

Master in “Operatore di Sportello Bancario”

Operatore di Sportello Bancario

INTRODUZIONE

"Le trasformazioni che il sistema bancario italiano ha visto imporsi negli ultimi vent'anni sono state profonde e la sua riorganizzazione ha reso possibile alle banche italiane di cominciare a reggere il passo con le grandi "concorrenti" del mercato europeo e internazionale, che con i processi di globalizzazione ormai avanzati sono il vero campo d'azione su cui confrontarsi. In questo scenario, la figura dell'Operatore di Sportello Bancario resta tuttavia ancora la figura più richiesta. L'Operatore di sportello gestisce attività operative e di controllo a supporto del corretto funzionamento della filiale. Assiste i clienti ed effettua tutte le operazioni di pertinenza dell'Area operativa (sportello, retro-sportello, etc). Esegue i controlli contabili e materiali derivanti. Collabora, in termini di disponibilità e flessibilità, con gli altri addetti dell'Area operativa, per consentire un'efficace organizzazione del lavoro in linea con le direttive ricevute. Assicura alla clientela, sia essa gestita direttamente presso la filiale o altra unità, un adeguato livello di qualità del servizio, in termini di rapidità, disponibilità, affidabilità, precisione e cortesia. Il Master per Operatore Sportello Bancario ha come obiettivo il trasferimento di competenze specifiche per lo svolgimento dell'attività. Il percorso formativo ha un taglio teorico/pratico attraverso il quale si giunge ad una conoscenza completa dell'operatività di sportello, affiancata all'approfondimento dei temi legati alla comunicazione, alla gestione della clientela nonché ai prodotti bancari e finanziari. I relatori sono altamente qualificati, con anni di esperienza ai vertici del settore Bancario/Finanziario."

PROGRAMMA DEL CORSO

PRIMO MODULO: ATTIVITA' DI ADDETTO ALLO SPORTELLLO BANCARIO

CONTESTO LAVORATIVO: Il mercato bancario; Il mercato della filiale; La segmentazione del mercato; Le politiche commerciali;

NORMATIVA DI RIFERIMENTO: La normativa di riferimento dell'attività bancaria; La vigilanza; I contratti e le comunicazioni alla clientela (es. estratto conto); Modifica unilaterale delle condizioni; La privacy e antiriciclaggio;

STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA FILIALE: Le funzioni della Banca; L'organizzazione della banca e dello sportello: a) attività di cassa e strumenti di pagamento; b) operazioni back office; c) operazioni con l'estero; d) l'attività di intermediazione; e) crediti e servizi di consulenza; Le figure professionali in una Filiale;

SECONDO MODULO: PRODOTTI E SERVIZI BANCARI

IL CONTO CORRENTE BANCARIO: Descrizione, apertura, deleghe e procure; Servizi connessi al conto corrente;

LE OPERAZIONI DI SPORTELLLO: Pagamento utenze; Emissione di assegni circolari; Versamenti e prelievi su conti correnti e libretti; Cambiali, tratte, pagherò e gestione effetti; Assegni: requisiti fondamentali; Le operazioni di cassa allo sportello; La quadratura e le chiusure contabili;

OPERATIVITÀ CORRENTE: Sistemi e strumenti di pagamento; Cassa valute e assegni esteri; Finanziamenti; Il mercato dei cambi; Principali operazioni; Le transazioni con l'estero;

TERZO MODULO: AREA CREDITI

IL RISCHIO DI CREDITO: Gestione finanziaria dell'impresa e bilancio dell'azienda; I fondamenti di Basilea II; Motivazioni storiche dell'accordo; I principi cardine di Basilea II; Rischio operativo: a) Metodo Base (BIA); b) Metodo Standard (TSA); c) Metodo Avanzato (AMA); Rischio di credito; Metodologie di ponderazione del rischio di credito: a) Metodologia STANDARD (Standardized Approach); b) Metodologia IRB Foundation (FIRB); c) Metodologia IRB Advanced; Rischio di mercato: a) Metodo Standard; b) Metodo Avanzato;

EROGAZIONE DEL CREDITO: Il processo di affidamento: tipologie e rischi; Centrale dei Rischi; Il Fido: richiesta, istruttoria e delibera; La gestione dei crediti problematici: a) la revoca dei fidi; b) il recupero dei crediti; c) il pignoramento; d) Le garanzie: tipologie;

MUTUO: Il quadro generale; Il contratto di mutuo: criteri di valutazione; Analisi della situazione finanziaria del cliente; La Credit Policy; Centrale Rischi (Ce.Ri.); Centrale Rischi Intermediari Finanziari (Crif); La Centrale Allarmi Interbancaria (CAI);

QUARTO MODULO: MERCATI FINANZIARI

MERCATO MOBILIARE: Gli attori dei mercati finanziari; Il mercato azionario (equity), il mercato obbligazionario e il mercato dei cambi; Gli strumenti finanziari derivati;

MERCATO MONETARIO: I buoni ordinari del tesoro (BOT) e i certificati di deposito (CD); I pronti contro termine (PCT); Le accettazioni bancarie; Gli aumenti di capitale;

GESTIONE DEL RISPARMIO: Le gestioni di patrimoni; Le polizze assicurative e le polizze vita; I fondi immobiliari e i fondi pensione;

QUINTO MODULO: COMUNICAZIONE E MARKETING

GESTIONE DELLA CLIENTELA: Contatto con il cliente; L'incontro con il cliente: modalità di organizzazione, gestione e sviluppo; La fase post vendita; Assistenza;