

TECNICO BANCARIO

SETTORE 13. [Servizi finanziari e assicurativi](#)

REPERTORIO - Veneto

AdA associate alla Qualificazione

ADA.13.01.10 (ex ADA.15.250.932) - Proposta commerciale al cliente

Tabelle di equivalenza AdA

Sezione in aggiornamento

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Assistente alla clientela	Campania	1	X
GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA	Friuli Venezia Giulia	1	X
OPERATORE SVILUPPO CLIENTI (SERVIZI FINANZIARI)	Lombardia	1	X
Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari	Puglia	1	X
Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari	Toscana	1	X
TECNICO BANCARIO	Veneto	1	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA			
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Gestire la relazione con il cliente	Lombardia	0	
ADA.13.01.11 (ex ADA.15.250.933) - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici			
Tabelle di equivalenza AdA			
Sezione in aggiornamento			
Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA			
Qualificazioni che coprono tutti i RA dell'ADA			
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Tecnico di sportello bancario	Basilicata	1	X
Assistente alla clientela	Campania	1	X
GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE	Friuli Venezia Giulia	1	X
OPERATORE DI SPORTELLLO BANCARIO	Lombardia	1	X
operatore/operatrice per l'accoglienza, lo sviluppo e la fidelizzazione della clientela	Puglia	1	X
Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari	Puglia	1	X
tecnico delle operazioni bancarie da e per l'estero a supporto di esportazioni di beni e servizi e investimenti finanziari	Puglia	1	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Tecnico della consulenza e vendita dei prodotti/servizi bancari	Toscana	1	X
Tecnico delle operazioni bancarie da e per l'estero a supporto di esportazioni di beni e servizi e investimenti finanziari	Toscana	1	X
Addetto all'accoglienza, allo sviluppo e alla fidelizzazione della clientela	Toscana	1	X
TECNICO BANCARIO	Veneto	1	X
Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA			
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA			
Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1
Tecnico del Portafoglio Retail	Campania	0	
Tecnico del Portafoglio Small Business	Campania	0	
Tecnico del Portafoglio Private	Campania	0	
Tecnico del Portafoglio Corporate	Campania	0	
GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA	Friuli Venezia Giulia	0	
OPERATORE UFFICIO ESTERO DI ISTITUTO DI CREDITO	Lombardia	0	

Competenze

Titolo: REALIZZARE L'ACCOGLIENZA E L'ASSISTENZA AL CLIENTE

Obiettivo: Cliente accolto ed assistito nelle sue esigenze connesse a prodotti e servizi bancari

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.13.01.10 (ex ADA.15.250.932) - Proposta commerciale al cliente associate:

Risultato atteso:RA1: Formulare la proposta commerciale al cliente, avendo individuato il suo fabbisogno in coerenza con il suo profilo socio-economico e lo stato attuale della sua fruizione di prodotti e servizi bancari

Raccolta e aggiornamento della documentazione sul cliente

Assegnazione del profilo socio-economico in base alle variabili di segmentazione e di portafogliazione

Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari

Individuazione fabbisogni del cliente

Formulazione di una proposta commerciale

CONOSCENZE

- Tecniche di analisi del fabbisogno del cliente - Tecniche e procedure per la profilazione del cliente (segmentazione e portafogliazione) - Procedure per la raccolta e l'aggiornamento dei dati del cliente - Principali riferimenti normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali - Caratteristiche di prodotti e servizi bancari e finanziari - Procedure per la gestione dei reclami - Teorie e tecniche di comunicazione con il cliente, ascolto attivo e customer care - Teorie e tecniche di problem solving

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Identificare il fabbisogno di servizi ed informazioni da parte del cliente - Eseguire la raccolta e l'aggiornamento dei dati e della documentazione amministrativa del cliente (anagrafica, fruizione prodotti/servizi, ecc.) - Applicare procedure di accoglimento di reclami e di assistenza nella loro formalizzazione - Analizzare la problematica proposta dal cliente al fine di

individuare gli elementi di criticità e adottare interventi correttivi – Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico al fine di acquisire informazioni necessarie alla individuazione della modalità di intervento – Erogare una prima assistenza al cliente fornendo informazioni e soluzioni relative a prodotti e servizi bancari tipici – Rinviare il cliente a servizi di consulenza specifici della banca in modo da assicurare corrispondenza tra richiesta del cliente e prodotto servizio della banca

Titolo: EROGARE SERVIZI DI SPORTELLO BANCARIO

Obiettivo: Operazioni bancarie di sportello eseguite nel rispetto delle procedure previste

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.13.01.10 (ex ADA.15.250.932) - Proposta commerciale al cliente associate:

Risultato atteso:RA1: Formulare la proposta commerciale al cliente, avendo individuato il suo fabbisogno in coerenza con il suo profilo socio-economico e lo stato attuale della sua fruizione di prodotti e servizi bancari
Raccolta e aggiornamento della documentazione sul cliente
Assegnazione del profilo socio-economico in base alle variabili di segmentazione e di portafogliazione
Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari
Individuazione fabbisogni del cliente
Formulazione di una proposta commerciale

Attività dell' AdA ADA.13.01.11 (ex ADA.15.250.933) - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici associate:

Risultato atteso:RA1: Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione ed eseguendo le operazioni richieste
Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e mutui, prodotti assicurativi
Cura della documentazione contrattualistica
Gestione delle variazioni delle condizioni del rapporto
Erogazione di servizi accessori, di incasso e pagamento

