

PERFÍS E COMPETENCIAS PROFESIONAIS DO SECTOR SERVIZOS FINANCEIROS



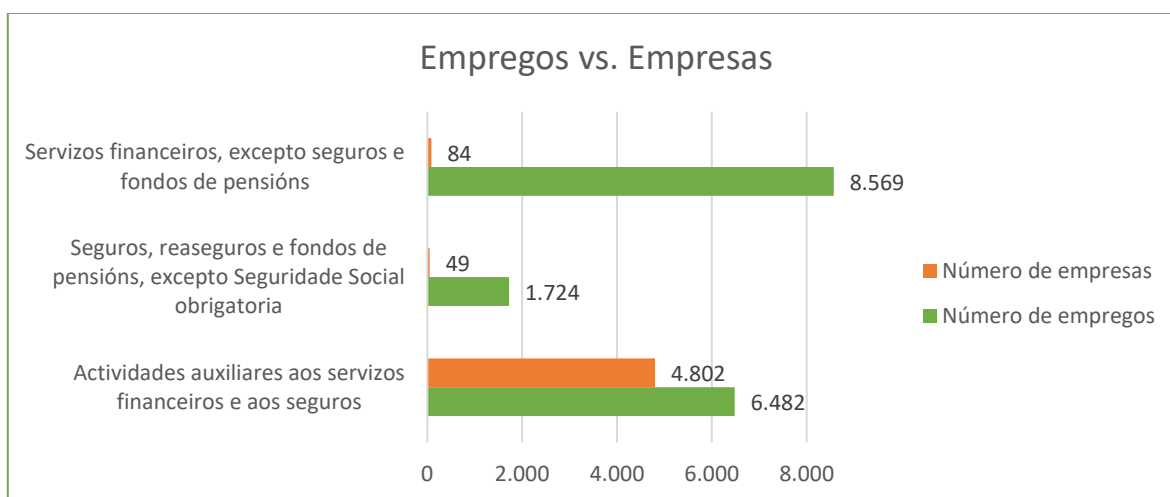
1. O MERCADO LABORAL DO SECTOR SERVIZOS FINANCEIROS EN GALICIA	3
2. PROSPECTIVA DO MERCADO LABORAL NO SECTOR SERVIZOS FINANCEIROS	4
3. EVOLUCIÓN DOS POSTOS DE TRABALLO NO SECTOR SERVIZOS FINANCEIROS	6
4. DIAGRAMA DE EMPRESA.....	14
5. MATRIZ DE COMPETENCIAS, POSTOS E PROCESOS.....	16

1. O MERCADO LABORAL DO SECTOR SERVIZOS FINANXEIROS EN GALICIA

En Galicia, o sistema produtivo vinculado ao sector de servizos financeiros rexistra **4.935 empresas**, un 28,2 % sobre o total de Galicia, e ten asociados **16.775 empregos**, o que corresponde ao 4,6 % do total de empregos da rexión.

De acordo cos datos do INE, do total de empresas do sector en Galicia, o 97,3 % pertencen ao subsector das actividades auxiliares aos servizos financeiros e aos seguros, o 1,7 % aos servizos financeiros, excepto seguros e fondos de pensións, e o 1 % aos seguros, reaseguros e fondos de pensións, excepto Seguridade Social obrigatoria.

A continuación, preséntase a desagregación das actividades do sistema produtivo analizadas en Galicia, así como o número de persoas que empregan e empresas que supoñen.



Fonte: Elaboración propia a partir de datos do INE e do Instituto Galego de Estatística (IGE)

O número de empresas rexistradas deste sector decreceu un 1,7 % nos últimos 5 anos, en gran parte debido á redución no número de empresas rexistradas do subsector de maior tamaño, o de actividades auxiliares aos servizos financeiros, e aos seguros, que experimenta un decrecemento do 2,2 % no último quinquenio. De calquera forma, cabe destacar o aumento dos outros dous subsectores, tanto o 32,4 % dos seguros, reaseguros e fondos de pensións excepto Seguridade Social obrigatoria; como o 13,5 % dos servizos financeiros, excepto e fondos de pensións.

En termos xerais, a maior porcentaxe de empresas rexistradas do sector de servizos financeiros teñen menos de 3 empregados en nómina, concretamente o 95,1 %. O 99,7 % das empresas contan con menos de 10 asalariados, e só o 0,08 % rexistran máis de 50 empregados.

2. PROSPECTIVA DO MERCADO LABORAL NO SECTOR SERVIZOS FINANCEIROS

Contexto do mercado laboral no sector servizos financeiros

O sector financeiro viviu unha gran transformación nos últimos anos. Durante os últimos anos, os traballadores dos grandes bancos españois enfrontáronse a unha gran reestruturación do sector que se concretou en miles de despedimentos e o peche de oficinas en toda a xeografía española.

A evolución foi impulsada principalmente polos avances tecnolóxicos e a aparición de novos competidores, pero tamén polos cambios nos comportamentos dos clientes, que cada vez acoden menos ás oficinas físicas e utilizan os medios telemáticos para a xestión das súas contas. Por estes motivos, as empresas do sector víronse obrigadas a actualizar os seus medios e adaptarse ás novas necesidades. Isto, ademais, provocou a demanda de novos perfís profesionais.

Actualmente, segundo un estudo de BBVA Research estímase que un 40 % dos usuarios dos bancos xa utiliza a banca dixital, o que indica o grao de transformación dixital do sector e as diferentes experiencias e necesidades que ten os clientes.

