



Allegato 1

Elenco qualificazioni professionali

Settore Economico Professionale - Servizi Finanziari e Assicurativi

- 1. Analista della qualità del credito**
- 2. Assistente alla clientela**
- 3. Esperto della gestione della filiale**
- 4. Esperto delle procedure cautelari esecutive**
- 5. Esperto prodotti di area**
- 6. Operatore di sportello**
- 7. Operatore fidi**
- 8. Operatore titoli**
- 9. Tecnico del Portafoglio Corporate**
- 10. Tecnico del Portafoglio Private**
- 11. Tecnico del Portafoglio Retail**
- 12. Tecnico del Portafoglio Small Business**

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione del credito Coordinamento filiali
Area di Attività	ADA 15.249.835: Attuazione degli obiettivi di qualità del credito di Area e gestione del processo di erogazione ADA 15.251.846: Monitoraggio del livello di rischio creditizio assunto e individuazione e gestione di crediti ad andamento problematico
Qualificazione regionale	Analista della qualità del credito
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.1.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale 3.3.2.1.2 Consulenti finanziari 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, realizza l'individuazione e la gestione dei crediti ad andamento problematico. Le principali attività dell'Analista Qualità Credito sono: controllo dei rapporti che evidenziano elementi di anomalia andamentale, verifica della regolarità operativa, regolarizzazione delle posizioni debitorie ad andamento problematico, realizzazione di iniziative volte a rafforzare le garanzie acquisite a tutela del credito problematico, consulenza e assistenza nella gestione delle anomalie di rapporto e nelle posizioni incagliate, a inadempimento persistente e sotto controllo

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Realizzare il controllo dei rapporti che evidenziano elementi di anomalia andamentale	
Risultato atteso	
Controllo dei rapporti che evidenziano elementi di anomalia andamentale correttamente eseguito rilevando gli sconfini segnalati dalle procedure in uso	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare misure adeguate per la gestione dei crediti problematici • adottare le opportune metodologie di controllo periodico del credito • applicare le tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti • monitorare correttamente la qualità del portafoglio crediti • applicare la normativa CAI e Usura • operare secondo la normativa in materia di attività creditizia 	<ul style="list-style-type: none"> • gestione crediti problematici • metodologie di controllo periodico del credito • valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti • monitoraggio della qualità del portafoglio crediti • normativa CAI e Usura • normativa sull'attività creditizia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare il controllo dei rapporti che evidenziano elementi di anomalia andamentale. Controllo dei rapporti che evidenziano elementi di anomalia andamentale correttamente eseguito rilevando gli sconfini segnalati dalle procedure in uso.	Le operazioni riconducibili alle attività di controllo dei rapporti con anomalie andamentali e degli sconfini.	Corrette modalità di svolgimento delle attività di controllo; precisa determinazione della quantità delle rilevazioni degli sconfini.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo Verificare la regolarità operativa	
Risultato atteso Procedure previste per la corretta operatività adeguatamente verificate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare le metodologie di controllo periodico del credito • monitorare la qualità del portafoglio crediti • applicare la normativa CAI e Usura • operare nel rispetto della normativa in materia di attività creditizia • utilizzare gli strumenti di office automation 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie di controllo periodico del credito • monitoraggio della qualità del portafoglio crediti • normativa CAI e Usura • normativa sull'attività creditizia • office automation

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Verificare la regolarità operativa. Procedure previste per la corretta operatività adeguatamente verificate.	Le operazioni di verifica della regolarità operativa .	Costanza nella verifica delle regolarità operative; utilizzo corretto delle procedure di sconfinio.

**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Regolarizzare le posizioni debitorie ad andamento problematico	
Risultato atteso	
Posizioni debitorie ad andamento problematico adeguatamente regolarizzate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare misure adeguate per la gestione del credito in sofferenza • applicare la normativa civilistica in materia di imprese e persona/famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> • gestione del credito in sofferenza • normativa civilistica imprese • normativa civilistica persona e famiglia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Regolarizzare le posizioni debitorie ad andamento problematico. Posizioni debitorie ad andamento problematico adeguatamente regolarizzate.	Le operazioni di regolarizzazione delle posizioni debitorie e piani di rientro.	Corretta individuazione delle posizioni ad andamento problematico; esatta determinazione della quantità di posizioni debitorie regolarizzate; precisa rilevazione della quantità e qualità delle azioni di assistenza relative ai piani di rientro.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Intraprendere iniziative volte a rafforzare le garanzie acquisite a tutela del credito problematico	
Risultato atteso	
Iniziativa volte a rafforzare le garanzie acquisite a tutela del credito problematico adeguatamente intraprese nel rispetto delle procedure aziendali, prevenendo l'insorgenza di criticità gestionali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare misure adeguate per la gestione dei crediti problematici • monitorare correttamente la qualità del portafoglio crediti • applicare le tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti 	<ul style="list-style-type: none"> • gestione crediti problematici • monitoraggio della qualità del portafoglio crediti • valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Intraprendere iniziative volte a rafforzare le garanzie acquisite a tutela del credito problematico. Iniziativa volte a rafforzare le garanzie acquisite a tutela del credito problematico adeguatamente intraprese nel rispetto delle procedure aziendali, prevenendo l'insorgenza di criticità gestionali.	Le operazioni riconducibili alle attività di tutela del credito problematico.	Consistenza quali-quantitativa delle iniziative intraprese; adeguata efficacia delle azioni di prevenzione delle criticità gestionali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Fornire consulenza e assistenza nella gestione delle anomalie di rapporto e nelle posizioni incagliate, a inadempimento persistente e sotto controllo	
Risultato atteso	
Consulenza ed assistenza tecnica adeguatamente fornita in riferimento alla gestione delle anomalie di rapporto creditizio e delle posizioni incagliate a inadempimento persistente e sotto controllo	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare misure adeguate per la gestione del credito in sofferenza • applicare la normativa sin materia di attività creditizia • operare nel rispetto della normativa CAI e Usura • monitorare correttamente la qualità del portafoglio crediti 	<ul style="list-style-type: none"> • gestione del credito in sofferenza • normativa sull'attività creditizia • normativa CAI e usura • monitoraggio della qualità del portafoglio crediti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Fornire consulenza e assistenza nella gestione delle anomalie di rapporto e nelle posizioni incagliate, a inadempimento persistente e sotto controllo.</p> <p>Consulenza ed assistenza tecnica adeguatamente fornita in riferimento alla gestione delle anomalie di rapporto creditizio e delle posizioni incagliate a inadempimento persistente e sotto controllo.</p>	<p>Le operazioni riconducibili alle attività di consulenza ed assistenza per la gestione delle anomalie nel rapporto creditizio e delle posizioni incagliate .</p>	<p>Livello di disponibilità a fronte delle esigenze manifestatesi; precisi risultati ottenuti nella gestione delle anomalie di rapporto e degli incagli; quantità e qualità dei contributi offerti in termini di consulenza/ assistenza per la soluzione dei problemi.</p>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE²	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.842: Esecuzione degli ordini di investimento ADA 15.250.844: Erogazione dei servizi di sportello e delle attività a supporto dell'operatività
Qualificazione regionale	Assistente alla clientela
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.1.2.0 Addetti allo sportello bancario 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.1.1.0 Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri Intermediari finanziari 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Eroga i servizi di sportello garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità. Le principali attività dell'Assistente alla clientela sono: esecuzione dei servizi di cassa/transazionali, commercializzazione dei servizi e prodotti "da banco", supporto commerciale alla clientela e gestione della relazione di primo contatto, esecuzione delle attività operative ed amministrative della Filiale, gestione di un adeguato livello di flessibilità del lavoro interno alla Filiale

² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Erogare i servizi di sportello al cliente	
Risultato atteso Servizi di sportello adeguatamente erogati al cliente in conformità alle direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa sulla sicurezza sul lavoro • applicare le procedure di sportello (front office) • applicare la normativa CAI e Usura • applicare le direttive aziendali nell'erogazione del servizio di front office 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa di sicurezza sul lavoro • procedure di sportello (front office) • normativa CAI e Usura • quadro delle direttive aziendali per la gestione dei servizi di front office

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Erogare i servizi di sportello al cliente. Servizi di sportello adeguatamente erogati al cliente in conformità alle direttive aziendali.	Le operazioni riconducibili all'erogazione dei servizi di sportello.	Corrette modalità di svolgimento delle attività transazionali di sportello; accurata accoglienza della clientela in sintonia con le direttive aziendali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Presentare proposte e vendere prodotti e servizi a più elevato contenuto di standardizzazione	
Risultato atteso	
Prodotti e servizi standard adeguatamente proposti e venduti in coerenza con le politiche aziendali e con le esigenze del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di “customer care” • applicare le procedure di sportello (front office) • applicare la normativa prevista per gli investimenti 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di “customer care” • procedure di sportello (front office) • normativa su investimenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presentare proposte e vendere prodotti e servizi a più elevato contenuto di standardizzazione. Prodotti e servizi standard adeguatamente proposti e venduti in coerenza con le politiche aziendali e con le esigenze del cliente.	Le operazioni riconducibili alle azioni di presentazione e vendita di prodotti e servizi standard alla clientela dello sportello.	Costanza nella verifica delle esigenze del cliente; precisa determinazione della quantità e qualità delle proposte commerciali presentate al cliente; corretto svolgimento delle attività di vendita di prodotti e servizi “da banco” conciliando esigenze del cliente e obiettivi di Filiale.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Contribuire al soddisfacimento delle esigenze commerciali e di primo contatto con la clientela	
Risultato atteso	
Le operazioni di sportello correttamente erogate per il soddisfacimento delle esigenze del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di “customer care” • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di investimento • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento retail • operare nell’ambito dei mercati finanziari di base • operare nel rispetto della normativa in materia di investimenti 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di “customer care” • prodotti di investimento • prodotti di finanziamento retail • mercati finanziari di base • normativa su investimenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Contribuire al soddisfacimento delle esigenze commerciali e di primo contatto con la clientela. Le operazioni di sportello correttamente erogate per il soddisfacimento delle esigenze del cliente .	Le operazioni di front office per il soddisfacimento delle esigenze del cliente .	Adeguata intercettazione delle esigenze specifiche della clientela; corrette segnalazioni alla clientela delle opportunità commerciali; idonea segnalazione alla Direzione delle lamentele della clientela; precisa promozione dei servizi automatizzati offerti in Filiale; esatta esecuzione delle attività volte a indirizzare la clientela verso le figure specialistiche per consulenze mirate.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Realizzare il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative	
Risultato atteso	
Adempimenti contabili ed amministrativi adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure contabili e amministrative previste • offrire alla clientela i servizi di filiale relativi al back-office • operare nel rispetto dei principi economici e organizzativi aziendali di base • utilizzare gli strumenti di office automation 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure e servizi di filiale (back-office) • principi economici e organizzativi aziendali base • office automation

