



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle operazioni bancarie da e per l'estero a supporto di esportazioni di beni e servizi e investimenti finanziari (8)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto all'ufficio esteri
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Garantisce lo svolgimento di tutte le operazioni di credito dei clienti di una agenzia bancaria non direttamente erogabili allo sportello, che si svolgono da e per l'estero. Cura le operazioni bancarie a supporto di esportazioni di beni e servizi strumentali e di investimento e fornisce consulenza ai clienti su tali rapporti

### Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Questa professione viene svolta come dipendente di una banca. Le attività si svolgono in ufficio dove lavora al disbrigo delle pratiche (back office) ma anche a diretto contatto con la clientela a cui fornisce consulenza specifica
Collocazione contrattuale	L'inquadramento contrattuale corrisponde alla posizione di addetto con responsabilità sulla gestione e il corretto svolgimento delle procedure bancarie riguardanti operazioni con l'estero
Collocazione organizzativa	Tale figura opera nelle filiali di medie e grandi dimensioni degli istituti di credito. È assente in quelle di piccole dimensioni dove il suo ruolo è svolto dal responsabile incassi e pagamenti coadiuvato, in caso di difficoltà, dal referente ufficio esteri della direzione centrale oppure dal responsabile di settore della filiale di maggiori dimensioni che fa da capogruppo. Dal punto di vista gerarchico dipende dal Direttore di filiale o dal Vicedirettore di filiale, ove questa figura è presente. Opera a diretto contatto e in collaborazione con l'addetto incassi e pagamenti, il consulente alle imprese e a volte il consulente ai privati. L'orario di lavoro corrisponde con quello di apertura della filiale
Opportunità sul mercato del lavoro	Le attività di questa figura tendono a essere assorbite dai colleghi (consulenti a privati/imprese, responsabile incassi e pagamenti) nonostante l'impatto e la specificità del lavoro che svolge siano notevoli. Tale tendenza all'accentramento si riflette nella creazione, a livello di direzione generale, di uno staff di consulenza specializzato per l'estero. Causa di questa tendenza sono i cambiamenti economici (ad esempio l'adozione della moneta unica) e normativi (la minore rigidità delle norme doganali) che hanno drasticamente ridotto il

	volume e la difficoltà delle operazioni
Percorsi formativi	Per l'accesso alla professione è indispensabile un titolo di istruzione secondaria superiore, preferibilmente ad indirizzo contabile e un notevole livello di esperienza tecnico-specifica acquisita all'interno dell'istituto di credito. Si tratta di un ruolo che non viene di norma ricoperto dai neo-assunti. L'evoluzione di carriera può essere rappresentata dal passaggio all'ufficio di consulenza specifica collocato presso la direzione centrale. La conoscenza di almeno una lingua straniera (preferibilmente l'inglese) costituisce un importante requisito di ingresso

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	343 - ADMINISTRATIVE ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3433 - Bookkeepers 341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associateprofessionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.19.20 - Fondi comuni di investimento monetario 64.30.10 - Fondi comuni di investimento (aperti e chiusi, immobiliari, di mercato mobiliare) 64.30.20 - Sicav (Società di investimento a capitale variabile) 64.91.00 - Leasing finanziario 64.99.10 - Attività di intermediazione mobiliare 64.99.30 - Attività di merchant bank

#### Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

#### Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Consulenza per servizi bancari con l'estero a nuovi clienti
Descrizione della performance	Gestire l'apertura di rapporti con clientela privata e aziende rispetto ai servizi bancari riguardanti i rapporti con l'estero soddisfacendo le necessità dei clienti in tempi rapidi
UC	187
Capacità-abilità	Accogliere il cliente ascoltandone le richieste nell'ottica di comprendere i bisogni espliciti ed impliciti espressi Analizzare le esigenze del cliente in relazione alle conoscenze di regole e norme che caratterizzano i flussi bancari con l'estero

	<p>Effettuare i controlli pregiudiziali necessari per l'accensione del rapporto fra il cliente e la banca anche attraverso l'acquisizione documentale necessaria ai fini dell'istruzione della pratica in maniera efficiente</p> <p>Fornire spiegazioni, documentazione e brochure informative in merito al servizio bancario richiesto nell'ottica di una corretta comunicazione degli aspetti contabili e finanziari dell'operazione</p> <p>Fornire una valutazione di fattibilità dell'operazione di erogazione del servizio bancario (o consultare il referente per la verifica della stessa) proponendo al cliente il prodotto bancario più adatto alle sue esigenze</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Contrattualistica e sistemi bancari esteri ai fini di una corretta impostazione delle pratiche a seconda del paese coinvolto nel servizio bancario da prestare</p> <p>Diritto doganale e internazionale in modo da garantire una corretta impostazione dei servizi bancari richiesti dalla clientela</p> <p>Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Politica estera e novità relative ai mercati esteri in funzione dello svolgimento di pratiche coerenti con le condizioni del mercato internazionale</p> <p>Software specifici e conoscenze informatiche sui sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle operazioni richieste dalla clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i clienti</p>

Denominazione AdA	Elaborazione delle pratiche esteri (in back office)
Descrizione della performance	Trattare le ordinarie richieste di servizi bancari provenienti dal pacchetto clienti al fine di garantire la soddisfazione degli stessi, ottimizzando i tempi di svolgimento delle pratiche con l'estero in considerazione delle risorse logistico-operative disponibili
UC	191
Capacità-abilità	<p>Comunicare in maniera regolare ai clienti lo svolgimento delle pratiche richieste garantendone la soddisfazione</p> <p>Effettuare le operazioni informatiche necessarie per lo svolgimento della pratica nell'ottica della soddisfazione e fidelizzazione della clientela finale</p> <p>Organizzare il lavoro stabilendo le priorità quotidiane coerentemente con una efficiente gestione del lavoro di back office</p> <p>Raccordarsi con i colleghi della filiale (consulenti a privati/impres, responsabile incassi e pagamenti) per ottimizzare la gestione del pacchetto cliente</p> <p>Rapportarsi al referente dell'ufficio esteri della direzione centrale o</p>

	della filiale di maggiori dimensioni al fine di mantenersi aggiornati su procedure e normative in vigore
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Contrattualistica e sistemi bancari esteri ai fini di una corretta impostazione delle pratiche in relazione al paese coinvolto nel servizio bancario da prestare</p> <p>Diritto doganale e internazionale in modo da garantire una corretta impostazione dei servizi bancari richiesti dalla clientela</p> <p>Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Politica estera e novità relative ai mercati esteri per garantire che lo svolgimento delle pratiche sia consono con le condizioni del mercato internazionale</p> <p>Software specifici e conoscenze informatiche sui sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle operazioni richieste dalla clientela</p>

Denominazione AdA	Gestione delle problematiche del pacchetto clienti
Descrizione della performance	Trattare le problematiche espresse dal proprio pacchetto clienti nell'ottica di un rapporto di assistenza continua volta alla fidelizzazione della clientela
UC	188
Capacità-abilità	<p>Accogliere il cliente ascoltandone la problematica nell'ottica di un'efficace ed efficiente risoluzione della stessa</p> <p>Analizzare la problematica del cliente (anche telefonicamente) in relazione alle conoscenze di regole e norme che caratterizzano i flussi bancari con l'estero</p> <p>Effettuare i controlli relativi al tipo di servizio bancario utilizzato nell'ottica di un'ottimale soluzione del problema in termini di tempo/risorse disponibili</p> <p>Effettuare le operazioni informatiche necessarie per la soluzione della problematica dei servizi richiesti nell'ottica della soddisfazione e fidelizzazione della clientela finale</p> <p>Gestire le pratiche e la posizione del cliente avvalendosi del supporto informatico e relazionandosi al referente e/o agli uffici bancari esteri</p>
Conoscenze	<p>Contabilità e tecnica bancaria ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Contrattualistica e sistemi bancari esteri ai fini di una corretta impostazione delle pratiche a seconda del paese coinvolto nel servizio bancario da prestare</p> <p>Diritto doganale e internazionale in modo da garantire una corretta impostazione dei servizi bancari richiesti dalla clientela</p> <p>Mercato dei cambi per fornire una consulenza adeguata alle problematiche sollevate dalla clientela</p>

Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti

Politica estera e novità relative ai mercati esteri per garantire che lo svolgimento delle pratiche sia consono con le condizioni del mercato internazionale

Software specifici e conoscenze informatiche sui sistemi operativi e informativi per un corretto svolgimento delle operazioni richieste dalla clientela

Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i clienti