzione del mercato monetario-finanziario e sull'andamento della borsa, favorendone anche la diffusione della conoscenza.

## **IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

### **N° 4 - TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA**

#### ***DESCRIZIONE***

Il tecnico superiore per la promozione finanziaria assicura l'attività di vendita di prodotti finanziari presso la clientela, curando le attività promozionali, di costruzione e gestione del portafoglio coerentemente con le linee commerciali definite dalla Banca e nel rispetto della normativa vigente in materia.

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- svolge la promozione dei prodotti finanziari della Banca, assicurando la gestione dei rapporti con la clientela potenziale e lo sviluppo dei prodotti innovativi presso i clienti esistenti;
- cura la costruzione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, coerentemente alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi;
- assicura l'amministrazione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, garantendo il monitoraggio della continua rispondenza dei prodotti finanziari in esso inseriti alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi e segnalando alle strutture competenti le decisioni di investimento/disinvestimento del cliente;
- conosce e utilizza le specifiche tecnologie e applicazioni informatiche necessarie alla propria attività.

## **IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

### **N° 5 - TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

#### ***DESCRIZIONE***

il tecnico superiore per il marketing nel settore dei servizi finanziari, assicura lo studio del contesto competitivo (domanda di mercato, offerta della concorrenza, definizione dei target attuali e potenziali) e la definizione di tutte le variabili di marketing per i segmenti di clientela (attuale e potenziale) serviti.

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- studia e analizza il mercato (i prodotti, l’evoluzione della domanda, la concorrenza, etc.);
- individua il target, cioè i tipi di consumatori ai quali occorre rivolgersi, sulla base delle caratteristiche dell’azienda e del mercato;
- interviene sull’efficacia delle azioni di vendita mediante una puntuale analisi e segmentazione dei target individuati ed una corretta applicazione di *cross-selling*;
- definisce e svolge un monitoraggio costante dell’”orizzonte temporale” per ottimizzare le attese dei clienti in termini di soddisfazione;
- gestisce il budget prodotti e assicura un allineamento costante del portafoglio prodotti all’evoluzione delle condizioni di mercato.

## IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

### **N° 6 - TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI E NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

#### ***DESCRIZIONE***

il tecnico superiore per le attività di *call center* nel settore dei servizi assicurativi e finanziari, svolge attività di contatto, relazione e supporto alla clientela attraverso l'utilizzo di canali telefonici/telematici e con l'ausilio della tecnologia informatica nell'ambito di centrali specializzate (*call center*).

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI (con indirizzo nell'ambito dei servizi assicurativi)***

- raccoglie per via telefonica dal cliente e/o dal danneggiato tutte le informazioni richieste relative al sinistro;
- interagisce con il sistema informativo, il quale indica via via le possibili alternative e le soluzioni operative inerenti tutte le fasi del sinistro che, partendo dalla denuncia, arriva fino alla liquidazione del sinistro;
- si rapporta al coordinatore del *call center* per le situazioni che necessitano una maggiore competenza o che presentano problematicità nella soluzione;
- effettua tutte le operazioni e le registrazioni richieste dall'impresa, relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio.

#### ***ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI (con indirizzo nell'ambito dei servizi bancari finanziari)***

- gestisce i rapporti con la clientela ed interagisce con la stessa, nonché con il sistema informativo, secondo le direttive e le istruzioni ricevute;
- svolge attività di informazione, *help desk* e assistenza per l'insieme delle operazioni di *remote banking* (accensione conti correnti, transazioni *on line*, *trading on line*, emissione di strumenti di pagamento, informazioni sui mercati finanziari etc.) poste in essere dalla clientela *captive e/o prospect*;
- gestisce l'attività di *telemarketing* a supporto di campagne commerciali, osservando i parametri di qualità e contribuendo agli obiettivi di campagna prefissati;
- alimenta la base dati informatica sulla clientela con le informazioni relative alla tipologia di ciascun contatto avuto (*prospect*, richiesta info, presentazione nuovo prodotto, *help desk* commerciale e/o tecnico etc.) e relativo esito.

## **IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”**

### **N° 7 - TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

#### ***DESCRIZIONE***

Il tecnico superiore per la gestione dei sinistri nel settore dei servizi assicurativi, si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei danni.

#### ***ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- provvede alla gestione tecnica delle pratiche di sinistro nell'ambito dei limiti delle responsabilità economiche assegnate;
- istruisce, tratta e liquida i sinistri delle proprie sfere di competenza;
- esamina nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione, verificando che le stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria;
- controlla, nell'ambito delle proprie competenze, la congruità e la validità delle riserve;
- valuta i sinistri non definiti ai fini delle riserve;
- sovrintende alla partita tecnica dei settori di sede assegnati;
- segnala al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle .pratiche, in relazione all'operato sia dei liquidatori, sia dei consulenti esterni.



**N° 8 - TECNICO SUPERIORE PER LA VIGILANZA E L’ASSISTENZA NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

***DESCRIZIONE***

Il tecnico superiore per la vigilanza e l’assistenza in ambito assicurativo, opera alle dipendenze del responsabile di area ed esplica, nei confronti della rete di vendita a lui affidata (agenti, subagenti, eventualmente anche *brokers* e altre figure organizzative presenti sul territorio di competenza), attività promozionale e di sviluppo da un lato controllando aspetti tecnici come le dimensioni del rischio, la sua ripartizione e la correttezza delle tariffe, dall’altro promovendo l’adozione di prodotti assicurativi e finanziari preferiti dalla compagnia.

***ATTIVITA’ PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- fornisce alla rete di vendita il supporto organizzativo, tecnico e commerciale utile per favorire un’efficace ed efficiente gestione della stessa, al fine di mantenere la coerenza dell’attività svolta nella vendita con gli obiettivi e le strategie aziendali;
- cura lo sviluppo delle linee di prodotto preferite, nei punti vendita di competenza;
- aggiorna il responsabile di area sui nuovi prodotti;
- assiste il responsabile di area nello sviluppo dei punti vendita, attraverso l’addestramento tecnico degli agenti;
- presenta i nuovi prodotti alla rete di vendita e fornisce assistenza nella fase di lancio;
- effettua azioni ed iniziative mirate ad individuare le potenzialità del territorio ed a valorizzare il possibile indotto del portafoglio clienti;
- controlla costantemente tutti gli aspetti relativi alla gestione delle agenzie, con particolare attenzione alla parte amministrativa.

## **N° 9 - TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

### **Descrizione**

Il tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicurativi, sulla base della documentazione ricevuta e di tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne

### ***ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI***

- assume i rischi semplici per la maggioranza a taglio fisso;
- effettua l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia (sia per la linea persone che per la linea aziende);
- controlla l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici;
- fornisce consulenza telefonica agli ispettori tecnici, ai *promoters* ed agli agenti sulle tariffe e su altri argomenti assuntivi;
- controlla l'accettabilità delle coperture provvisorie;
- suggerisce alla periferia il corretto comportamento, in caso di riforma, su singoli contratti..