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative. Adempimenti contabili ed amministrativi adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna .	Le operazioni relative al corretto svolgimento degli adempimenti amministrativo-contabili.	corretto svolgimento di attività operative e amministrative (quadratura, contabile, modulistica, archivio, etc.); adeguata conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali nelle operazioni amministrative e contabili.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Contribuire a realizzare l'adeguato livello di flessibilità interno alla Filiale	
Risultato atteso	
Operatività di sportello svolta con adeguato livello di flessibilità in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • operare nel rispetto dei principi economici e organizzativi aziendali base • applicare le procedure previste dal Diritto e dalla legislazione del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali base • diritto e legislazione del lavoro

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Contribuire a realizzare l'adeguato livello di flessibilità interno alla Filiale. Operatività di sportello svolta con adeguato livello di flessibilità in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi.	Le operazioni riconducibili alla gestione dell'operatività di sportello garantendo la flessibilità adeguata alle esigenze del cliente e dei carichi di lavoro dei colleghi.	livello di disponibilità a fronte delle esigenze organizzative della Filiale; precisa determinazione della quantità e qualità dei contributi offerti dalla persona in termini di flessibilità.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE³	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Coordinamento filiali Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.249.836: Gestione del piano di sviluppo commerciale e della rete degli sviluppatori presenti nell'Area di riferimento ADA 15.250.839: Gestione delle attività di filiale
Qualificazione regionale	Esperto della gestione della filiale
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Tale figura professionale provvede a rappresentare la Banca nell'ambito del mandato ricevuto sul territorio di competenza e a contribuire al raggiungimento degli obiettivi economici sociali e commerciali, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi assegnati. Le principali attività dell' Esperto della gestione della Filiale sono: sviluppo e promozione dell'azione commerciale, coordinamento e gestione delle attività commerciali, gestione della relazione creditizia, gestione delle Persone, monitoraggio delle attività e controllo dei risultati.

³ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Sviluppare e promuovere l'azione commerciale della Filiale	
Risultato atteso	
Piano strategico commerciale di filiale correttamente definito e formalizzato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche del marketing strategico • utilizzare gli strumenti per la realizzazione della SWOT analysis di filiale • utilizzare tool per la redazione del piano commerciale di filiale • applicare tecniche e metodi di gestione di progetti • applicare tecniche e metodi di gestione del budget di filiale 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di economia dei mercati finanziari • normativa su investimenti • specifiche tecniche dei prodotti di finanziamento ordinario • specifiche tecniche dei prodotti di investimento • principi e metodi di marketing strategico • modelli di pianificazione commerciale • gestione Budget Commerciale • principi e tecniche di Project Management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Sviluppare e promuovere l'azione commerciale della Filiale. Piano strategico commerciale di filiale correttamente definito e formalizzato.	Le operazioni riconducibili allo sviluppo e promozione dell'azione commerciale della Filiale.	Analisi e condivisione dei dati e delle informazioni di budget, sintetizzando le basi patrimoniali e finanziarie della filiale; analisi dell'ambiente interno ed esterno alla filiale per identificare i punti di forza e di debolezza di tipo economico/ finanziario rispetto agli obiettivi assegnati; analisi della concorrenza sul territorio; valutazione del posizionamento della Filiale in termini di: brand, radicamento sul territorio, quota di mercato, conoscenza/ vicinanza alla clientela, gamma dei prodotti/servizi offerti, numerosità, tipologia e caratteristiche della clientela consolidata/ potenziale; segmentazione della clientela attraverso i parametri definiti



		<p>dalla Banca o stabiliti sulla base di criteri collegati alle specificità territoriali (mass – market affluent, private, small business, corporate); definizione e quantificazione delle azioni commerciali ed organizzative/ gestionali corredate da obiettivi quantitativi; Comunicazione e condivisione del piano commerciale e delle azioni di promozione e di valorizzazione dell'immagine della filiale.</p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Coordinare e gestire l'azione commerciale della Filiale	
Risultato atteso	
Azioni di sviluppo commerciale previste dal piano correttamente implementate e gestite	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di indirizzo e controllo dell'azione commerciale • applicare tecniche di gestione multiproject • coordinare le attività commerciali • attivare, gestire e presidiare le singole azioni commerciali in atto, previste • applicare le tecniche di problem solving • applicare le tecniche di comunicazione organizzativa per trasmettere le logiche del piano commerciale al team • gestione, motivazione e valorizzazione del team di filiale • applicare le tecniche di monitoraggio della rispondenza tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti • utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di economia dei mercati finanziari • normativa su investimenti • specifiche tecniche dei prodotti di finanziamento ordinario • specifiche tecniche dei prodotti di investimento • tecniche di comunicazione organizzativa • organizzazione aziendale • principi e metodi di problem solving • modelli di people management • tecniche di gestione, monitoraggio e controllo delle azioni commerciali • tecniche di gestione del budget • tecniche di "customer care"

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinare e gestire l'azione commerciale della Filiale. Azioni di sviluppo commerciale previste dal piano correttamente implementate e gestite.	Le operazioni relative al coordinamento e alla gestione dell'azione commerciale della Filiale.	Attivazione, gestione e presidio delle singole azioni commerciali previste dal piano, verificandone l'attuazione, coordinando le risorse e direttamente quando previsto o necessario; gestione delle urgenze e individuazione delle priorità, assegnando responsabilità e compiti o curando in prima persona specifiche situazioni; coordinamento delle attività dipendenti da obblighi di compliance; analisi della customer satisfaction attivando un set di indicatori specifici di misurazione;



		conduzione delle attività di affiancamento commerciale e di gestione diretta del cliente; pianificazione e gestione delle visite di sviluppo commerciale, coinvolgendo le risorse più idonee.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Gestire la relazione creditizia presidiandone la qualità	
Risultato atteso	
Qualità dell'intero ciclo di vita della relazione creditizia gestita e presidiata in conformità agli standard qualitativi aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di analisi quali-quantitativa della solvibilità del cliente • applicare metodi e tecniche quali-quantitative di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito • utilizzare metodi e strumenti di gestione del credito problematico • applicare le tecniche per la valutazione del rating del cliente • valutare la congruità, coerenza e veridicità delle informazioni fornite dal cliente • applicare le forme tecniche adeguate all'attività svolta dal cliente • utilizzare gli strumenti di analisi delle informazioni risultanti dalla Centrale dei Rischi • individuare le anomalie nell'andamento del rapporto creditizio e identificare le misure correttive 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di gestione crediti problematici • principi e procedure di monitoraggio della qualità del portafoglio clienti • tecniche di analisi del bilancio per la valutazione quali-quantitativa del cliente • normativa CAI e Usura • modelli di rating • forme tecniche per la gestione degli affidamenti alle diverse tipologie di cliente

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire la relazione creditizia presidiandone la qualità. Qualità dell'intero ciclo di vita della relazione creditizia gestita e presidiata in conformità agli standard qualitativi aziendali .	Le operazioni di gestione della relazione creditizia e di presidio della qualità del credito.	Identificazione e formalizzazione di un set di indicatori specifici e di azioni ad hoc per monitorare la qualità del credito erogato e l'affidabilità/solvibilità dei clienti affidati; analisi quali-quantitativo dell'affidabilità del cliente; formulazione del giudizio di merito sulla concedibilità del fido e relativa delibera; gestione delle posizioni affidate per



		individuare tempestivamente eventuali situazioni negative e/o eventi pregiudizievoli; controllo delle posizioni a rischio per l'assunzione di azioni di tutela del credito.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Gestire le risorse umane assegnate alla Filiale	
Risultato atteso	
Adeguate presidio delle azioni di gestione, coordinamento monitoraggio e sviluppo del team di filiale	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di comunicazione organizzativa • gestione, motivazione e valorizzazione del team di filiale • applicare le tecniche di performance management per: assegnare gli obiettivi individuali e di squadra in coerenza con le strategie aziendali, valutare la rispondenza delle prestazioni realizzate con gli standard di performance attesi, apportare misure correttive per allineare i risultati commerciali conseguiti agli obiettivi programmati, definire piani di miglioramento a livello individuale e di squadra • applicare le tecniche di gestione della leadership 	<ul style="list-style-type: none"> • principi e metodi di people management • riferimenti metodologici e tecnici del performance management • organizzazione aziendale e leadership • elementi di comunicazione organizzativa