CONOSCENZE

- Tecniche e procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie - Principali riferimenti normativi in materia bancaria (antiriciclaggio, antimafia e anticorruzione, CAI, diritto commerciale...) - Elementi di matematica finanziaria - Elementi di contabilità e tecnica bancaria applicati alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di sportello (front office) - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi informativi per la gestione dei servizi di sportello (front office) - Terminologia specifica di settore in lingua inglese

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Comprendere la richiesta del cliente al fine di individuare il servizio e le modalità operative più adeguate - Individuare la modulistica necessaria alla realizzazione dell'operazione di sportello da eseguire - Effettuare, anche mediante gli appositi sistemi informativi, le operazioni di sportello (operazioni di cassa, acquisto e vendita di valuta estera, tesoreria, ...) - Applicare le procedure previste per l'emissione di strumenti di pagamento (carte, bancomat, ...) - Rilevare eventuali criticità nello svolgimento delle operazioni, attivandosi nella relazione con il cliente per la risoluzione (es. richiesta documentazione integrativa, ...) - Fornire assistenza, anche telefonicamente, per l'accesso e la fruizione di prodotti e servizi di sportello

Titolo: CURARE LA GESTIONE AMMINISTRATIVO CONTABILE DELLE ATTIVITÀ DI SPORTELLLO

Obiettivo: Adempimenti amministrativo contabili connessi alle attività di sportello espletati nel rispetto delle procedure previste.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.13.01.11 (ex ADA.15.250.933) - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici associate:

Risultato atteso:RA1: Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione ed eseguendo le operazioni richieste
Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e

mutui, prodotti assicurativi
Cura della documentazione contrattualistica
Gestione delle variazioni delle condizioni del rapporto
Erogazione di servizi accessori, di incasso e pagamento

CONOSCENZE

- Elementi di tecnica e contabilità bancaria applicate alle procedure di sportello (back office) - Procedure di gestione amministrativo contabile delle operazioni bancarie di sportello - Procedure di registrazione ed archiviazione di documenti amministrativo contabili - Principali riferimenti normativi in materia tributaria e di contrattualistica bancaria, ... - Tipologia, caratteristiche e funzionalità dei principali sistemi informativi per la gestione dei servizi di sportello (back office)

ABILITÀ/CAPACITÀ

- Svolgere le incombenze contabili e amministrative a supporto delle operazioni di sportello realizzate - Istruire le pratiche e la modulistica necessarie al completamento e alla buona riuscita dell'operazione erogata allo sportello - Applicare le procedure per l'apertura della cassa (verifica del corretto funzionamento del terminale e degli applicativi informatici, controllo della cassa e verifica dei fondi necessari, ...) - Controllare la materialità di cassa per effettuare il saldo contabile giornaliero (chiusura giornaliera della cassa) - Gestire il flusso delle informazioni e comunicazioni con organi esterni competenti (es. INPS per accredito pensione) e altri uffici e servizi interni, nel rispetto della normativa e dei tempi previsti

Titolo: PROMUOVERE PRODOTTI E SERVIZI BANCARI SPECIFICI

Obiettivo: Promozione dei servizi e prodotti bancari specifici realizzata in coerenza con le strategie bancarie.

Attività associate alla Competenza

Attività dell' AdA ADA.13.01.10 (ex ADA.15.250.932) - Proposta commerciale al cliente associate:

Risultato atteso:RA1: Formulare la proposta commerciale al cliente, avendo individuato il suo fabbisogno in coerenza con il suo profilo socio-economico e lo

stato attuale della sua fruizione di prodotti e servizi bancari
Raccolta e aggiornamento della documentazione sul cliente
Assegnazione del profilo socio-economico in base alle variabili di segmentazione e di portafogliazione
Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari
Individuazione fabbisogni del cliente
Formulazione di una proposta commerciale

Attività dell' AdA ADA.13.01.11 (ex ADA.15.250.933) - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici associate:

Risultato atteso:RA1: Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione ed eseguendo le operazioni richieste
Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e mutui, prodotti assicurativi
Cura della documentazione contrattualistica
Gestione delle variazioni delle condizioni del rapporto
Erogazione di servizi accessori, di incasso e pagamento

CONOSCENZE

– Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi di promozione e vendita di prodotti e servizi bancari – Tipologia e caratteristiche dei prodotti e servizi bancari specifici – Tecniche di promozione e di vendita – Criteri e metodi per la rilevazione e l'analisi dei bisogni del cliente al fine di proporre soluzioni adeguate e consone alle caratteristiche della richiesta – Organizzazione dell'agenzia e dei processi di vendita e di erogazione dei servizi e prodotti bancari specifici

ABILITÀ/CAPACITÀ

– Analizzare le esigenze del cliente al fine di ricostruirne i bisogni espressi e inespressi – Fornire una prima informazione su servizi e prodotti bancari specifici in corrispondenza alle esigenze del cliente da un lato e in linea agli obiettivi e direttive della banca dall'altro – Adottare procedure e modalità per il rinvio del cliente all'ufficio competente per l'erogazione e/o la vendita del servizio/ prodotto individuato – Coordinare l'attività di promozione con i ruoli e le funzioni dei diversi uffici competenti – Realizzare una prima valutazione di fattibilità dell'operazione di vendita/erogazione del prodotto/servizio bancario

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
--------	--------

3.3.2.2.0	Tecnici del lavoro bancario
-----------	-----------------------------

4.2.1.1.0	Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
-----------	---

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
--------------	--------------

64.19.10	Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
----------	--

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso
d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved