

PROGRAMMA DI ADDESTRAMENTO NUOVE RISORSE APPLICATE AGLI SPORTELLI

Titolo	ARGOMENTI	A cura di	Modalità di erogazione	Durata in ore
ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'UP	Il Sistema UP: ruoli, funzionamento e organizzazione dell'UP.	Resp RU di Filiale e ROSCF. Presenza in aula di un Dup come testimonial	Aula Tradizionale	3
OFFERTA COMMERCIALE: PRODOTTI E SERVIZI	Famiglie di prodotti, postali e finanziari con focalizzazione su prodotti transazionali. - Conto Corrente BancoPosta e servizi accessori - BPF - Libretti - Vaglia on-line, MoneyGram, Eurogiro - Corriere Espresso Italia e Internazionale - Poste Shop – Offerta Basic	RCFR/ ACZ	Aula Tradizionale	6
PGO 1 USO DEL PGO E GESTIONE SPORTELLLO	La postazione di lavoro PGO: ⇒ Componenti del PGO Procedura di LOGON Procedura di LOGOFF Menu Principale Gestione Contabile dello Sportello Attività Interne Operatività Conti Correnti Postali ⇒ Restart Operatore	Specialista Operation	Aula PGO	6
PGO 2	Anagrafica Cliente (generale e settoriale)	Specialista Operation	Aula PGO	2
PGO 3 ANTIRICICLAGGIO E TUTELA DALLA CONTRAFFAZIONE	Le procedure operative Antiriciclaggio	Specialista Operation	Aula PGO	2
PGO 4	Libretti on line** (Normative, Processi e Procedure)	Specialista Operation /OSP esperto	Aula Tradizionale + Training On the Job	3 3

PGO 5	Vaglia Nazionale** MoneyGram** Eurogiro** Telegrammi**	Specialista Operation /OSP esperto	On the job	4
PGO 6	Sistemi di Pagamento Diversi dal Contante: Assegni** POS**	Specialista Operation /OSP esperto	On the job	6
PGO 7	Modello F24 – Delega Unica in Tempo Reale** Modello F23** Multe** RAV – Riscossione Mediante Avviso**	OSP esperto/Specialista Operation	On the job	4
PGO 8	Nuovo Sportello Postale	Specialista Operation	Aula PGO	12
Aspetti Normativi	Normativa di Riferimento dei seguenti prodotti: ⇒ Assegni ⇒ Buoni Postali Fruttiferi ⇒ Bonifici ⇒ Assicurate e Raccomandate	Specialista Operation	Aula tradizionale	6
Aspetti Normativi	Il codice Privacy in Poste Italiane	FAD	eLearning	2,5
Aspetti Normativi	Consigli Antiphishing	FAD	eLearning	2,5
Aspetti Normativi	L'Antiriciclaggio in Poste Italiane	FAD	eLearning	5

**** procedure operative e normativa di riferimento**

Sintesi della proposta:

- Ore complessive del corso: 67
- Giornate complessive del corso: circa 11 giorni **(durata giornaliera 6 ore)**

Ore di AULA TRADIZIONALE (18 ore) → circa 3 gg Ore di AULA PGO (22 ore) → circa 3 gg Ore di TRAINING ON THE JOB (17 ore) → Ore di E-LEARNING (10 ore) →
--