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Gestire le risorse umane assegnate alla Filiale.</p> <p>Adeguate presidio delle azioni di gestione, coordinamento monitoraggio e sviluppo del team di filiale.</p>	<p>Le operazioni riconducibili alla gestione delle risorse umane assegnate alla Filiale.</p>	<p>Costruzione di un quadro complessivo del personale di filiale, identificando la fase del ciclo di vita di ciascuna persona (ingresso, sviluppo, crescita, maturità); definizione e assegnazione degli obiettivi (di business, di customer satisfaction, di qualità e/o di sviluppo professionale) per ruolo o per team commerciale; controllo delle attività e dei risultati, valutando le prestazioni sulla base dei modelli/sistemi previsti; definizione e condivisione di azioni per la formazione lo sviluppo professionale; gestione del team, con azioni</p>



		volte ad alimentare lo spirito di squadra, consolidare i meccanismi di cooperazione, risolvere gli eventuali aspetti conflittuali.
--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Monitorare le attività e controllare i risultati di Filiale	
Risultato atteso	
Piano di Monitoraggio dell'azione commerciale di Filiale correttamente implementato e gestito	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • identificare all'interno delle diverse dimensioni (commerciale/mercato, organizzativa, gestionale) del piano commerciale le aree chiave di risultato da monitorare per garantire l'efficacia del piano stesso • identificare per ciascuna area chiave di risultato da monitorare: le singole azioni da controllare, gli indicatori di monitoraggio da utilizzare per singola azione, la tempistica di controllo da rispettare, gli strumenti/sistemi di controllo, i momenti dedicati al controllo, le risorse da coinvolgere, l'analisi degli scostamenti, l'individuazione di azioni correttive • selezionare le fonti di reportistica, verificando i tempi di produzione e di effettiva disponibilità presso la filiale e presentare/rendere disponibili tali fonti a individui/squadra • identificare e formalizzare un set di indicatori specifici e di azioni ad hoc per monitorare la qualità del credito erogato e l'affidabilità/solvibilità dei clienti affidati 	<ul style="list-style-type: none"> • principi, metodi e tecniche di monitoraggio • elementi di gestione dei progetti • modelli di budgeting e reporting • elementi di time management • elementi di organizzazione aziendale • principi di presidio qualitativo della relazione creditizia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitorare le attività e controllare i risultati di Filiale . Piano di Monitoraggio dell'azione commerciale di Filiale correttamente implementato e gestito.	Le operazioni di monitoraggio delle attività e di controllo dei risultati di Filiale.	Monitoraggio dell'operatività quotidiana di filiale e delle azioni/iniziative di breve termine; analisi degli scostamenti rilevati; definizione delle possibili azioni correttive da attivare per colmare gli scostamenti; formalizzazione delle attività identificate in un piano di



		azione che contenga attività, responsabilità, ruoli e tempi; presidio dell'osservanza degli obblighi di compliance.
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁴	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali)
Qualificazione regionale	Esperto delle Procedure Cautelari Esecutive
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Tale figura professionale assicura la corretta gestione delle procedure cautelari ed esecutive attraverso la coerente analisi delle azioni da intraprendere nel costante rispetto delle normative vigenti e degli obiettivi aziendali. Le principali attività dell' Esperto delle Procedure Cautelari Esecutive sono: corretta lavorazione di tutte le fasi connesse all'espletamento delle procedure in linea con i piani di produzione assegnati, massimizzando qualità, produttività ed efficienza dei processi di lavorazione, nel rispetto della normativa vigente; Monitoraggio dell'andamento delle attività svolte ed attivazione dei correttivi necessari al raggiungimento degli obiettivi; gestione delle risorse assegnate

⁴ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Presidiare il processo di valutazione ed analisi del profilo del cliente per il tempestivo avvio e la corretta gestione delle procedure da attivare	
Risultato atteso	
Procedure cautelari di gestione del cliente correttamente attivate in coerenza con il profilo analizzato e valutato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure di riscossione coattiva e cautelare • utilizzare il sistema di controllo del rischio operativo • applicare le tecniche di analisi dei processi • applicare le tecniche di gestione dei processi • utilizzare le tecniche di gestione dei collaboratori • utilizzare le tecniche di gestione dello stress 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure di riscossione coattiva e cautelari • sistema di controllo del rischio operativo • tecniche di analisi dei processi • tecniche di gestione dei processi • tecniche di gestione dei collaboratori • tecniche di gestione dello stress

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presidiare il processo di valutazione ed analisi del profilo del cliente per il tempestivo avvio e la corretta gestione delle procedure da attivare . Procedure cautelari di gestione del cliente correttamente attivate in coerenza con il profilo analizzato e valutato .	Le operazioni riconducibili al presidio delle procedure cautelari di gestione del cliente.	Corretta individuazione degli obiettivi di produzione; precisa rilevazione degli Indici di produttività; adeguata riduzione del contenzioso .

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Gestire i collaboratori guidandoli verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati	
Risultato atteso	
Adeguate presidio delle azioni di gestione, sviluppo e valorizzazione dei propri collaboratori	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare i principi economici e organizzativi aziendali • utilizzare il sistema di controllo dei rischi operative • applicare le tecniche di programmazione delle attività • applicare le tecniche di monitoraggio dei risultati • applicare le tecniche di sviluppo e motivazione dei collaboratori • applicare le tecniche negoziazione e leadership 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali • sistema di controllo dei rischi operativi • tecniche di programmazione delle attività • tecniche di monitoraggio dei risultati • tecniche di sviluppo e motivazione dei collaboratori • tecniche di negoziazione e leadership

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire i collaboratori guidandoli verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Adeguato presidio delle azioni di gestione, sviluppo e valorizzazione dei propri collaboratori.	Le operazioni riconducibili alla gestione delle risorse umane assegnate.	Corretta individuazione degli obiettivi di produzione; precisa analisi dei processi e dei risultati; idonea instaurazione di un sereno clima aziendale; adeguati livelli e modalità di diffusione delle informazioni e delle conoscenze all'interno del gruppo.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Monitorare l'andamento delle attività e il conseguimento degli obiettivi	
Risultato atteso	
Controllo delle performance e dei livelli di efficacia e produttività per intraprendere eventuali azioni correttive	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di analisi dei processi • applicare le tecniche di gestione dei processi • utilizzare le tecniche di analisi e soluzione dei problemi • utilizzare le tecniche di decision making • utilizzare le tecniche di gestione dei collaboratori • applicare i principi economici e organizzativi aziendali • utilizzare le tecniche di programmazione delle attività • utilizzare le tecniche di monitoraggio dei risultati 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di analisi dei processi • tecniche di gestione dei processi • tecniche di problem solving • tecniche di decision making • tecniche di gestione dei collaboratori • principi economici e organizzativi aziendali • tecniche di programmazione delle attività • tecniche di monitoraggio dei risultati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitorare l'andamento delle attività e il conseguimento degli obiettivi. Controllo delle performance e dei livelli di efficacia e produttività per intraprendere eventuali azioni correttive.	Le operazioni afferenti i sistemi di monitoraggio e miglioramento delle performance.	Precisi modelli di analisi, monitoraggio, controllo e valutazione delle performance; adeguati indici di miglioramento delle performance.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁵	
<i>Servizi finanziari e assicurativi</i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Sviluppo commerciale Coordinamento filiali Gestione finanziaria
Area di Attività	ADA 15.244.831: Presidio dei segmenti di mercato o dei prodotti/servizi di riferimento con assistenza alla rete commerciale ADA 15.249.838: Assistenza ai prodotti di Area ADA 15.252.853: Svolgimento di attività operative connesse alla gestione finanziaria
Qualificazione regionale	Esperto Prodotti di Area
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, tale figura professionale assiste le aree assegnate nel raggiungimento degli obiettivi di budget sui prodotti di competenza. Le principali attività dello Specialista Prodotti di Area sono: Raccolta sul territorio di informazioni utili a migliorare i prodotti; Supporto specialistico all'azione commerciale; diffusione e miglioramento della conoscenza dei prodotti; consulenza specialistica sui prodotti rivolti alla clientela specifica; formazione in aula e on the job alle funzioni aziendali interessate

⁵ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Raccogliere sul territorio informazioni utili a migliorare i prodotti	
Risultato atteso	
Informazioni adeguatamente e sistematicamente raccolte e trasmesse alle funzioni di competenza	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • raccogliere informazioni utili riferite al mercato locale • operare in base agli indici macro-economici • operare nell'ambito dei mercati primari e secondari 	<ul style="list-style-type: none"> • conoscenza del mercato locale • indici macro-economici • mercati primari e secondari

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Raccogliere sul territorio informazioni utili a migliorare i prodotti. Informazioni adeguatamente e sistematicamente raccolte e trasmesse alle funzioni di competenza .	Le operazioni relative alle attività di raccolta di informazioni sui prodotti.	Precise Modalità di svolgimento delle attività; adeguata Accuratezza e completezza dei dati raccolti.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Fornire supporti specialistici all'azione commerciale	
Risultato atteso	
Azioni Commerciali adeguatamente supportate affiancando i gestori di clientela dei diversi mercati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • operare in base ai principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • operare in base agli indici macro-economici • operare nell'ambito dei mercati primari e secondari • applicare la normativa in materia di investimenti • applicare le tecniche di gestione del budget commerciale • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento ordinari e speciali • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di investimento e finanziamento retail • applicare le tecniche di "customer care" 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • indici macro-economici • mercati primari e secondari • normativa su investimenti • gestione budget commerciale • prodotti di finanziamento ordinari • prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.) • prodotti di investimento • prodotti di finanziamento retail • tecniche di "customer care"

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Fornire supporti specialistici all'azione commerciale. Azioni Commerciali adeguatamente supportate affiancando i gestori di clientela dei diversi mercati.	Le operazioni di supporto specialistico alla presentazione e vendita dei prodotti/servizi specifici.	Quantità e qualità delle azioni di supporto commerciale; adeguati risultati ottenuti negli affiancamenti ai gestori di clientela per le operazioni più complesse .

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Garantire azioni volte a diffondere e migliorare la conoscenza dei prodotti	
Risultato atteso	
Adeguate diffusione della conoscenza dei prodotti aziendali sensibilizzando opportunamente i gestori di clientela	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • operare in base ai principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • operare in base agli indici macro-economici • operare nell'ambito dei mercati primari e secondari • operare in base al piano commerciale • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento ordinari e speciali • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di investimento e finanziamento retail • applicare le tecniche di "customer care" 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • indici macro-economici • mercati primari e secondari • piano commerciale (per prodotti/servizi di competenza) • prodotti di finanziamento ordinari • Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.) • Prodotti di investimento • Prodotti di finanziamento retail • tecniche di "customer care"

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Garantire azioni volte a diffondere e migliorare la conoscenza dei prodotti. Adeguata diffusione della conoscenza dei prodotti aziendali sensibilizzando opportunamente i gestori di clientela.	Le operazioni per la corretta diffusione e miglioramento della conoscenza dei prodotti aziendali .	Completa disponibilità a diffondere le conoscenze possedute; preciso svolgimento delle attività tese a offrire contributi personali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Erogare servizi di consulenza specialistica ai Responsabili di segmento sui prodotti rivolti alla clientela specifica	
Risultato atteso	
Consulenza specialistica adeguatamente erogata sui prodotti rivolti alla clientela specifica supportando opportunamente il personale interessato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento ordinari e speciali Analisi • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di investimento e finanziamento retail • operare nel rispetto della normativa fiscale in materia di persone e famiglie • applicare la normativa su investimenti • applicare le normative previste dal sistema della previdenza complementare 	<ul style="list-style-type: none"> • prodotti di finanziamento ordinari • prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.) • prodotti di investimento • prodotti di finanziamento retail • normativa fiscale persone e famiglie • normativa su investimenti • sistema della previdenza complementare

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Erogare servizi di consulenza specialistica ai Responsabili di segmento sui prodotti rivolti alla clientela specifica</p> <p>Consulenza specialistica adeguatamente erogata sui prodotti rivolti alla clientela specifica supportando opportunamente il personale interessato.</p>	<p>Le operazioni riconducibili all'attività consulenziale in ambito commerciale rivolta alla clientela specifica.</p>	<p>Stile e modalità di esercitare l'attività consulenziale; livello di soddisfazione del cliente interno; competenza mostrata a livello specialistico</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Erogare percorsi di formazione in aula e on the job alle funzioni aziendali interessate	
Risultato atteso	
Programmi formativi in aula e on the job adeguatamente erogati alle funzioni aziendali interessate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • operare in base ai principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • applicare i principi previsti dal Diritto e dalla legislazione del lavoro • applicare le metodologie per l'addestramento il personale • applicare la normativa in materia di sicurezza sul lavoro • utilizzare gli strumenti di office automation 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • diritto e legislazione del lavoro • metodologie per l'addestramento del personale • normativa sulla sicurezza sul lavoro • office automation

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Erogare percorsi di formazione in aula e on the job alle funzioni aziendali interessate.</p> <p>Programmi formativi in aula e on the job adeguatamente erogati alle funzioni aziendali interessate.</p>	<p>Le operazioni relative alle attività di docenza in aula e addestramento/affiancamento on the job.</p>	<p>Efficacia nella gestione dell'aula e negli affiancamenti on the job; risultati ottenuti in termini di accrescimento delle competenze altrui.</p>

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁶	
<i>Servizi finanziari e assicurativi</i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di sportello
Area di Attività	ADA 15.250.844: Erogazione dei servizi di sportello e delle attività a supporto dell'operatività
Qualificazione regionale	Operatore di sportello
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 4.2.1.2.0 Addetti allo sportello bancario Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 4.2.1.1.0 Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri Intermediari finanziari
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Tale figura professionale eroga i servizi di sportello garantendo standard di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità. Le principali attività dell'Operatore di Sportello sono: esecuzione dei servizi di cassa/transazionali per la riscossione volontaria dei ruoli e dei versamenti diretti, a per la fiscalità locale, supporto e consulenza di tipo informativo al cliente in merito alla posizione debitoria ed alle formalità da espletare, esecuzione delle attività operative ed amministrative dello sportello, gestione di livelli di flessibilità del lavoro all'interno dello sportello

⁶ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo Erogare i servizi di sportello al cliente	
Risultato atteso Attività operative affidate svolte nel rispetto delle normative vigenti, curando l'accoglienza della clientela	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa di riferimento per la gestione della riscossione • applicare le procedure per la realizzazione delle attività di incasso • applicare le tecniche di ascolto attivo • applicare le tecniche di comunicazione • applicare le tecniche di customer care • applicare le tecniche per la gestione dello stress e dei conflitti • applicare le tecniche di analisi delle esigenze 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa di riferimento per la riscossione dei tributi tramite Agente della Riscossione • procedure aziendali per la realizzazione delle attività inerenti l'incasso e la riscossione volontaria allo sportello o tramite altro canale • normativa di legge e regolamenti aziendali per gli adempimenti di riscossione • normativa sull'antiriciclaggio • tecniche di ascolto attivo

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Erogare i servizi di sportello al cliente. Attività operative affidate svolte nel rispetto delle normative vigenti, curando l'accoglienza della clientela.	Le operazioni riconducibili alla gestione della operatività di sportello .	Corretto svolgimento delle attività transazionali di sportello; adeguata accoglienza della clientela.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Supportare il cliente mediante azioni di consulenza	
Risultato atteso	
Servizi di consulenza e supporto al cliente erogati in linea con le prescrizioni normative/procedurali e in risposta alle esigenze/fabbisogni rilevati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di customer care • utilizzare le procedure di sportello • applicare le tecniche di ascolto attivo • applicare le tecniche di comunicazione • applicare le tecniche per la gestione dello stress e dei conflitti • applicare la normativa di riferimento per la gestione della riscossione • applicare le tecniche di analisi delle esigenze 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di “customer care” • procedure di sportello (front office) • normativa di riferimento della riscossione • tipologia dei tributi e delle riscossioni costituenti il business aziendale • impatti della normativa sulle modalità operative e reddituali dell’Agente della Riscossione

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Supportare il cliente mediante azioni di consulenza . Servizi di consulenza e supporto al cliente erogati in linea con le prescrizioni normative/procedurali e in risposta alle esigenze/fabbisogni rilevati.	Le operazioni riconducibili all'erogazione dei servizi di consulenza e supporto al cliente.	Analisi e intercettazione delle esigenze specifiche della clientela; segnalazioni alla clientela delle alternative percorribili; consegna documentazione; indirizzamento della clientela verso le figure specialistiche per consulenze mirate.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Realizzare il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative	
Risultato atteso	
Adempimenti contabili ed amministrativi adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure di sportello (back office) • applicare i principi economici e organizzativi aziendali • utilizzare gli strumenti di office automation 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure di sportello (back office) • principi economici e organizzativi aziendali base • office automation

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative . Adempimenti contabili ed amministrativi adeguatamente svolti nel rispetto della normativa di riferimento interna ed esterna.	Le operazioni relative al corretto svolgimento degli adempimenti amministrativo-contabili.	Realizzazione di attività operative e amministrative (quadratura contabile, modulistica, archivio, ecc.); conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali delle operazioni amministrative e contabili.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Contribuire a realizzare l'adeguato livello di flessibilità interno allo sportello	
Risultato atteso	
Operatività di sportello svolta con adeguato livello di flessibilità in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure di sportello (back office e front office) • applicare i principi economici e organizzativi aziendali • utilizzare gli strumenti di teamwork • applicare le tecniche di comunicazione • applicare le tecniche di customer care 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure di sportello (back office e front office) • principi economici e organizzativi aziendali base • tecniche di teamwork • tecniche di comunicazione • tecniche di customer care

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Contribuire a realizzare l'adeguato livello di flessibilità interno allo sportello . Operatività di sportello svolta con adeguato livello di flessibilità in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi.	Le operazioni riconducibili alla gestione dell'operatività di sportello garantendo la flessibilità adeguata alle esigenze del cliente e dei carichi di lavoro dei colleghi.	Tipo e quantità di attività svolte dagli operatori in ragione di esigenze di flessibilità; livello di disponibilità a fare fronte alle esigenze organizzative dello sportello.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁷	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario ADA 15.251.847: Gestione, perfezionamento e delibera di finanziamenti di crediti ordinari e/o speciali ADA 15.251.848: Gestione ordinaria dei crediti
Qualificazione regionale	Operatore fidi
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale 3.3.2.1.2 Consulenti finanziari Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, tale figura professionale realizza l'analisi, la valutazione, la gestione e il monitoraggio delle pratiche di fido di competenza. Le principali attività dell'Operatore Fidi sono: istruttoria e analisi del rischio di credito e di controparte sulle proposte di affidamento di competenza, verifica della regolarità operativa e della corretta applicazione della normativa esterne e interna relativa al processo del credito, erogazione della contrattualistica e perfezionamento delle pratiche di affidamento deliberate, consulenza e assistenza alla clientela sulle diverse tipologie di prodotti/servizi connessi all'erogazione del credito, regolarizzazione delle posizioni affidate e recupero dei crediti problematici

⁷ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Realizzare l'approfondimento istruttorio e l'analisi del rischio di credito e di controparte sulle proposte di affidamento	
Risultato atteso	
Istruttoria delle pratiche di fido adeguatamente gestita nel rispetto delle procedure esistenti e dei livelli di autonomia	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare le modalità di accertamento degli elementi informativi per l'istruttoria fidi • raccogliere da fonti esterne ulteriori informazioni sul richiedente un fido • applicare la procedura di istruttoria delle domande di affidamento • applicare le tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio • applicare le tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti • interpretare ed applicare la normativa civilistica in materia di imprese e persona/famiglia nella gestione delle pratiche di fido 	<ul style="list-style-type: none"> • modalità di accertamento degli elementi informativi per l'istruttoria della domanda di fido • fonti esterne di documentazione su richiedente fido • procedura di istruttoria delle domande di affidamento • tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio • tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti • normativa civilistica imprese • normativa civilistica persona e famiglia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Realizzare l'approfondimento istruttorio e l'analisi del rischio di credito e di controparte sulle proposte di affidamento.</p> <p>Istruttoria delle pratiche di fido adeguatamente gestita nel rispetto delle procedure esistenti e dei livelli di autonomia.</p>	<p>Le operazioni di istruttoria delle pratiche di fido.</p>	<p>Corrette modalità di svolgimento della fase istruttoria; precise modalità di conduzione dell'analisi del rischio di credito; adeguato rispetto delle procedure.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Verificare la regolarità operativa e la corretta applicazione della normativa esterna e interna relativa al processo del credito	
Risultato atteso	
Processo del credito adeguatamente controllato in conformità alla normativa interna ed esterna	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le metodologie di controllo periodico del credito • adottare i principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • attenersi alle prescrizioni in materia di diritto e legislazione del lavoro • interpretare ed applicare la normativa civilistica in materia di imprese e persona/famiglia nella gestione delle operazioni di credito 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie di controllo periodico del credito • principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • diritto e legislazione del lavoro • normativa civilistica imprese • normativa civilistica persona e famiglia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Verificare la regolarità operativa e la corretta applicazione della normativa esterna e interna relativa al processo del credito. Processo del credito adeguatamente controllato in conformità alla normativa interna ed esterna.	Le operazioni di controllo della conformità normativa interna ed esterna del processo del credito.	Costanza nella verifica della regolarità operativa; precisa conformità alle specifiche normative vigenti sia interne che esterne.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Erogare la contrattualistica e perfezionare le pratiche di affidamento deliberate	
Risultato atteso	
Aspetti contrattualistici e procedurali adeguatamente presidiati per il perfezionamento degli affidamenti deliberati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • interpretare ed applicare la normativa civilistica in materia di imprese e persona/famiglia nella gestione delle operazioni di credito • applicare la procedura di istruttoria delle domande di affidamento • applicare le tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti • utilizzare gli strumenti di office automation 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa civilistica imprese • normativa civilistica persona e famiglia • procedura di istruttoria delle domande di affidamento • metodi e tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti • office automation

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Erogare la contrattualistica e perfezionare le pratiche di affidamento deliberate. Aspetti contrattualistici e procedurali adeguatamente presidiati per il perfezionamento degli affidamenti deliberati.	Le operazioni di presidio degli aspetti contrattualistici relativi alle pratiche di affidamento.	Idonea accuratezza delle pratiche di affidamento; adeguata precisione nello svolgimento degli oneri amministrativi e operativi.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Fornire consulenza e assistenza alla clientela sulle diverse tipologie di prodotti/servizi connessi all'erogazione del credito	
Risultato atteso	
Consulenza ed assistenza tecnica adeguatamente fornita nella varie fasi del credito in coerenza con le esigenze/bisogni del cliente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio • applicare le tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento ordinari e speciali • applicare le tecniche di "customer care" 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio • tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati • prodotti di finanziamento ordinari • prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project financing) • tecniche di "customer care"

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Fornire consulenza e assistenza alla clientela sulle diverse tipologie di prodotti/servizi connessi all'erogazione del credito.</p> <p>Consulenza ed assistenza tecnica adeguatamente fornita nella varie fasi del credito in coerenza con le esigenze/bisogni del cliente.</p>	<p>Le operazioni relative alle azioni di consulenza e assistenza alla clientela .</p>	<p>Completa efficacia ed adeguatezza delle azioni di consulenza e assistenza alla clientela; adeguata qualità della consulenza offerta; precisa Correttezza e puntualità delle informazioni fornite ai clienti; confronto con personale più esperto per le pratiche di maggiore complessità.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Porre in essere azioni atte a regolarizzare le posizioni affidate e recuperare i crediti problematici	
Risultato atteso	
Monitoraggio sistematico del livello di esposizione e del rischio di credito	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le metodologie di controllo periodico del credito • interpretare ed applicare la normativa civilistica in materia di imprese e persona/famiglia nella gestione delle operazioni di credito • applicare le tecniche di “customer care” 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie di controllo periodico del credito • normativa civilistica imprese • normativa civilistica persona e famiglia • tecniche di “customer care”

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Porre in essere azioni atte a regolarizzare le posizioni affidate e recuperare i crediti problematici. Monitoraggio sistematico del livello di esposizione e del rischio di credito .	Le operazioni di regolarizzazione delle posizioni affidate e di recupero dei crediti problematici.	Intraprendenza nella regolarizzazione delle posizioni affidate; sistematicità nel monitorare esposizione e rischio di credito; precisi risultati quali-quantitativi ottenuti nelle azioni di recupero crediti.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁸	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione di attività di filiale Gestione finanziaria
Area di Attività	ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali) ADA 15.250.842: Esecuzione degli ordini di investimento ADA 15.252.853: Svolgimento di attività operative connesse alla gestione finanziaria
Qualificazione regionale	Operatore titoli
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 4.1.2.6.0 Addetti ai servizi finanziari
	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	3
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, tale figura professionale realizza la corretta esecuzione degli ordini di investimento impartiti dalla clientela nel rispetto delle normative esterne e interne. Le principali attività dell'Operatore Titoli sono: esecuzione delle disposizioni di operazioni ricevute dalla clientela, assistenza e informativa alla clientela sulle tipologie di operazioni e prodotti/servizi di interesse, svolgimento delle attività amministrative e operative di competenza, monitoraggio e controllo delle operazioni e dei flussi operazionali, aggiornamento delle informazioni relative ai clienti nei sistemi informativi aziendali

⁸ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Eeguire le disposizioni di operazioni ricevute dalla clientela	
Risultato atteso	
Disposizioni ricevute dalla clientela correttamente eseguite nel rispetto della normativa vigente e in sintonia con le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure operativo-amministrative inerenti a titoli e operazioni finanziarie • applicare la normativa vigente in materia di investimenti • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di finanziamento • applicare le tecniche di “customer care” 	<ul style="list-style-type: none"> • procedure operativo-amministrative titoli e operazioni finanziarie • normativa su investimenti • prodotti di investimento • tecniche di “customer care”

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Eeguire le disposizioni di operazioni ricevute dalla clientela. Disposizioni ricevute dalla clientela correttamente eseguite nel rispetto della normativa vigente e in sintonia con le direttive aziendali.	Le operazioni per l’esecuzione delle disposizioni finanziarie ricevute dalla clientela.	Precise modalità di svolgimento delle operazioni finanziarie; adeguata cura della clientela in sintonia con le direttive aziendali; idonea conformità alle normative di legge/contrattuali e alle direttive aziendali.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Assistere e informare la clientela sulle diverse tipologie di operazioni e prodotti/servizi di interesse	
Risultato atteso	
Offerte di prodotti/servizi adeguatamente proposte in coerenza con le esigenze dei clienti	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di “customer care” • offrire consulenza alla clientela in merito ai mercati finanziari di base, primari e secondari • applicare la normativa vigente in materia di investimenti • offrire consulenza alla clientela in merito ai prodotti di investimento 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di “customer care” • mercati finanziari base • mercati primari e secondari • normativa su investimenti • prodotti di investimento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Assistere e informare la clientela sulle diverse tipologie di operazioni e prodotti/servizi di interesse. Offerte di prodotti/servizi adeguatamente proposte in coerenza con le esigenze dei clienti .	Le operazioni correlate alle azioni di assistenza alla clientela sulle diverse tipologie di prodotti/servizi di interesse.	Quantità e qualità delle azioni di assistenza al cliente; correttezza e puntualità delle informazioni rese al cliente; efficacia della relazione con la clientela

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Svolgere le attività amministrative e operative di competenza	
Risultato atteso	
Attività amministrative e operative svolta con precisione e in sinergia con le altre funzioni organizzative della Filiale e della Rete	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare i principi economici e organizzativi aziendali di base del settore bancario • applicare la normativa in materia di diritto e legislazione del lavoro • applicare la disciplina afferente le normative di sicurezza sul lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali di base del settore bancario • diritto e legislazione del lavoro • normative di sicurezza sul lavoro

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Svolgere le attività amministrative e operative di competenza. Attività amministrative e operative svolta con precisione e in sinergia con le altre funzioni organizzative della Filiale e della Rete.	Le operazioni riconducibili alle attività amministrative ed operative .	Precisione e costanza nello svolgimento delle attività affidate; sinergia con le altre funzioni organizzative della Filiale e delle rete.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Monitorare e controllare le singole operazioni e i flussi operazionali	
Risultato atteso	
Monitoraggio sistematico delle operazioni e dei flussi operazionali adeguatamente realizzato per prevenire l'insorgenza di eventuali criticità	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • adottare i principi economici e organizzativi aziendali di base del settore bancario • applicare le tecniche previste dagli indici macro-economici • attenersi alla normativa vigente in materia di investimenti 	<ul style="list-style-type: none"> • principi economici e organizzativi aziendali di base del settore bancario • indici macro-economici • normativa su investimenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitorare e controllare le singole operazioni e i flussi operazionali. Monitoraggio sistematico delle operazioni e dei flussi operazionali adeguatamente realizzato per prevenire l'insorgenza di eventuali criticità.	Le operazioni riconducibili alle azioni di monitoraggio e controllo delle operazioni e dei flussi operazionali in ottica preventiva .	Adeguata competenza e regolarità nello svolgimento delle specifiche attività; precisi contributi offerti per la prevenzione delle criticità.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Aggiornare le informazioni relative ai clienti nei sistemi informativi aziendali	
Risultato atteso	
Dati/Informazioni della clientela costantemente aggiornati ed adeguatamente monitorati ed archiviati	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • utilizzare gli strumenti di Office automation • applicare i sistemi informativi aziendali • adottare i principi economici e organizzativi aziendali di base del settore bancario 	<ul style="list-style-type: none"> • office automation • sistemi informativi aziendali • principi economici e organizzativi aziendali di base del settore bancario

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Aggiornare le informazioni relative ai clienti nei sistemi informativi aziendali. Dati/Informazioni della clientela costantemente aggiornati ed adeguatamente monitorati ed archiviati .	Le operazioni riferibili al corretto inserimento, aggiornamento ed archiviazione dei dati/informazioni della clientela.	Quantità e qualità delle informazioni registrate nei sistemi informativi aziendali; costanza nell'attività di implementazione e aggiornamento dei dati.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE⁹	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione di attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali) ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario ADA 15.250.843: Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati
Qualificazione regionale	Tecnico del Portafoglio Corporate
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Il Tecnico del Portafoglio Corporate cura la gestione e lo sviluppo dei clienti corporate (società di capitali) attraverso la proposta e la vendita di prodotti e servizi mirati alla soddisfazione dei bisogni della clientela e al raggiungimento degli obiettivi, in attuazione delle politiche e delle strategie aziendali. Le principali attività del Gestore Portafoglio Corporate sono: sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "corporate", monitoraggio e gestione del portafoglio clienti, gestione delle attività preliminari, operative e amministrative relative alla concessione e rinnovo degli affidamenti, presidio della qualità del credito dei clienti in portafoglio, presidio dell'operatività contrattuale e della gestione amministrativa e documentale.