Doutra banda, cada vez apóstase máis pola creación de empresas que acheguen solucións tecnolóxicas a nichos de mercado aos cales o tradicional sector financeiro non pode chegar. As aplicacións Fintech e a banca electrónica convertéronse en protagonistas do cambio. De feito, xa son 282 as empresas Fintech nadas en España e a cifra non para de crecer. Todo o sector financeiro, desde bancos ata investidores de bolsa, decidiu apostar pola colaboración e unirse a plataformas tecnolóxicas ante o medo a que supoñan unha competencia que absorba unha gran parte do seu mercado obxectivo.

En Galicia, o mercado bancario foi o máis afectado pola devandita transformación. En apenas dez anos, da vintena de grupos asentados na comunidade pasouse a media decena de operadores que controlan o 90 % do diñeiro e das sucursais, nun territorio con baixa morosidade e elevado aforro.

Este axuste bancario supuxo en Galicia no último ano o peche de 1 de cada 10 oficinas. En decembro de 2020 só se contaba con 1.231 sucursais e ata 42 municipios galegos non tiñan servizo bancario.

Actualmente, Galicia conta con varias empresas que levan operando algúns anos no sector Fintech e que seguen apostando pola innovación. Pola súa banda, Abanca e o Santander seguen liderando o mercado bancario en Galicia.

O subsector de seguros, pola súa banda, tamén está a experimentar grandes cambios a nivel nacional. Durante a situación de pandemia, tivo a suficiente capacidade de adaptación para continuar coa súa actividade en todo momento, respondendo ás necesidades dos seus clientes e despregando múltiples iniciativas en beneficio de toda a sociedade. Isto foi en parte grazas ao elevado grao de dixitalización que xa tiñan as empresas aseguradoras, ás sólidas estruturas e á diversificación dos equipos. Aínda así, aínda teñen moito camiño por percorrer para operar no escenario dixital e disruptivo actual. Principalmente, o sector asegurador enfrontase a novas regulacións, tecnoloxías e cambios nas expectativas e necesidades dos clientes, provedores e mediadores.

Previsión de emprego

Prevese que os cambios e a reestruturación que se están producindo na actualidade, e que supoñerán unha transformación radical no sector, aínda duren algún tempo.

Por unha banda, en España, só para 2021, xa hai plans dos bancos para despedir con prexubilacións e baixas incentivadas a preto de 15.000 empregados.

Entre 2008 e 2019 o sector bancario galego perdera 4.513 traballadores segundo un informe sobre o impacto no emprego realizado por UXT. A provincia da rexión máis afectada polo peche das entidades financeiras foi A Coruña, ao ser a provincia máis bancarizada, seguida por Pontevedra.

O peche de oficinas e a consecuente perda de emprego non se detivo e continuará nos próximos meses. Galicia prevé outro axuste da man de Banco Santander, BBVA e CaixaBank-Bankia. Segundo os cálculos dos sindicatos, os plans da banca na Comunidade pasan por clausurar polo menos outras 139 sucursais, destruindo moito emprego en consecuencia.

Doutra banda, no subsector seguros a situación é moi distinta, xa que cumpre coa condición de ser anticíclico. É dicir, non seguen o ciclo que vive a economía en períodos complexos, en momentos nos que outros sectores ven afectados pola situación económica as empresas aseguradoras permanecen inmunes. Por este motivo, a empregabilidade non se viu afectada no último ano. No último informe “Estamos Seguros” de UNESPA indican que o sector asegurador non só mantivo os postos de traballo durante 2020 senón que foi capaz de aumentalos. Aproximadamente, 160.000 profesionais traballan actualmente no sector dos seguros en España. Adicionalmente, o informe observa que un dos principais beneficios que achega traballar no sector é a estabilidade no emprego, con tempos de antigüidade dos empregados no posto de traballo moito máis elevados que no resto do tecido empresarial español.

Segundo os datos do INE, a evolución do emprego no sector de servizos financeiros en Galicia respecto a xuño de 2020 revela que as afiliacións na Seguridade Social decreceron un 0,3 %. En relación co paro acumulado, nas “actividades financeiras e de seguros” mantívose nas mesmas cifras, afectando a preto de 1.480 persoas.

3. EVOLUCIÓN DOS POSTOS DE TRABAJO NO SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS

McKinsey apunta que a disrupción tecnolóxica no sector dos servizos financeiros foi aínda tímida, e que a segunda gran onda, que automatizará entre un 10 % e un 25 % das funcións do persoal, aínda está por chegar.

Actualmente, en liña coa transformación dixital que está a experimentar o sector, identifícanse as **tecnoloxías emerxentes** con maior impacto nas actividades financeiras: Mercados dixitais a través de aplicacións, Blockchain, Big Data, Cloud computing, Data Analytics e ciberseguridade.

Concretamente, as previsións do sector financeiro establecen que a intelixencia artificial vai ser a tecnoloxía determinante para as entidades bancarias. Segundo IDC, o sector da banca e as finanzas investirá este ano 5.600 millóns de dólares en sistemas de intelixencia artificial. Neste sentido, Autonomous Research considera que vai haber unha diminución de 1,2 millóns de empregos entre o sector bancario ata o 2030.

Con todo, aínda que a intelixencia artificial ten potencial para substituír procesos repetitivos, non poderá loitar co carácter humano do sector bancario. As entidades teñen o seu negocio na parte relacional co cliente e os sistemas virtuais son poucos satisfactorios para este tipo de clientes; por tanto, é difícil construír relacións de confianza a través destes sistemas. Os expertos indican que hoxe en día a intelixencia artificial non ten, de forma suficiente, unha substitución do valor relacional.

Nas relacións informativas co cliente das entidades bancarias e de seguros descubríronse novas posibilidades cos chatbots ou robots que conversan con humanos. Estímase que 1 billón de persoas os utiliza de maneira habitual. Os avances en asistentes virtuais xa contan con resolución de dúbidas e queixas dos clientes, e logran que o sistema se adapte ás emocións do interlocutor para poder tomar decisións en tempo real.

