

SCHEDA INFORMATIVA DEL CORSO:  
**“OPERATORE SPORTELLO BANCARIO”**

**INFORMAZIONI GENERALI**

**OBIETTIVO  
 DELL'INTERVENTO**

L'obiettivo del progetto formativo è quello di creare una figura professionale preparata rispetto alle specifiche mansioni di front-office e back-office bancario, che abbia una sufficiente conoscenza degli strumenti finanziari ed assicurativi e delle soluzioni della Banca rivolti alla clientela. All'interno di un contesto bancario, le attività di front-office, svolte dall'operatore di sportello bancario sono quelle che più contribuiscono al contatto ed alla fidelizzazione del cliente. Il tempo di contatto allo sportello infatti, con un operatore opportunamente formato e motivato, potrebbe diventare un tempo prezioso per veicolare l'immagine della Banca ed i suoi servizi.

Pertanto tale intervento consente di formare figure che sappiano gestire a 360° l'attività di sportello bancario, venendo incontro alle esigenze sempre più variegare della clientela con i diversi strumenti e soluzioni offerte dall'Ente.

**MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO FORMATIVO**

**STRUTTURA DEL  
 CORSO**

La formazione in aula sarà articolata in moduli, per un totale di 80 ore:

L'organizzazione delle banche ed il settore del credito in Italia  
 Le funzioni della Banca: Raccolta diretta, raccolta indiretta e Impieghi  
 Prodotti e servizi bancari: la raccolta diretta  
 I prodotti di front office  
 I servizi bancari  
 Strumenti di pagamento: assegni, bancomat, carte di credito  
 I titoli di credito allo sportello  
 Mutui, prestiti personali e fidi  
 I prodotti del mercato monetario e obbligazionario  
 Il mercato azionario e la Borsa  
 Le gestioni patrimoniali: GPM e GPF  
 I fondi d'investimento  
 I prodotti finanziari derivati  
 Assicurazioni e polizze unit-linked  
 Normativa fiscale degli strumenti finanziari

**ARTICOLAZIONE  
 E  
 FREQUENZA**

Il corso si svolgerà dal lunedì al venerdì per 8 ore al giorno.  
 Il numero massimo di ore di assenza concesso è il 30% delle ore totali del corso, pena la mancata attestazione di frequenza al corso



<p><b>METODOLOGIE DIDATTICO-FORMATIVE</b></p>	<p>Per la parte d'aula sono previste non solo lezioni frontali con l'uso di strumentazioni per la didattica interattiva, ma anche simulazioni, presentazione di casi pratici, esercitazioni individuali e di gruppo con le tecniche del "Role Playing".</p>
<p><b>VALUTAZIONE DEL CORSO</b></p>	<p>Il corso sarà valutato sia dal punto di vista dell'indice di soddisfazione dei partecipanti, tramite la somministrazione di un questionario di customer satisfaction, sia nell'ottica di verifica delle conoscenze acquisite, tramite:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) questionari di auto-apprendimento con correzione in plenaria,</li> <li>2) questionari di apprendimento,</li> <li>3) prove di valutazione finale per i singoli moduli,</li> <li>4) prova di valutazione finale generale.</li> </ol>
<p><b>CORPO DOCENTI</b></p>	<p>Il corso sarà erogato da docenti qualificati ed esperti del settore.</p>
<p><b>REQUISITI DI AMMISSIONE AL CORSO</b></p>	
<p><b>TITOLO DI STUDIO RICHIESTO</b></p>	<p>Per poter accedere al finanziamento del Voucher da parte di FORMA.TEMP è indispensabile essere lavoratore in somministrazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Disoccupati da almeno 45 giorni, che hanno lavorato nell'ultimo anno almeno 30 giorni;</li> <li>2) Disoccupati da almeno 45 giorni, che hanno lavorato almeno 132 giorni;</li> <li>3) I lavoratori che a seguito di un infortunio accorso durante la missione di lavoro, presentino riduzioni di capacità lavorativa per le quali occorre una formazione qualificante al fine di un reinserimento lavorativo;</li> <li>4) La lavoratrici madri che, alla conclusione del periodo di astensione, non abbiano una missione attiva purché abbiano lavorato almeno 30 giorni nell'ultimo anno.</li> <li>5) Lavoratori in missione che abbiano lavorato almeno 44 giorni nell'ultimo anno, i quali hanno diritto a chiedere un periodo di Congedo retribuito per partecipare al corso.</li> <li>6) Lavoratori in missione che vogliono partecipare al corso formativo al di fuori dell'orario di lavoro.</li> </ol> <p>Tutti i requisiti vanno posseduti alla data di chiusura delle iscrizioni.</p>



<b>ISCRIZIONE</b>	
<b>INFORMAZIONI E PREISCRIZIONI</b>	<p>La ricerca è rivolta a candidati dell'uno e dell'altro sesso ai sensi delle L.903/77 e L.125/91.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La frequenza di almeno il 70% delle lezioni darà diritto all'attestato di partecipazione.</li><li>•</li><li>• Per informazioni su tempi e modalità di iscrizione rivolgersi alla segreteria didattica dell'I.S.P.A. Regione del Lazio</li><li>•</li><li>• via Giulia 71, Roma 00186</li><li>• tel: 06.68134217 - 06.68132140</li><li>• fax: 06.68301226</li></ul>