⁹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Seguire la clientela "Corporate" con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi	
Risultato atteso	
Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela "Corporate"	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi di mercato • utilizzare strumenti e metodi di segmentazione del mercato corporate • adottare metodi e tecniche di prospecting • applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza • applicare tecniche di analisi e valutazione della redditività cliente • applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction • applicare tecniche di negoziazione 	<ul style="list-style-type: none"> • principi di economia dei mercati finanziari • tecniche e metodi di analisi degli indici macro-economici • tecniche di analisi del mercato locale corporate • tecniche e metodi di segmentazione del mercato corporate • modelli e tecniche di analisi dei bisogni e delle aspettative • caratteristiche e tipologie di prodotti di finanziamento ordinari • caratteristiche e tipologie di prodotti di finanziamento speciale • caratteristiche e tipologie di prodotti di investimento • metodi di gestione della customer satisfaction • principi e tecniche di budgeting

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Seguire la clientela "Corporate" con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi.</p> <p>Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela "Corporate".</p>	<p>Le operazioni riconducibili ad offerte aggiornate di prodotti e servizi alla clientela "corporate".</p>	<p>Attività svolte per conseguire gli obiettivi commerciali ed economici relativi al segmento corporate e al portafoglio assegnato; iniziative commerciali attivate nei confronti della clientela corporate, d'intesa con il Direttore di Filiale, le figure di Area e di Canale; supporto consulenziale ai referenti delle imprese clienti in merito alle decisioni di finanziamento/investimento in</p>



		<p>coerenza con le esigenze e il rating del cliente; attività di sviluppo svolte per acquisire clienti corporate, creando sinergie con gli altri canali (“private” e “retail”); gestione e fidelizzazione della clientela corporate attraverso attività di relazione, adeguamento del pricing e incremento del cross selling.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Presidiare il complesso di attività collegate ai clienti “Corporate” in portafoglio	
Risultato atteso	
Portafoglio clienti “Corporate” gestito attraverso la pianificazione, l’indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di budgeting commerciale • pianificare la relazione commerciale definendo attività tempi e risultati • identificare le opportunità di sviluppo commerciale su clientela corporate gestita • applicare le tecniche di sviluppo di offerte commerciali rispondenti alle esigenze attuali e prospettive della clientela “corporate” • utilizzare strumenti, metodi e tecniche di monitoraggio verifica e controllo della rispondenza tra risultati commerciali conseguiti e obiettivi di business programmati 	<ul style="list-style-type: none"> • metodi di gestione del budget commerciale • tecniche di customer satisfaction • metodi di rilevazione dei trend andamentali del mercato “corporate” • metodi e strumenti di formalizzazione dell’offerta commerciale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare il complesso di attività collegate ai clienti “Corporate” in portafoglio. Portafoglio clienti “Corporate” gestito attraverso la pianificazione, l’indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali.</p>	<p>Le operazioni di gestione e monitoraggio del portafoglio clienti “corporate.</p>	<p>Controllo periodico degli indicatori relativi al portafoglio “corporate”, con particolare riferimento agli aspetti relativi al rischio di credito, agli avanzamenti economici e commerciali; pianificazione delle attività di contatto con la clientela; pianificazione delle Azioni commerciali, di concerto con le altre figure di filiale, e monitoraggio dei risultati; attività svolte per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Filiale rispetto a quelli previsti per il portafoglio assegnato.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela "Corporate"	
Risultato atteso	
Affidamenti concessi, revisionati e rinnovati ai clienti "Corporate" sulla base di corrette valutazioni di mercato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di analisi quali-quantitativa della solvibilità del cliente • applicare le procedure per istruire le pratiche di fido • applicare metodi e tecniche quali-quantitative di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito • applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio complessivo di "gruppo" • applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio rendimento dell'affidamento • applicare modelli e strumenti di valutazione del rating 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di analisi quali-quantitativa dell'affidabilità della clientela "corporate" • principi di tecnica bancaria per l'istruttoria delle pratiche di affidamento • tecniche di analisi del rischio complessivo di "gruppo" • tecniche di valutazione del rapporto rischio /rendimento affidamento di imprese e di gruppi di imprese • tecniche di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela "Corporate". Affidamenti concessi, revisionati e rinnovati ai clienti "Corporate" sulla base di corrette valutazioni di mercato</p>	<p>Le operazioni relative alla concessione, alla revisione e al rinnovo degli affidamenti per la clientela "Corporate".</p>	<p>Valutazione dei fattori richiesti e della documentazione necessaria per l'erogazione; gestione dell'istruttoria tecnica e redazione delle pratiche di affidamento dei propri clienti; controllo del profilo di rischio dei clienti corporate assegnati, al fine di formulare una proposta equilibrata tra prezzo, rischio e volumi, coerenti con il rating del cliente.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti “Corporate”	
Risultato atteso	
Qualità del credito erogato alla clientela “Corporate” presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche per rilevare le criticità e le anomalie nella relazione creditizia • utilizzare metodi e strumenti di gestione del credito problematico • applicare tecniche e strumenti di controllo qualità del portafoglio crediti 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di gestione crediti problematici • metodologie di controllo periodico del credito • principi e procedure di monitoraggio della qualità del portafoglio crediti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti “Corporate”.</p> <p>Qualità del credito erogato alla clientela “Corporate” presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi.</p>	<p>Le operazioni volte al presidio della qualità del credito dei clienti “corporate” in portafoglio.</p>	<p>Monitoraggio della qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio “corporate” complessivo; individuazione di eventuali anomalie nei rapporti e proposta di azioni per regolarizzare le posizioni e/o recuperare i crediti problematici nel rispetto della normativa vigente; formulazione di strategie e soluzioni di affidamento condivise con il cliente; analisi dei gap rispetto agli obiettivi e ai livelli attesi e pianificazione delle eventuali azioni di allineamento.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza	
Risultato atteso	
Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale correttamente realizzate e presidiate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di gestione delle procedure amministrative e contrattuali delle operazioni bancarie e finanziarie • applicare le procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili • utilizzare modelli e strumenti di elaborazione di contrattualistica in ambito creditizio/finanziario 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa fiscale imprese • normativa civilistica imprese • normativa su investimenti • procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie • elementi di contrattualistica bancaria • procedure di registrazione ed archiviazione di documenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza. Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale correttamente realizzate e presidiate.	Le operazioni relative alle attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale.	Gestione delle incombenze amministrative e contrattuali originate dalla vendita di prodotti e servizi, anche con il supporto di altre figure specializzate; presidio degli adempimenti correlati alle esigenze di gestione della documentazione.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹⁰	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	<p>ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali)</p> <p>ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario</p> <p>ADA 15.250.842: Esecuzione degli ordini di investimento</p> <p>ADA 15.250.843: Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati</p>
Qualificazione regionale	Tecnico del Portafoglio Private
Referenziazioni	<p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale</p> <p>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario</p>
	<p>Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali</p>
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	<p>Cura le relazioni con clienti privati con patrimoni rilevanti, monitorando la redditività e il rischio del portafoglio clienti assegnato, garantendo la soddisfazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli obiettivi, il rispetto delle linee guida commerciali e delle normative. Le principali attività del Tecnico del Portafoglio Private sono: assistenza e consulenza alla clientela "private", sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "private", monitoraggio e gestione del portafoglio clienti, analisi e controllo del profilo di rischio dei clienti in portafoglio, gestione delle attività preliminari e successive relative alla concessione e rinnovo degli affidamenti, promozione ed esecuzione delle attività relative a finanziamenti</p>

¹⁰ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Seguire la clientela “private” con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi	
Risultato atteso	
Offerte di prodotti e servizi coerenti con i fabbisogni della clientela “private” adeguatamente definite ed attivate	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi di mercato • utilizzare strumenti e metodi di segmentazione del mercato “private” • adottare metodi e tecniche di prospecting • applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza • applicare tecniche di analisi e valutazione della redditività cliente • applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction • applicare tecniche di negoziazione • applicare le tecniche e gli strumenti di gestione degli aspetti fiscali, previdenziali, assicurativi, immobiliari e legali del portafoglio clienti private 	<ul style="list-style-type: none"> • principi di economia dei Mercati finanziari • tecniche e metodi di analisi degli Indici macro-economici • tecniche di analisi del mercato private • tecniche e metodi di segmentazione del mercato private • modelli e tecniche di analisi dei bisogni e delle aspettative • caratteristiche e tipologie di prodotti di finanziamento a privati • caratteristiche e tipologie di prodotti di investimento • metodi di gestione della customer satisfaction • principi e tecniche di budgeting • modelli di wealth management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Seguire la clientela “private” con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi. Offerte di prodotti e servizi coerenti con i fabbisogni della clientela “private” adeguatamente definite ed attivate.	Le operazioni riconducibili ad offerte aggiornate di prodotti e servizi alla clientela “private”.	attività di consulenza svolta, orientando e facilitando le decisioni di investimento in maniera coerente con le aspettative di rendimento e la propensione al rischio del cliente “private”; attività di assistenza e supporto garantita anche su aspetti legali e fiscali inerenti le diverse soluzioni di investimento.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Sviluppare le relazioni commerciali e fidelizzare la clientela “private”	
Risultato atteso	
Nuove relazioni commerciali correttamente sviluppate su clientela private e incremento dell’indice di cross selling su clientela “private” adeguatamente gestita	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di prospecting per acquisire nuova clientela nel segmento private • applicare le tecniche e strumenti di cross-selling per incrementarne l’indice su clienti private gestiti • presidiare offerte di prodotti per la gestione del risparmio della clientela private tacite, espresse e latenti • analizzare la propensione al rischio della clientela private per proporre soluzioni di investimento adeguate • applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio clientela private • utilizzare gli strumenti per il presidio della soddisfazione del portafoglio clienti private 	<ul style="list-style-type: none"> • principi e metodi di prospecting • tecniche di cross selling • principi e tecniche di negoziazione “win win” • metodi di gestione del budget commerciale • prodotti del risparmio gestito • metodi di rilevazione dei trend andamentali del mercato private • trend andamentali dei mercati finanziari • tecniche di pianificazione finanziaria per ottimizzare gli investimenti clientela private • principi di customer experience • tecniche di analisi della propensione al rischio clientela private • elementi fondanti della finanza comportamentale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Sviluppare le relazioni commerciali e fidelizzare la clientela “private”. Nuove relazioni commerciali correttamente sviluppate su clientela private e incremento dell’indice di cross selling su clientela “private” adeguatamente gestita .</p>	<p>Le operazioni di sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela “private”.</p>	<p>Attività svolte per conseguire gli obiettivi commerciali ed economici relativi al segmento private e al portafoglio assegnato Iniziative commerciali attivate nei confronti della clientela private, d’intesa con il Direttore di Filiale, le figure di Area e di Canale; nuovi clienti “private” contattati, valorizzando gli strumenti della banca e il network di relazioni sul territorio; gestione e fidelizzazione della clientela attraverso attività di relazione e incremento del cross selling.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Presidiare il complesso delle attività collegate ai clienti “private” in portafoglio	
Risultato atteso	
Portafoglio clienti “private” adeguatamente gestito attraverso la pianificazione, l’indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • attivare, gestire e presidiare le singole azioni commerciali in atto, previste su clientela private • applicare le tecniche di monitoraggio della rispondenza tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti nel segmento private • identificare per ciascuna area chiave di risultato di filiale sul segmento private: le singole azioni da controllare, gli indicatori di monitoraggio da utilizzare per singola azione, la tempistica di controllo da rispettare, gli strumenti/sistemi di controllo, i momenti dedicati al controllo, le risorse da coinvolgere, l’analisi degli scostamenti, l’individuazione di azioni correttive • utilizzare gli strumenti per il presidio della soddisfazione del portafoglio clienti private 	<ul style="list-style-type: none"> • prodotti finanziamento private • prodotti di investimento • tecniche e metodi di analisi degli Indici macro-economici • tecniche di gestione, monitoraggio e controllo delle azioni commerciali su clientela private • tecniche di gestione del budget • principi di customer experience