Destácase tamén a importancia do Big Data para a explotación de datos. Con todo, neste caso entran en xogo as Fintech e Big Tech, que demandan perfís tecnolóxicos especializados.

Por último, en España, en materia de experiencia de cliente despunta a tendencia crecente a contar con plataformas dixitais a través de aplicacións. En Galicia mantíñase a convivencia entre o modelo presencial e o modelo en liña. Isto débese principalmente a que é unha rexión con gran parte da poboación envellecida con escasas competencias dixitais. Con todo, a evolución acelerouse no último ano por mor da pandemia.

O perfil do empregado actual no sector financeiro é cada vez menos administrativo e máis cualificado e orientado ao cliente. Atendendo á incorporación das tecnoloxías emerxentes ás empresas do sector e á evolución que están, estímase que no futuro incrementa a demanda dos seguintes perfís no sector de servizos financeiros:

- Especialistas en intelixencia artificial: segundo o BBVA, o sector da banca cada vez demanda máis perfís híbridos con coñecementos en intelixencia artificial. Por exemplo, analistas de modelos de risco. Con todo, as empresas do sector seguirán demandando perfís que contan con habilidades relacionais e de comunicación, así como orientación ao cliente.
- Especialistas en Big Data ou “data scientist”: profesionais capaces de manexar grandes cantidades de información, e que sirvan para fornecer o cliente solucións financeiras (analista de banca privada) ou para detectar riscos e lograr minimalos (analista de riscos).
- Expertos xurídicos: co incremento das regulacións normativas do sector será necesario contar con persoal especializado no correcto cumprimento xurídico das empresas.

- **Psicólogos:** prevese que no futuro será moi positivo incorporar apoio psicolóxico nas empresas do sector bancario, dado o crítico estado en que se atopan algúns clientes pola súa situación financeira (quebras, desafiuzamentos etc.).

Doutra banda, cabe destacar que a gran transformación que está a experimentar o sector debido ao peche de oficinas e ao uso de plataformas dixitais ou aplicacións. Isto non fixo que desaparezan postos de traballo concretos, senón que xerou que a demanda de perfís actuais se reducise en gran medida.

En definitiva, a evolución de perfís do sector estímase da seguinte maneira:

Postos de traballo máis demandados na actualidade	Postos de traballo que poden desaparecer	Postos de traballo que se están transformando
<ul style="list-style-type: none">• Director/a financeiro• Responsable financeiro• Interventor financeiro• Interventor de xestión• Responsable de Consolidación• Account Manager servizos financeiros / Xestor Comercial / Axente Financeiro• Asesor/a financeiro/a• Analista de riscos• Analista de seguridade da información en entidade financeira• Contable bancario• Managing Director en banca de investimento• Banqueiro privado• Actuario de seguros• Subscritor• Axente de seguros• Mediador• Perito de seguros	<ul style="list-style-type: none">• Administrativo de caixa / Atención ao cliente en bancos	<ul style="list-style-type: none">• Analista de riscos• Todos os postos de Oficina bancaria (administrativo de caixa, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)• Axente de centro de atención telefónica (seguros)• Asesor/a de seguros• Xestor/a ou tramitador/a de sinistros

As seguintes táboas ofrecen unha análise con maior grao de detalle da formación, coñecementos e competencias (técnicas e non técnicas) que na actualidade están a esixirse a estas tres categorías de postos de traballo (tanto os máis demandados na actualidade como aos que se están transformando e en risco de desaparecer).

Esta análise realizouse a partir dos seguintes niveis de información:

- Revisión dos requisitos que se esixen en ofertas laborais
- Entrevistas con empresas do sector
- Análise de procesos das empresas do sector

REQUISITOS ESIXIDOS NAS OFERTAS LABORAIS DO SECTOR

Esta táboa inclúe un resumo dos **postos de traballo que máis se demandan na actualidade no sector servizos financeiros**, así como o perfil de coñecementos e competencias que se lles esixe:

POSTOS DE TRABALLO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Director/a financeiro	Grao en Administración e Dirección de Empresas ou Economía Máster especializado en Banca ou en Economía Financeira	Coñecementos de análises e reporting. Coñecementos de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Manexo programas ERP • Manexo OFFICE (especialmente Excel) 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía e iniciativa • Pensamento estratéxico: resolver problemas e tomar decisións • Habilidades comunicativas
Responsable Financeiro	Estudios en Administración e Dirección de Empresas ou Economía	Excelentes coñecementos matemáticos, analíticos e informáticos.	<ul style="list-style-type: none"> • Power BI, Excel 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación • Habilidades organizativas • Traballo en equipo • Flexibilidade, proactividade e iniciativa
Interventor financeiro	Grao en Economía, Administración e Dirección de empresas Máster ou programa específico, ou Certificado Chartered Controller Analyst (CCA)	Coñecementos e capacidade analítica. Alto nivel de inglés.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso das ferramentas dixitais que utilice a empresa • Paquetes informáticos de xestión financeira 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de liderado e influencia • Organización e planificación • Habilidades de comunicación
Interventor de xestión	Licenciatura en Administración e Dirección de Empresas ou similar	Nivel moi alto de inglés.	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecementos ofimáticos. Dominio de Excel e bases de datos (SAP) • Coñecer ferramentas de planificación 	<ul style="list-style-type: none"> • Proactividade • Capacidade de amplitude e visión cara ao futuro • Habilidades de comunicación, tanto a nivel interno como externo
Responsable de Consolidación	Licenciatura ou Grao en ADE, Económicas ou Dereito. Máster en Auditoría de contas.	Coñecemento de reporte en normas IAS e en elaboración e análise de estados financeiros consolidados. Nivel moi alto de inglés.	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecementos ofimáticos e nivel alto de Excel 	<ul style="list-style-type: none"> • Organización • Capacidade de traballo • Seriedade • Dotes de comunicación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

