

**Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia**

Direzione centrale lavoro, formazione, istruzione e famiglia

Servizio formazione

Posizione organizzativa Integrazione sistemi formativi, definizione di standard di competenze e di profili professionali

REPERTORIO   
DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI

Repertorio del settore economico-professionale

SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI

Processi di lavoro inclusi

* GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI E INTERMEDIAZIONE BANCARIA
* EROGAZIONE DI SERVIZI ASSICURATIVI

Sommario

[INTRODUZIONE 3](#_Toc9434393)

[ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO 4](#_Toc9434394)

[Parte 1 GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI E INTERMEDIAZIONE BANCARIA 9](#_Toc9434395)

[Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) 10](#_Toc9434396)

[Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) 23](#_Toc9434397)

[Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA 27](#_Toc9434398)

[Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) 29](#_Toc9434399)

[Parte 2 EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI 34](#_Toc9434400)

[Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA) 35](#_Toc9434401)

[Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR) 40](#_Toc9434402)

[Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA 45](#_Toc9434403)

[Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST) 46](#_Toc9434404)

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante[[1]](#footnote-1) in virtù della necessità di istituire un sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito (formale, non formale o informale) alla luce delle novità introdotte:

* dal Decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13[[2]](#footnote-2) il quale, al fine di garantire la mobilità della persona e favorire l'incontro tra domanda e offerta nel mercato del lavoro, la trasparenza degli apprendimenti e dei fabbisogni, nonché la spendibilità delle certificazioni anche in ambito europeo, istituisce il Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni nazionali. Tale repertorio è costituito anche dall'insieme dei repertori regionali purché questi rispettino determinati standard descrittivi minimi;
* dal Decreto interministeriale del 30 giugno 2015[[3]](#footnote-3) il quale definisce il quadro operativo unitario per la correlazione e la standardizzazione di tutti i repertori regionali, nonché per l'individuazione, validazione e certificazione delle competenze in essi contenute anche in termini di crediti formativi in chiave europea. In particolare, essa stabilisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione dei repertori regionali.

Nella predisposizione del Repertorio delle qualificazioni regionali si è tenuto conto delle risultanze del lavoro, tuttora in corso, del gruppo tecnico MLS-ISFOL-Tecnostruttura-Regioni (di seguito GTN) che opera per l'attuazione del "Piano di lavoro per l'implementazione del Repertorio nazionale dei Titoli di istruzione e formazione e delle Qualificazioni professionali - art. 8 del decreto legislativo n. 13/2013 - verso l'attuazione del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" approvato in data 10 luglio 2013 in IX Commissione - Istruzione, Formazione e Lavoro – della Conferenza delle Regioni.

Il Repertorio delle qualificazioni regionali mantiene un carattere aperto, ovvero viene periodicamente aggiornato in relazione all’evoluzione del mercato del lavoro regionale ed ai processi di manutenzione del Quadro di riferimento nazionale delle qualificazioni regionali di cui all'Intesa del 22 gennaio 2015 e del Repertorio nazionale di cui al decreto legislativo n. 13/2013.

ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

Il **REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI REGIONALI** è costituito dall'insieme dei diversi **REPERTORI DI SETTORE**, distinti assumendo come riferimento per la suddivisione la classificazione dei Settori economico-professionali di cui all'Intesa del 22/01/2015 (Allegato 1), e dal **REPERTORIO DEI PROFILI PROFESSIONALI**, che declina i profili professionali regionali a partire dalle competenze descritte nei diversi Repertori di settore.



Nella costruzione dei singoli Repertori di settore si è tenuto conto del lavoro svolto dal GTN, con particolare riferimento al fatto che ciascun Settore economico-professionale è stato articolato in diversi **PROCESSI DI LAVORO** secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi ad esso afferenti. In questa ottica i processi di lavoro sono associati in modo esclusivo ad un solo settore economico-professionale.

Il presente repertorio si riferisce al Settore economico-professionale dei **SERVIZI FINANZIARI E ASSICURATIVI** e include i Processi di lavoro evidenziati nel seguente schema riepilogativo:



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Legenda: | | |
|  | **=** | Processo di lavoro incluso nel repertorio |
|  | **=** | Processo di lavoro in corso di elaborazione |

Nel Repertorio di settore a ciascun Processo di lavoro è dedicata una specifica **PARTE** del documento, che risulta a sua volta organizzata nelle seguenti **SEZIONI**:

* Aree di attività (ADA): descrive i risultati dell'analisi dei processi di lavoro svolta a cura del GTN in termini di sequenze di processo, aree di attività e relative attività di lavoro.
* Qualificatori professionali regionali (QPR): descrive i qualificatori professionali identificati a livello regionale, in termini di competenze, conoscenze, abilità, livello EQF di riferimento e la loro correlazione con le ADA.
* Schede delle situazioni tipo (SST): descrive le schede da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali.

Aree di attività (ADA)

Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale di riferimento. Tale analisi è stata svolta secondo una logica di scomposizione progressiva dal macro al micro.



Nello specifico e facendo riferimento allo schema sopra riportato, ciascun Processo di lavoro è stato declinato in Sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le Sequenze di processo sono, a loro volta, state articolate in una o più Aree di attività. Ciascuna ADA è connotata da un titolo, da un codice univoco a livello nazionale e contiene la descrizione delle singole attività di lavoro che la caratterizzano.

La definizione di ADA assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Un'area di attività corrisponde ad un insieme significativo di attività di lavoro orientate alla produzione di un risultato, riconosciute dal mondo del lavoro come omogenee e correlate tra loro, identificabili all’interno di un processo lavorativo secondo criteri di finalizzazione funzionale, di autoconsistenza e di specificità delle competenze da esprimere" (ISFOL, 1998).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle ADA.



Qualificatori professionali regionali (QPR)

I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema regionale di certificazione delle competenze.

I singoli QPR sono conseguibili da un soggetto tramite la certificazione di competenze acquisite in un contesto di apprendimento formale o attraverso una procedura di certificazione a seguito di un processo di individuazione e validazione di competenze comunque acquisite.

La definizione di QPR assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale" (DLgs 13/2013, art. 2, lettera e). Al fine della progressiva standardizzazione delle qualificazioni definite nelle diverse regioni, i QPR rispettano i criteri costruttivi e descrittivi previsti dall'Allegato 3 del Decreto interministeriale del 30/06/2015 e sono referenziati al Quadro europeo delle qualificazioni per l'apprendimento permanente attraverso l'identificazione del proprio livello EQF.

In particolare:

* la descrizione della competenza, la denominazione e la referenziazione al quadro europeo EQF (Allegato 3, punto 3, lettere a b e d) sono presenti direttamente nel format descrittivo del singolo QPR (si veda lo schema sottostante);
* la referenziazione ai codici statistici nazionali (Allegato 3, punto 3, lettera c) è automaticamente determinata dall’associazione del QPR alla/e ADA ad esso correlate nella fase di inserimento del QPR nel DBQc (Data Base delle Qualificazioni e delle competenze) così come previsto dall’Allegato 2 del Decreto interministeriale sopra citato.



Matrice di correlazione QPR-ADA

Al fine di individuare il posizionamento delle qualificazioni regionali rispetto al Quadro nazionale, per ogni QPR viene indicata la/le ADA di afferenza attraverso una matrice di correlazione. Nello specifico tale matrice riporta le correlazioni tra i QPR e le ADA del settore economico-professionale di riferimento. La "X" inserita nella casella di intersezione tra un QPR (colonna) e una ADA (riga), indica che quel qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti l'area di attività correlata.



Schede delle situazioni tipo (SST)

Le Schede delle situazioni tipo (SST) costituiscono lo strumento di riferimento primario nel processo di valutazione dei Qualificatori professionali regionali. In particolare per ogni QPR esiste una specifica SST associata.