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presidiare il complesso delle attività collegate ai clienti “private” in portafoglio. Portafoglio clienti “private” adeguatamente gestito attraverso la pianificazione, l’indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali .	Le operazioni di gestione e monitoraggio del portafoglio clienti “private”.	controllo indicatori portafoglio particolare aspetti periodico degli relativi al “private”, con riferimento agli commerciali, economici e di rischio; pianificazione delle attività di contatto con la clientela; pianificazione delle Azioni commerciali, di concerto con le altre figure di filiale, e monitoraggio dei risultati; attività svolte per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Filiale rispetto a quelli previsti per il portafoglio assegnato.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Risultato atteso	
Abilità	Conoscenze
<p>Presidiare e bilanciare l'allineamento tra profilo di rischio e aspettative di rendimento delle singole posizioni e del portafoglio clienti "private"</p> <p>Portafoglio clienti "private" accuratamente gestito in termini di bilanciamento rischio-rendimento</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • identificare la profilatura di rischio del singolo cliente private in portafoglio • attivare e condurre relazioni commerciali one to one • analizzare l'andamento del portafoglio clienti private in termini di rischiosità e rendimenti delle posizioni • riallineare l'offerta di prodotti di risparmio gestito in coerenza con il profilo di propensione al rischio esaminato • rilevare periodicamente il livello di soddisfazione e livelli di loyalty del cliente gestito • applicare le tecniche di comunicazione persuasiva per proporre nuove soluzioni di allocazione del patrimonio coerenti con le aspettative del cliente private • presidiare i risultati quali-quantitativi su clientela private conseguiti dalla filiale di appartenenza 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa su investimenti • normativa civilistica persone e famiglie • normativa fiscale persone e famiglie • sistema della previdenza complementare • elementi fondanti della finanza comportamentale • tecniche di definizione del profilo di rischio della clientela private • modelli di bilanciamento rischio-rendimento • principi di relationship building • elementi di comunicazione persuasiva

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare e bilanciare l'allineamento tra profilo di rischio e aspettative di rendimento delle singole posizioni e del portafoglio clienti "private". Portafoglio clienti "private" accuratamente gestito in termini di bilanciamento rischio-rendimento.</p>	<p>Le operazioni di analisi, controllo e aggiornamento del profilo di rischio dei clienti "private" in portafoglio.</p>	<p>profilo di rischio a livello di singola posizione e di intero portafoglio clienti verificato e aggiornato; prodotti proposti in linea con il profilo di rischio del cliente; formulazione di strategie e soluzioni di investimento condivise con il cliente; analisi dei gap rispetto agli obiettivi e ai livelli attesi e pianificazione delle eventuali azioni di allineamento.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Risultato atteso	
Abilità	Conoscenze
Gestire le attività preliminari e successive alla concessione e rinnovo di affidamenti alla clientela "private"	
Affidamenti concessi, revisionati e rinnovati a clienti "private" sulla base di corrette valutazioni di mercato	
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le procedure per istruire affidamenti clientela private • applicare metodi e tecniche quali-quantitative reddituale e patrimoniale ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito • applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio complessivo clientela private • applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio rendimento dell'affidamento • applicare modelli e strumenti di valutazione dello scoring 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie di controllo periodico del credito • principi di tecnica bancaria per l'istruttoria delle pratiche di affidamento • principi e metodi di Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti • procedura di istruttoria delle domande di affidamento • tecniche di valutazione del rapporto rischio /rendimento affidamento di clientela private • tecniche di valutazione del profilo qualitativo • tecniche di valutazione del rapporto rischio/ rendimento affidamenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire le attività preliminari e successive alla concessione e rinnovo di affidamenti alla clientela "private". Affidamenti concessi, revisionati e rinnovati a clienti "private" sulla base di corrette valutazioni di mercato.	Le operazioni relative alla concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti per la clientela "private".	Valutazione dei fattori richiesti e della documentazione necessaria per l'erogazione; valutazione delle soluzioni tecniche più adeguate e del pricing da applicare, considerando il valore complessivo della posizione cliente, anche con il supporto di figure esperte; controllo del profilo di rischio dei clienti private affidati; rilevazione tempestiva delle anomalie per proporre soluzioni adeguate alla permanenza/tutela delle garanzie e al presidio della qualità del credito.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 6 - Titolo	
Realizzare le attività amministrative di competenza e presidiare quelle delegate	
Risultato atteso	
Attività finanziarie, amministrative, operative e transazionale correttamente presidiate e gestite	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di gestione delle procedure amministrative e contrattuali delle operazioni bancarie e finanziarie • applicare le procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa CAI e usura • procedure operativo – amministrative titoli e operazioni finanziarie • elementi di project management • elementi di time management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Realizzare le attività amministrative di competenza e presidiare quelle delegate. Attività finanziarie, amministrative, operative e transazionale correttamente presidiate e gestite.	Le operazioni riconducibili alle attività finanziarie, amministrative, operative e transazionale di competenza e delegate.	Gestione delle incombenze amministrative e contrattuali originate dalla vendita di prodotti e servizi, anche con il supporto di altre figure specializzate; attività relative alla trasmissione degli ordini di investimento/disinvestimento; servizi transazionali garantiti alla clientela appartenente alla propria filiale o altra unità di gestione.

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹¹	
<i>Servizi finanziari e assicurativi</i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali) ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario ADA 15.250.842: Esecuzione degli ordini di investimento ADA 15.250.843: Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati
Qualificazione regionale	Tecnico del Portafoglio Retail
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Nell'ambito delle strutture di presidio del mercato e dei ruoli organizzativi previsti in azienda, cura la redditività del portafoglio clienti assegnato (famiglie e privati), nel rispetto della soddisfazione dei bisogni del cliente, delle normative vigenti, degli obiettivi e delle direttive commerciali assegnate. Le principali attività del Tecnico del Portafoglio Retail sono: sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "retail", monitoraggio e gestione del portafoglio clienti, analisi e controllo del profilo di rischio del portafoglio clienti, gestione dell'istruttoria e delle pratiche di affidamento, esecuzione delle attività operative, amministrative e, laddove richiesto, di quelle transazionali

¹¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Presentare e vendere con efficacia prodotti e servizi alla clientela "retail"	
Risultato atteso	
Prodotti e servizi adeguatamente presentati e venduti alla clientela "retail" in linea con le strategie aziendali e le politiche di mercato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • offrire consulenza alla clientela in materia di prodotti di investimento • offrire consulenza alla clientela in materia di prodotti di finanziamento "retail" • applicare le tecniche di "customer care" • operare nell'ambito dei mercati finanziari di base • operare in base agli indici macro-economici 	<ul style="list-style-type: none"> • conoscenza del mercato locale "retail" • prodotti di investimento • prodotti di finanziamento "retail" • tecniche di "customer care" • mercati finanziari di base • indici macro-economici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presentare e vendere con efficacia prodotti e servizi alla clientela "retail". Prodotti e servizi adeguatamente presentati e venduti alla clientela "retail" in linea con le strategie aziendali e le politiche di mercato.	Le operazioni di presentazione e di vendita di prodotti e servizi "retail".	Obiettivi economici e commerciali conseguiti in relazione al portafoglio retail assegnato; iniziative commerciali intraprese nei confronti della clientela attuale e potenziale, d'intesa con la Direzione di Filiale; nuovi clienti acquisti attraverso il network delle relazioni sul territorio di competenza; azioni poste in essere per fidelizzare la clientela.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Monitorare e gestire in modo corretto un portafoglio clienti “retail”	
Risultato atteso	
Portafoglio “retail” correttamente monitorato e gestito prevenendo l’insorgenza di criticità	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di monitoraggio della qualità del portafoglio crediti • operare nel rispetto dei principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • applicare le tecniche di gestione del budget commerciale • operare in base agli indici macro-economici 	<ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio della qualità del portafoglio crediti • principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario • gestione budget commerciale • indici macro-economici