POSTOS DE TRABALLO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Account Manager servizos financeiros / Xestor Comercial / Axente Financeiro	Licenciatura ou Grao en Administración e Dirección de Empresas, Economía ou Dereito	Coñecemento de vendas e negociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de softwares: ERP e CRM, como Microsoft Navision (Business Central) ou Prinex ERP • Office nivel usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de liderado e habilidades de xestión • Orientación a resultados • Habilidades de comunicación e empatía • Humildade • Proactividade • Capacidade de traballar baixo presión
Asesor/a Financeiro/a	Grao en ADE ou Economía ou FP en xestión comercial. Certificación MiFID II	Coñecemento do mercado financeiro e de produtos de investimento.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel medio de informática • Uso de dispositivos dixitais como tabletas 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de xestión • Orientación ao cliente • Habilidades comunicativas e sociais • Proactividade • Capacidade de traballo en equipo
Analista de riscos	Grao ou Licenciatura en Administración e Dirección de Empresas, Economía ou similares Certificación EFPA (European Financial Advisor) e/ou CFA (Chartered Financial Analyst). MBA en banca e finanzas	Coñecemento na regulación e normativa financeira vixente. Visión estratéxica e de negocio. Nivel de inglés moi alto.	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente manexo de ofimática 	<ul style="list-style-type: none"> • Traballo en equipo e capacidade relacional con outras áreas da empresa • Alta capacidade de xestión de información • Toma de decisións

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

POSTOS DE TRABALLO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Analista de seguridade da información en entidade financeira	Licenciatura en Enxeñería de Sistemas ou Enxeñería Informática	Coñecemento das tecnoloxías de seguridade máis comúns. Coñecemento en normativas de seguridade da información de entidades financeiras e de estándares de seguridade da información: ISO 27001, ISO27032, ISO27005, PCI-DSS, COBIT, NIST SP 800, OWASP. Execución de probas de Hacking Ético en Aplicacións WEB, Aplicacións Móviles (Android e IOS), Wireless, APIs, Web Services e Infraestrutura de TI.	<ul style="list-style-type: none"> • Manexo de ferramentas de monitorizacións de seguridade da información: SIEM, DLP, WAF, IDS/IPS, FIM • Resolución de problemas TCP/IP • Servizos de rede comúns (web, correo, autenticación...) • Coñecemento xeral dos sistemas operativos de escritorios e servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil analítico • Proactividade • Traballo en equipo • Compromiso e autonomía
Contable bancario	Técnico superior en Administración e Finanzas	Necesítanse coñecementos específicos acerca da normativa do Banco de España e a CNMV (Comisión Nacional do Mercado de Valores).	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecementos nivel usuario de Office • Programas especializados para a elaboración de estados financeiros, declaración de ingresos e follas de cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de organización • Orientación ao detalle • Habilidades de comunicación • Integridade e honestidade
Managing Director en banca de investimento	Licenciatura de Administración e Dirección de Empresas ou Economía MBA, formación específica na área Certificación CFA (Chartered Financial Analyst)	Coñecementos en negociación, comunicación e venda. Fortes habilidades analíticas e numéricas. Nivel de inglés moi alto.	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente manexo de ofimática • Ferramentas colaborativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividade, flexibilidade, iniciativa • Liderado e traballo en equipo • Empatía • Orientación ao cliente, dilixencia e forte ética de traballo • Capacidade de adaptación e resolución de problemas

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

POSTOS DE TRABAJO MÁIS DEMANDADOS NA ACTUALIDADE				
Nome do posto	Titulación requirida	Coñecementos complementarios	Competencias dixitais	Soft skills
Banqueiro privado	Grao en ADE, Económicas. MBA Certificación de Mifid2 (CFA ou EFA)	Capacidades analíticas e numéricas. Nivel alto de inglés.	<ul style="list-style-type: none"> Nivel alto en ofimática Ferramentas colaborativas 	<ul style="list-style-type: none"> Atención ao detalle Autonomía Altas capacidades de organización e de traballo baixo presión Orientación ao cliente e capacidade de persuasión
Actuario de seguros	Licenciatura en Ciencias Actuariais e Financeiras	Coñecementos de IFRS17, Solvencia I e II. Nivel alto de inglés.	<ul style="list-style-type: none"> Coñecementos de SAS, Microsoft Office e VBA 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidade de traballo en equipo Proactividade Flexibilidade, capacidade de adaptación
Subscritor	Grao en ADE, ou Enxeñería, con especialización en finanzas	Coñecementos técnicos de análise actuarial. Coñecementos de negociación.	<ul style="list-style-type: none"> Excel avanzado Coñecementos de Bases de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque a resultados Innovación, perfil de mente aberta Proactividade e procura continua de mellora Rigor profesional e esixencia
Axente de seguros	Curso superior de seguros en Mediación grupo A	Talento comercial: orientación clara á venda e ao cliente.	Non se requiren competencias dixitais.	<ul style="list-style-type: none"> Carácter emprendedor Habilidades de comunicación Orientación a resultados
Mediador	Curso superior de seguros en Mediación grupo B	Talento comercial: orientación clara á venda e ao cliente. Coñecemento de analítica de datos.	<ul style="list-style-type: none"> Coñecemento de Microsoft Office 	<ul style="list-style-type: none"> Proactividade Traballo en equipo Habilidades comerciais e comunicativas Orientación a resultados e ao cliente, escoita activa
Perito de seguros	Formación superior da rama aseguradora e formación de grao superior específica en materia e peritaxe para ter coñecementos sobre lexislación	Coñecemento técnico especializado. Redacción de informes.	<ul style="list-style-type: none"> Uso de PDAs Coñecemento en ofimática nivel usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso Dinamismo Traballo baixo presión Autonomía e iniciativa

POSTOS DE TRABALLO QUE PODEN DESAPARECER

Esta táboa inclúe un resumo dos **postos de traballo que poden desaparecer nun futuro**:

POSTOS DE TRABALLO QUE PODEN DESAPARECER	
Nome do posto	Proceso de transformación que están a sufrir
Administrativo de caixa / Atención ao cliente en bancos	<p>A medida que incrementa o negocio en liña e as plataformas dixitais no sector, cada vez realízanse menos operacións presenciais nas sucursais e oficinas dos bancos. Os postos de atención ao público (caixeiros ou administrativos) van ser substituídos polas webs, aplicacións e centros de chamadas. Os mesmos bancos están a liderar o proceso de substitución de persoal por tecnoloxía.</p> <p>Na actualidade, a maioría das consultas presenciais derivanse ás plataformas dixitais ou aos caixeiros automáticos, e os empregados de oficina apenas contan con información adicional. Estímase que, en poucos anos, a relación coas entidades financeiras será instantánea a través de bots conversacionais, aplicacións ou asistentes telefónicos, eliminando así as funcións do persoal de atención ao cliente presencial por completo.</p> <p>O impacto en Galicia será relevante, xa que, segundo información do Observatorio das Ocupacións do Servizo Público de Emprego Estatal, en setembro de 2019 os caixeiros e o persoal de apoio administrativo xa se atopaban entre as ocupacións que rexistran un maior exceso de man de obra.</p>

POSTOS DE TRABALLO QUE SE ESTÁN TRANSFORMANDO

Esta táboa inclúe un resumo dos **postos de traballo que se están transformando**:

Nome do posto	Proceso de transformación que están a experimentar
Analista de riscos	A intelixencia artificial vai facer un cambio nos procesos das entidades bancarias. Só o 15 por cento do risco de crédito, hoxe en día, se analiza a través de algoritmos, os risk analytics, pero estímase que en 2025 esta cantidade aumente ata o 40 por cento. Por iso, os analistas de riscos terán que ampliar o seu coñecemento nesta área e aprender a convivir coa tecnoloxía, así como potencial a parte de labor relacional do seu traballo; que supón un valor engadido respecto aos robots.
Todos os postos de Oficina bancaria (administrativos, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)	Os empregados das oficinas dos bancos terán que aprender a utilizar medios dixitais e as plataformas dixitais do banco para orientar e axudar os clientes que sigan asistindo á oficina para realizar operacións ou transaccións que xa non se poden facer persoalmente, senón a través das aplicacións.
Axente do centro de atención telefónica (seguros)	A industria de seguros incorporou bots conversacionais en certos procesos, como o de atención ao cliente a través de centros de atención telefónica. Prevese que case o 75 % das conversacións en interaccións conversacionais na industria de seguros pode chegar a automatizarse. Con todo, aínda que os modelos de IA chegaron a resolver consultas a preguntas frecuentes, non son capaces de analizar sentimentos e interaccións. Por iso, en determinadas xestións como situacións de sinistros delicadas, será esencial que os axentes do centro de atención telefónica potencien o servizo humano para lograr a excelencia na satisfacción dos seus clientes.
Asesor/a de seguros e Xestor/a ou tramitador/a de sinistros	O 72 % das compañías aseguradoras lanzaron algún proxecto ou iniciativa de RPA durante 2020. Esta revolución robótica facilita os procesos de renovación, cancelación e cotización de pólizas, subscricións e procedementos de reclamación. Para os asesores de seguros e os xestores/tramitadores de sinistros, as automatizacións dos fluxos de traballo rutineiro reducen a súa carga de traballo e o custo das operacións. Cada vez máis, as tarefas repetitivas faranas os robots e os empregados poderanse centrar noutras tarefas que acheguen máis valor á empresa. Adicionalmente, xestionar unha nova póliza, actualizar calquera información persoal ou dar de baixa o seguro son accións cotiás que xa se poden resolver mediante o contacto en liña ou por teléfono, en case todas as compañías, sen ter que visitar presencialmente as oficinas ou sucursais. Os especialistas en asesorar acerca de seguros ou en tramitar sinistros terán que facer uso das novas canles para proporcionar un servizo máis rápido e eficiente.

4. DIAGRAMA DE EMPRESA

A continuación, detállanse os mapas de procesos dos subsectores de banca e seguros, nun esquema representativo dos principais procesos. Sitúanse os postos de traballo en cada unha das fases.

Mapa de procesos e localización dos postos de traballo do subsector de banca na actualidade:



Mapa de procesos e localización dos postos de traballo do subsector de banca no futuro:



Mapa de procesos e localización dos postos de traballo do subsector asegurador na actualidade:



Mapa de procesos e localización dos postos de traballo do sector asegurador no futuro:



5. MATRIZ DE COMPETENCIAS, POSTOS E PROCESOS

A partir da análise de procesos, dos postos de traballo (actuais e futuros) e do proceso de transformación que están a experimentar, elaborouse unha matriz que identifica **para cada proceso produtivo**:


- A identificación do posto de traballo
- O tipo de ocupacións asociadas, indicando se están en demanda actual, en risco de desaparición, ou en proceso de transformación
- A descrición do perfil de cada un deses postos, indicando:
 - A formación requirida
 - Os coñecementos complementarios actuais
 - Os coñecementos complementarios futuros
 - As competencias técnicas actuais
 - As competencias non técnicas (ou soft skills)


A táboa cruzada que se presenta obtívose cruzando as seguintes fontes de información:

- Ofertas laborais do sector
- Estudos e informes utilizados na fase 1 dos traballos
- Entrevistas con empresas e asociacións do sector para validar a información obtida

Para facilitar a lectura da táboa, o tipo de ocupación codificouse co seguinte código de cores:

 Demanda actual

 En risco de desaparición

 En proceso de transformación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos produtivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Xestión financeira	Director/a financeiro	Demanda actual	Grao en Administración e Dirección de Empresas Economía. Máster especializado en Banca ou Economía Financeira.	Coñecementos de análises e reporting. Coñecementos de negocio. Manexo programas ERP. Manexo de Office (especialmente Excel).	Non aplica	Liderar a xestión económica da compañía: desde a planificación ata a execución de todos os negocios que levan a cabo na mesma.	Autonomía e iniciativa Pensamento estratéxico: resolver problemas e tomar decisións Habilidades comunicativas
Xestión financeira	Responsable financeiro	Demanda actual	Estudios en Administración e Dirección de Empresas Economía.	Excelentes coñecementos matemáticos, analíticos e informáticos. Ferramentas como Power BI, Excel.	Non aplica	Perfil orientado a pequenas e medianas empresas. Levar a cabo a xestión económica da compañía. Organizar todas as tarefas relacionadas con temas de fiscalidade, tesourería e contabilidade como, por exemplo: automatizar as remesas de cobranzas e pagos, redactar os Libros Contables ou realizar unha análise económica da compañía que vaia máis alá das operacións comerciais.	Habilidades de comunicación Habilidades organizativas Traballo en equipo Flexibilidade, proactividade e iniciativa
Xestión financeira	Interventor financeiro	Demanda actual	Grao en Economía, Administración e Dirección de empresas. Máster ou programa específico, ou Certificado Chartered Controller Analyst (CCA).	Coñecementos e capacidade analítica. Alto nivel de inglés. Uso das ferramentas dixitais que utilice a empresa. Paquetes informáticos de xestión financeira.	Non aplica	Análise e revisión da información financeira, para que sexa exacta e estea actualizada. Análise das decisións estratéxicas da compañía desde un punto de vista financeiro sobre novos produtos, investimentos ou optimización dos recursos. Análise do balance e da auditoría interna, deseño do sistema, escollendo os instrumentos de control da xestión financeira e realizando a consolidación dos estados financeiros. Preparación da auditora externa.	Habilidades de liderado e influencia Organización e planificación Habilidades de comunicación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
						Elaboración dos orzamentos anuais. Levar a cabo os procesos de planificación, orzamentos e forecasting.	
Xestión de negocio	Interventor de xestión	Demanda actual	Licenciatura en Administración e Dirección de Empresas ou similar.	Nivel moi alto de inglés. Coñecementos ofimáticos. Dominio de Excel e bases de datos (SAP). Coñecer ferramentas de planificación.	Non aplica	Realizar os plans de negocio e identificar as oportunidades GAPS da compañía. Crear cadros de mando eficaces con indicadores clave de negocio, cos que facer un seguimento dos obxectivos corporativos e detectar con axilidade as desviacións. Elaboración e aplicación dun plan de continxencia e continuidade de negocio. Control do cumprimento orzamentario, revisando os custos operativos, financeiros etc. e velando por unha maior eficiencia para mellorar a produtividade e rendibilidade da empresa.	Proactividade Capacidade de amplitude e visión cara ao futuro Habilidades de comunicación, tanto a nivel interno como externo
Xestión financeira	Responsable de consolidación	Demanda actual	Licenciatura ou Grao en ADE, Económicas ou Dereito. Máster en Auditoría de contas.	Coñecemento de reporte en normas IAS e en elaboración e análise de estados financeiros consolidados. Nivel moi alto de inglés. Coñecementos ofimáticos e nivel alto de Excel.	Non aplica	Elaboración das Contas Consolidadas do grupo e a supervisión das filiais. Levar a cabo o mantemento do sistema de información para consolidación e reporting. Establecer criterios, normas, políticas, procedementos e controis en toda a área contable do grupo. Definición dos procedementos de reporting da información financeira, así como o cumprimento das normas aplicadas polo Grupo: PGC/ IFRS/US GAAP/UK GAAP.	Organización Capacidade de traballo Seriedade Dotes de comunicación
Comercial	Account manager servizos financeiros / Xestor comercial /	Demanda actual	Licenciatura ou Grao en Administración e Dirección de Empresas, Economía ou Dereito.	Coñecemento de vendas e negociación. Uso de softwares: ERP e CRM, como Microsoft Navision ou Prinex ERP.	Non aplica	Desenvolver a carteira de clientes a nivel nacional, buscando novas oportunidades comerciais para realizar a venda consultiva dos servizos da compañía. Entre as súas competencias atópanse:	Capacidade de liderado e habilidades de xestión Orientación a resultados Habilidades de comunicación e empatía Humildade