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitorare e gestire in modo corretto un portafoglio clienti “retail”. Portafoglio “retail” correttamente monitorato e gestito prevenendo l’insorgenza di criticità .	Le operazioni di monitoraggio e gestione del portafoglio clienti “retail”.	Monitoraggio del portafoglio clienti e dei loro conti correnti, anche grazie al corretto utilizzo delle applicazioni informatiche; modalità di gestione della clientela “retail”, con l’offerta di prodotti e servizi dedicati e un livello di qualità del servizio idoneo a prevenire criticità; informazioni e conoscenze diffuse all’interno della filiale per contribuire alla corretta gestione della clientela.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Presidiare il risk management del portafoglio clienti in sintonia con le direttive aziendali	
Risultato atteso	
Corretto presidio del risk management del portafoglio clienti “retail” in linea con la normativa vigente e le direttive aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa in materia di investimenti • operare nell’ambito dei mercati finanziari di base • operare in base agli indici macro-economici • applicare le tecniche di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa su investimenti • normativa su investimenti • indici macro-economici • tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare il risk management del portafoglio clienti in sintonia con le direttive aziendali.</p> <p>Corretto presidio del risk management del portafoglio clienti “retail” in linea con la normativa vigente e le direttive aziendali.</p>	<p>Le operazioni di presidio di risk management del portafoglio clienti retail.</p>	<p>Attività di analisi e controllo del profilo di rischio del cliente attraverso gli strumenti informatici messi a disposizione; strategie di investimento condivise con il cliente; promozione dei prodotti in linea con le strategie di investimento e con le regole di adeguatezza al profilo di rischio del cliente.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Gestire in modo rigoroso l'istruttoria e la pratica di un affidamento	
Risultato atteso	
Pratiche di affidamento correttamente istruite e gestite della clientela "retail"	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le metodologie di controllo periodico del credito • adottare le modalità di accertamento degli elementi informativi per l'istruttoria fido • applicare la procedura di istruttoria delle domande di affidamento • applicare le tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati 	<ul style="list-style-type: none"> • metodologie di controllo periodico del credito • modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido • procedura di istruttoria delle domande di affidamento • tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Gestire in modo rigoroso l'istruttoria e la pratica di un affidamento. Pratiche di affidamento correttamente istruite e gestite della clientela "retail".	Le operazioni di gestione delle istruttorie e delle pratiche di affidamento della clientela retail.	Istruttorie e pratiche di affidamento dei propri clienti redatte; operazioni di erogazione del credito effettuate nei limiti della relativa autonomia; monitoraggio costante dell'andamento del credito erogato.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Curare il corretto svolgimento delle attività di carattere amministrativo, operativo e transazionale	
Risultato atteso	
Corretto presidio delle attività amministrative, operative e transazionali nel rispetto della normativa interna e/o esterna vigente	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare la normativa CAI e usura • applicare la normativa fiscale imprese • operare nel rispetto della normativa fiscale persone/famiglie 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa CAI e usura • normativa fiscale imprese • normativa fiscale persone e famiglie

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Curare il corretto svolgimento delle attività di carattere amministrativo, operativo e transazionale. Corretto presidio delle attività amministrative, operative e transazionali nel rispetto della normativa interna e/o esterna vigente.	Le operazioni riconducibili al presidio delle attività amministrative, operative, transazionali .	Incombenze amministrative originate dalla vendita di prodotti e servizi; servizi transazionali garantiti alla clientela appartenente alla propria filiale o ad altra unità di gestione; attività operative e amministrative di Filiale espletate .

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹²	
<i>Servizi finanziari e assicurativi</i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali) ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario ADA 15.250.843: Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati
Qualificazione regionale	Tecnico del Portafoglio Small Business
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Tale figura professionale cura la gestione e lo sviluppo dei clienti small business (società di persone, ditte individuali, commercianti e artigiani) attraverso la proposta e la vendita di prodotti e servizi mirati alla soddisfazione dei bisogni della clientela assegnata e al raggiungimento degli obiettivi, in attuazione delle politiche e delle strategie aziendali. Le principali attività del Tecnico del Portafoglio Small Business sono: sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "small business", monitoraggio e gestione del portafoglio clienti, gestione delle attività preliminari, operative e amministrative relative alla concessione e rinnovo degli affidamenti, presidio della qualità del credito dei clienti in portafoglio, presidio dell'operatività contrattuale e della gestione amministrativa e documentale.

¹² Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Seguire la clientela "Small Business" con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi	
Risultato atteso	
Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela "Small Business"	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di analisi di mercato • utilizzare strumenti e metodi di segmentazione del mercato small business • adottare metodi e tecniche di prospecting • applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza • utilizzare strumenti di misurazione della propensione al rischio clienti • applicare tecniche di analisi e valutazione della redditività cliente • applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction • applicare le tecniche di negoziazione 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di economia dei mercati finanziari • tecniche di analisi del mercato locale small business • tecniche e metodi di segmentazione del mercato small business • metodologie di sviluppo nuovi clienti • modelli e tecniche di analisi dei bisogni e delle aspettative • metodi di rilevazione della propensione al rischio • tecniche di analisi, diagnosi e valutazione della redditività del cliente e dei segmenti di clientela small business • specifiche tecniche dei prodotti di finanziamento ordinario • specifiche tecniche dei prodotti di investimento • riferimenti metodologici della customer satisfaction

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Seguire la clientela "Small Business" con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi. Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela "Small Business".	Le operazioni riconducibili ad offerte aggiornate di prodotti e servizi per la clientela "small business".	Attività svolte per conseguire gli obiettivi commerciali ed economici relativi al segmento small business e al portafoglio assegnato; iniziative commerciali attivate nei confronti della clientela small business d'intesa con il Direttore di Filiale, le figure di Area e di Canale; supporto garantito ai referenti delle imprese clienti in merito alle decisioni di finanziamento/investimento in coerenza con le caratteristiche



		<p>del cliente; nuovi clienti “small business” contattati, valorizzando il proprio network professionale e richiedendo referenze; gestione e fidelizzazione della clientela attraverso attività di relazione e di personalizzazione dell’offerta commerciale.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Presidiare il complesso di attività collegate ai clienti “small business” in portafoglio	
Risultato atteso	
Portafoglio clienti “small business” gestito attraverso la pianificazione l’indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di budgeting commerciale • pianificare la relazione commerciale definendo attività tempi e risultati • identificare le opportunità di sviluppo commerciale su clientela small business gestita • applicare le tecniche di sviluppo di offerte commerciali rispondenti alle esigenze attuali e prospettive della clientela small business • utilizzare strumenti, metodi e tecniche di monitoraggio verifica e controllo della rispondenza tra risultati commerciali conseguiti e obiettivi di business programmati • utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche e metodi di analisi degli Indici macro-economici • metodi di gestione del budget commerciale • tecniche di customer satisfaction • metodi di rilevazione dei trend andamentali del mercato small business • metodi e strumenti di formalizzazione dell’offerta commerciale

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare il complesso di attività collegate ai clienti “small business” in portafoglio.</p> <p>Portafoglio clienti “small business” gestito attraverso la pianificazione l’indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali.</p>	<p>Le operazioni di gestione e monitoraggio del portafoglio clienti “small business”.</p>	<p>Controllo periodico degli indicatori relativi al portafoglio “small business”, con particolare riferimento agli aspetti relativi al rischio di credito, agli avanzamenti economici e commerciali; pianificazione delle attività di contatto con la clientela; pianificazione delle Azioni commerciali, di concerto con le altre figure di filiale, e monitoraggio dei risultati; attività svolte per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Filiale rispetto a quelli previsti per il portafoglio assegnato.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela “Small Business”	
Risultato atteso	
Affidamenti concessi, rivisti e rinnovati ai clienti “Small Business” sulla base di corrette valutazioni di mercato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di analisi quali-quantitativa della solvibilità del cliente • applicare le procedure per istruire le pratiche di fido • applicare metodi e tecniche quali-quantitative di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito • applicare modelli e strumenti di valutazione del rating 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di analisi quali-quantitativa dell'affidabilità della clientela small business • principi di tecnica bancaria per l'istruttoria delle pratiche di affidamento • tecniche di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito • tecniche di valutazione del rapporto rischio /rendimento affidamento

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela “Small Business”. Affidamenti concessi, rivisti e rinnovati ai clienti “Small Business” sulla base di corrette valutazioni di mercato.	Le operazioni relative alla concessione, alla revisione e al rinnovo degli affidamenti per la clientela “small business”.	Valutazione dei fattori richiesti e della documentazione necessaria per l'erogazione; gestione dell'istruttoria tecnica e redazione delle pratiche di affidamento dei propri clienti; controllo del profilo di rischio dei clienti small business assegnati, al fine di formulare una proposta equilibrata tra prezzo, rischio e volumi, coerenti con le caratteristiche (e il rating) del cliente.

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti “Small Business”	
Risultato atteso	
Qualità del credito erogato alla clientela small business presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche per rilevare le criticità e le anomalie nella relazione creditizia • utilizzare metodi e strumenti di gestione del credito problematico • applicare tecniche e strumenti di controllo qualità del portafoglio crediti 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di gestione crediti problematici • metodologie di controllo periodico del credito • principi e procedure di monitoraggio della qualità del portafoglio crediti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti “Small Business”.</p> <p>Qualità del credito erogato alla clientela small business presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi .</p>	<p>Le operazioni volte al presidio della qualità del credito dei clienti “small business” in portafoglio.</p>	<p>Monitoraggio della qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio “small business” complessivo; individuazione di eventuali anomalie nei rapporti e proposta di azioni per regolarizzare le posizioni e/o recuperare i crediti problematici nel rispetto della normativa vigente; formulazione di strategie e soluzioni di affidamento condivise con il cliente; analisi dei gap rispetto agli obiettivi e ai livelli attesi e pianificazione delle eventuali azioni di allineamento.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Risultato atteso	
Abilità	Conoscenze
Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza	
Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale realizzate e presidiate	
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di gestione delle procedure amministrative e contrattuali delle operazioni bancarie e finanziarie • applicare le procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili • utilizzare modelli e strumenti di elaborazione di contrattualistica in ambito creditizio/finanziario 	<ul style="list-style-type: none"> • normativa CAI e Usura • normativa fiscale imprese • normativa su investimenti • procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie • elementi di contrattualistica bancaria • procedure di registrazione ed archiviazione di documenti

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza. Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale realizzate e presidiate.	Le operazioni riconducibili alle attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale.	Gestione delle incombenze amministrative e contrattuali originate dalla vendita di prodotti e servizi, anche con il supporto di altre figure specializzate; presidio degli adempimenti correlati alle esigenze di gestione della documentazione.