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
	Axente financeiro			Office nivel usuario.		A prospección de mercado e procura de novas oportunidades comerciais. A captación de clientes: contacto telefónico, detección de necesidades, venda consultiva, negociación e peche de operacións en contornas B2B de alta interlocución. O seguimento de clientes e mantemento de carteira. O reporte de actividade á Dirección Comercial.	Proactividade Capacidade de traballar baixo presión
Comercial	Asesor/a financeiro/a	Demanda actual	Grao en ADE ou Economía ou FP en xestión comercial. Certificación MiFID II.	Coñecemento do mercado financeiro e de produtos de investimento. Nivel medio de informática. Uso de dispositivos dixitais como tabletas.	Uso de ferramentas colaborativas.	Xestión da carteira de clientes: organizar o tempo, concertar citas con posibles clientes e abrir nichos de mercado. Organizar e asesorar en materia financeira e de protección aos clientes: Analizar a situación económica de cada cliente e as súas necesidades, asesorar sobre os investimentos ou outras operacións financeiras que debería levar a cabo, explicar cales supoñen un risco para o seu patrimonio etc.	Habilidades de xestión Orientación ao cliente Habilidades comunicativas e sociais Proactividade Capacidade de traballo en equipo
Xestión da seguridade	Analista de seguridade da información en entidade financeira	Demanda actual	Licenciatura en Enxeñería de Sistemas ou Enxeñería Informática.	Coñecemento das tecnoloxías de seguridade máis comúns. Coñecemento en normativas de seguridade da información de entidades financeiras e de estándares de seguridade da información. Execución de probas de Hacking Ético. Infraestrutura de TI.	Non aplica	Fortalecer a xestión de Seguridade da Información da Entidade a través de avaliacións e monitorizacións aos controis implementados, xestión dos riscos relacionados cos activos de información e promover a difusión da cultura de seguridade da información, baixo o marco da normativa vixente. Propoñer e implementar estratexias de seguridade e ciberseguridade.	Perfil analítico Proactividade Traballo en equipo Compromiso e autonomía

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
				Manexo de ferramentas de monitorizacións de seguridade da información. Resolución de problemas TCP/IP. Coñecemento Servizos de rede comúns e dos sistemas operativos de escritorios e servidores.			
Xestión de canles de atención	Contable bancario	Demanda actual	Técnico superior en Administración e Finanzas.	Coñecementos específicos acerca da normativa do Banco de España e a CNMV (Comisión Nacional do Mercado de Valores). Coñecementos nivel usuario de Office. Programas especializados para a elaboración de estados financeiros, declaración de ingresos e follas de cálculo.	Non aplica	Realizar a análise dos elementos financeiros que circulan internamente na entidade (oficina). Rexistrar a información relativa ao diñeiro que circula dentro da sucursal ou oficina.	Capacidade de organización Orientación ao detalle Habilidades de comunicación Integridade e honestidade
Xestión estratéxica	Managing director en banca de investimento	Demanda actual	Licenciatura de Administración e Dirección de Empresas ou Economía. MBA, formación específica na área. Certificación CFA (Chartered Financial Analyst).	Coñecementos en negociación, comunicación e venda. Fortes habilidades analíticas e numéricas. Nivel de inglés moi alto. Excelente manexo de ofimática.	Non aplica	Marcar a estratexia e tomar as decisións en materia de investimentos, avaliando as diferentes oportunidades, co obxectivo de proporcionar ao banco futuros acordos entre diferentes tipos de industrias e sectores arredor do mundo.	Asertividade, flexibilidade, iniciativa. Liderado e traballo en equipo Empatía Orientación ao cliente, dilixencia e forte ética de traballo Capacidade de adaptación e resolución de problemas

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos produtivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
Prestación de servizos financeiros	Banqueiro privado	Demanda actual	Grao en ADE, Económicas. MBA. Certificación de Mifid2 (CFA ou EFA).	Capacidades analíticas e numéricas. Nivel alto de inglés. Nivel alto en ofimática. Ferramentas colaborativas.	Non aplica	Xestionar as necesidades de investimento, planificación patrimonial, financeira e fiscal de particulares que contan cun elevado patrimonio.	Atención ao detalle Autonomía Altas capacidades de organización e de traballo baixo presión Orientación ao cliente e capacidade de persuasión
Contratación	Actuario de seguros	Demanda actual	Licenciatura en Ciencias Actuarias e Financeiras.	Coñecementos de IFRS17, Solvencia I e II Nivel alto de inglés. Coñecementos de SAS, Microsoft Office e VBA.	Non aplica	Determinar cal debe ser o prezo de cada póliza. Avaliar as posibilidades de que ocorra un suceso e calcular os custos económicos, sociais e financeiros que iso pode implicar para así cuantificar as consecuencias. Analizar esa información para crear modelos matemáticos cos que poder poñer valor económico a cada seguro.	Capacidade de traballo en equipo Proactividade Flexibilidade, capacidade de adaptación
Xestión de carteira	Subscriber	Demanda actual	Grao en ADE, ou Enxeñería, con especialización en finanzas.	Coñecementos técnicos de análise actuarial. Coñecementos de negociación. Excel avanzado. Coñecementos de Bases de Datos.	Non aplica	Avaliar o risco que asume a compañía cando un novo cliente solicita a contratación dun produto. Analizar que esa póliza resulte rendible para a aseguradora e que á vez atenda as necesidades do cliente. Controlar o índice de sinistralidade, revisar as condicións dos riscos deficitarios e dar resposta a todas as dúbidas técnicas que expoñen os xestores comerciais.	Enfoque a resultados Innovación, perfil de mente aberta Proactividade e procura continua de mellora Rigor profesional e esixencia
Contratación	Axente de seguros	Demanda actual	Curso superior de seguros en Mediación grupo A.	Talento comercial: orientación clara á venda e ao cliente.	Uso de canles dixitais: web, redes sociais, aplicacións, plataformas de venda dixitais.	Comercializa e vende produtos e servizos de seguros, efectuando o asesoramento técnico ao cliente, o control da xestión e o seguimento dos seus clientes.	Carácter emprendedor Habilidades de comunicación Orientación a resultados

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
					Ferramentas colaborativas.		
Contratación	Mediador	Demanda actual	Curso superior de seguros en Mediación grupo B.	Talento comercial: orientación clara á venda e ao cliente Coñecemento de analítica de datos. Coñecemento de Microsoft Office.	Uso de canles dixitais: web, redes sociais, aplicacións, plataformas de venda dixitais. Ferramentas colaborativas.	Levar a cabo funcións de asesoría profesional para o cliente, ofrecéndose como guía e acompañamento na elección do seguro ideal segundo as súas necesidades. Realizar unha análise de riscos e necesidades económicas, e construír o produto "a medida" capaz de protexer e salvar o benestar dos asegurados e as súas familias.	Proactividade Traballo en equipo Habilidades comerciais e comunicativas Orientación a resultados e ao cliente, escoita activa
Xestión de sinistros	Perito de seguros	Demanda actual	Formación superior da rama aseguradora e formación de grao superior específica en materia e peritaxe para obter coñecementos sobre lexislación.	Coñecemento técnico especializado. Redacción de informes. Uso de PDAs. Coñecemento en informática nivel usuario.	Ferramentas colaborativas. Ferramentas de analítica de datos.	Valorar as circunstancias, causas e danos ante un sinistro e taxar os danos ocorridos para a posterior indemnización ou pago por parte do seguro polos danos causados.	Compromiso Dinamismo Traballo baixo presión Autonomía e iniciativa
Servizo de atención ao cliente (banca)	Administrativo de banca / Atención ao cliente en banca	En risco de desaparición	Formación profesional en Administración e Finanzas.	Coñecementos de informática nivel usuario.	Non aplica	Funcións de atención ao cliente, cobranzas, ingresos e xestión de contas.	Habilidades de comunicación e empatía Orientación ao cliente Ganas de aprender
Prestación de servizos financeiros	Analista de riscos	En transformación	Grao ou Licenciatura en Administración e Dirección de Empresas, Economía ou similares. Certificación EFPA (European Financial Advisor) e/ou CFA (Chartered Financial Analyst).	Coñecemento na regulación e normativa financeira vixente. Visión estratéxica e de negocio. Nivel de inglés moi alto. Excelente manexo de informática.	Coñecemento sobre algoritmos de IA. Potencial o labor relacional do seu traballo.	Analizar e facer unha cuantificación precisa dos riscos (en base á liquidez da empresa, débeda ou falta de crédito) nos que se poida ver exposta a empresa nas operacións financeiras que levan a cabo no día a día. Alta capacidade de análise dos mercados bolsistas e financeiros. Realizar un estudo da evolución financeira, da solvencia económica. Estar actualizado na normativa vixente.	Traballo en equipo e capacidade relacional con outras áreas da empresa Alta capacidade de xestión de información Toma de decisións

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos produtivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
			MBA en banca e finanzas.				
Xestión de canles de atención (banca)	Todos os postos de Oficina bancaria (administrativos, xestor de particulares ou de empresas, subdirector de oficina etc.)	En Transformación	Grao en ADE, Económicas / FP en Administración e Finanzas	Coñecementos de atención ao cliente. Coñecementos de informática nivel usuario.	Uso de medios dixitais e das plataformas dixitais do banco.	Funcións básicas do posto (administrativas, xestión da sucursal, atención ao cliente etc.).	Habilidades comunicativas Proactividade e perseveranza Tolerancia á frustración e actitude de servizo
Xestión de sinistros e Atención ao cliente (seguros)	Axente do centro de atención telefónica (seguros)	En Transformación	Bacharelato	Non require coñecementos adicionais.	Uso de bots conversacionais. Formación sobre intelixencia emocional e empatía para a atención ao cliente.	Contestar e xestionar as chamadas telefónicas. Asesorar e responder calquera inquietude, dúbida ou pregunta que os usuarios dalgún servizo ou consumidores dun produto/seguro poidan ter.	Habilidades comerciais Boa capacidade de comunicación Capacidade de persuasión, alta orientación ao cliente, capacidade de adaptación e actitude positiva
Xestión de carteira	Asesor/a de seguros	En Transformación	Técnico en Actividades Comerciais	Coñecementos de atención ao cliente. Manexo fluído en ferramentas ofimáticas, Excel medio.	Uso de canles dixitais para a xestión e atención ao cliente. Uso de RPA e incorporación de automatizacións no seu traballo diario.	Comercializar e vender produtos de entidades aseguradoras, realizando o asesoramento técnico ao cliente durante a vixencia do contrato, e garantindo a xestión da carteira de clientes e a súa fidelización á entidade.	Habilidades comunicativas Escoita activa e empatía Traballo por obxectivos
Xestión de sinistros	Xestor/a ou tramitador/a de sinistros	En transformación	Licenciatura en Dereito ou similar	Coñecementos de atención ao cliente. Manexo fluído en ferramentas ofimáticas, Excel medio.	Uso de canles dixitais para a xestión e atención ao cliente.	O Xestor de Sinistros encárgase da recepción e validación da documentación necesaria para a tramitación de sinistros, así como a relación co cliente.	Capacidade analítica Resolución e Organización Habilidades de comunicación

ESTUDO TECNOLOXÍAS EMERXENTES PARA A TRANSFORMACIÓN DO EMPREGO

Procesos productivos	Postos	Tipo de ocupación	Perfil profesional				
			Formación requirida	Coñecementos complementarios	Coñecementos complementarios futuros	Competencias técnicas actuais	Competencias non técnicas (soft skills)
					<p>Uso de RPA e incorporación de automatizacións no seu traballo diario.</p>	<p>É quen recibe a documentación necesaria para tramitar un sinistro. Realiza o envío de cartas a clientes para tramitación de sinistros (solicitud de documentación, seguimiento, cancelación etc.).</p> <p>Proporciona atención telefónica de clientes: asesoramento, xestión e información tanto na xestión de sinistros como noutros produtos ou campañas en curso.</p> <p>Actualiza a información nos sistemas da compañía e realiza tarefas administrativas e de xestión de cobranzas.</p> <p>Tamén propón melloras para o cliente, o equipo e o departamento.</p>	<p>Autonomía e proactividade</p> <p>Traballo en equipo</p>