La definizione di SST assunta a riferimento nel Repertorio è la seguente: "Schema di classificazione della complessità esecutiva di una competenza (QPR), attraverso un insieme di situazioni lavorative a difficoltà crescente, identificate sulla base degli elementi caratterizzanti le condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.)" (EffePi FVG, 2014).

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

* Le dimensioni valutative: classificano le diverse tipologie di risultati generati nell'esercizio della competenza a cui la scheda si riferisce, in termini di prodotti (o servizi) e possono essere relativi sia a fasi lavorative intermedie (semilavorati) che finali (prodotti finiti).
* Le situazioni tipo: descrivono delle situazioni lavorative in cui viene tipicamente agita la competenza, classificate sulla base delle condizioni di esercizio (contesto di riferimento, prodotti/servizi realizzati, attività previste, strumenti richiesti, tecniche applicate, materiali utilizzati, ecc.).
* La posizione di una situazione tipo: identifica all'interno della colonna relativa alla dimensione valutativa di riferimento il suo livello di complessità realizzativa considerando che il verso di crescita va dal basso verso l'alto.
* Il colore di una situazione tipo: stabilisce quali sono le situazioni tipo che un soggetto deve necessariamente saper gestire in completa autonomia per poter affermare che padroneggia la competenza di riferimento ad un livello coerente con le aspettative del mondo del lavoro.

Considerato il fatto che il numero delle dimensioni valutative e il numero delle situazioni tipo individuate per ogni dimensione valutativa sono variabili, le SST così organizzate risultano facilmente adattabili alle caratteristiche dei differenti QPR presenti nel repertorio. Nella sostanza le SST sono delle rubriche valutative a geometria variabile.

Acquisizione completa di una competenza

All’interno del Sistema regionale di certificazione delle competenze (SRCC), una competenza (QPR) si ritiene acquisita e quindi validabile, solo quando il soggetto è in grado di dimostrare di saper gestire in completa autonomia tutte le situazioni tipo evidenziate in colore verde nella corrispondente scheda SST associata.

Repertorio dei profili professionali

Il Repertorio dei profili professionali è un documento a sé stante costituito dall'insieme dei Profili professionali riconosciuti a livello regionale. Ogni singolo Profilo professionale è declinato attraverso un titolo e un codice univoco, una descrizione, i riferimenti ai codici statistici nazionali, l'elenco delle QPR collegate (anche appartenenti a Repertori di settore differenti) e l'elenco delle situazioni tipo che ne caratterizzano il livello.

Il seguente schema illustra con delle frecce curvilinee le principali correlazioni esistenti tra tutti gli elementi costituenti il Repertorio delle qualificazioni regionali (Repertori di settore + Repertorio dei profili professionali). In particolare viene evidenziata la correlazione tra la singola QPR e una o più ADA riferite ad un processo di lavoro, il rapporto 1 a 1 tra QPR e SST, la costituzione dei Profili professionali in termini di aggregazione di QPR.



Parte 1   
GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI E INTERMEDIAZIONE BANCARIA

Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI   
E INTERMEDIAZIONE BANCARIA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  | SVILUPPO COMMERCIALE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.244.829 | Ampliamento delle quote di mercato per il potenziamento dello sviluppo commerciale dell'istituto bancario |  |
|  |  | 15.244.830 | Gestione operativa dei processi di crescita delle quote di mercato e sviluppo della redditività e della qualità dell'attività commerciale nei diversi segmenti (retail, corporate, private, ecc.) |  |
|  |  | 15.244.831 | Presidio dei segmenti di mercato o dei prodotti/servizi di riferimento con assistenza alla rete commerciale |  |
|  |  | 15.244.832 | Garanzia della quota di mercato della banca con aziende che operano sui mercati esteri |  |
|  |  |  |  |  |
|  | COORDINAMENTO FILIALI | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.249.833 | Coordinamento filiali dell'area di riferimento e gestione degli obiettivi di budget |  |
|  |  | 15.249.834 | Raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il proprio segmento |  |
|  |  | 15.249.835 | Attuazione degli obiettivi di qualità del credito di area e gestione del processo di erogazione |  |
|  |  | 15.249.836 | Gestione del piano di sviluppo commerciale e della rete degli sviluppatori presenti nell'area di riferimento |  |
|  |  | 15.249.837 | Contabilizzazione dei valori e dei titoli |  |
|  |  | 15.249.838 | Assistenza ai prodotti di area |  |
|  |  |  |  |  |
|  | GESTIONE E ATTUAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI FILIALE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.250.839 | Gestione delle attività di filiale |  |
|  |  | 15.250.840 | Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali) |  |
|  |  | 15.250.841 | Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario |  |
|  |  | 15.250.842 | Esecuzione degli ordini di investimento |  |
|  |  | 15.250.843 | Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati |  |
|  |  | 15.250.844 | Erogazione dei servizi di sportello e delle attività a supporto dell'operatività |  |
|  |  |  |  |  |
|  | GESTIONE DEL CREDITO | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.251.845 | Formulazione e realizzazione di strategie creditizie |  |
|  |  | 15.251.846 | Monitoraggio del livello di rischio creditizio assunto e individuazione e gestione di crediti ad andamento problematico |  |
|  |  | 15.251.847 | Gestione, perfezionamento e delibera di finanziamenti di crediti ordinari e/o speciali |  |
|  |  | 15.251.848 | Gestione ordinaria dei crediti |  |
|  |  |  |  |  |
|  | GESTIONE FINANZIARIA | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.252.849 | Definizione della strategia finanziaria della Banca |  |
|  |  | 15.252.850 | Gestione del patrimonio mobiliare bancario |  |
|  |  | 15.252.851 | Gestione delle attività di tesoreria e della liquidità bancaria |  |
|  |  | 15.252.852 | Presidio dei rischi aziendali |  |
|  |  | 15.252.853 | Svolgimento di attività operative connesse alla gestione finanziaria |  |
|  |  |  |  |  |
|  | PROMOZIONE FINANZIARIA | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.253.854 | Promozione finanziaria svolta in luoghi diversi dalla sede legale |  |

Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.244.829 | | | AMPLIAMENTO DELLE QUOTE DI MERCATO PER IL POTENZIAMENTO DELLO SVILUPPO COMMERCIALE DELL'ISTITUTO BANCARIO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Sviluppo commerciale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Pianificazione strategica di gruppo e definizione del budget commerciale e reddituale della Banca * Sviluppo dell'efficienza della struttura e dell'organizzazione commerciale in termini di ricavi costi e marginalità * Definizione della ripartizione fra le diverse strutture commerciali (retail, corporate, sviluppo, ecc.) * Direzione della corretta attuazione del modello organizzativo e dei processi della rete commerciale e indirizzo dell'interfaccia tra centro e rete (e tra rete e centro) * Analisi delle performance commerciali e reddituali e indicazione di interventi di correzione * Direzione delle attività di sviluppo e gestione dei prodotti, servizi e convenzioni della banca * Direzione delle attività di promozione e comunicazione | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.244.830 | | | GESTIONE OPERATIVA DEI PROCESSI DI CRESCITA DELLE QUOTE DI MERCATO E SVILUPPO DELLA REDDITIVITÀ E DELLA QUALITÀ DELL'ATTIVITÀ COMMERCIALE NEI DIVERSI SEGMENTI (RETAIL, CORPORATE, PRIVATE, ECC.) | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Sviluppo commerciale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Analisi delle performance commerciali e reddituali * Analisi dell’andamento delle campagne di vendita in una logica di benchmark * Supporto alla formulazione delle linee di indirizzo strategico per il segmento di mercato di competenza * Elaborazione di valutazioni e previsioni sull’andamento economico-finanziario * Elaborazione di valutazioni e previsioni sulle possibili opportunità di sviluppo dei business di competenza * Presidio della gestione complessiva del sistema di offerta verso la clientela di riferimento * Predisposizione di studi di fattibilità di nuovi prodotti/servizi * Aggiornamento della gamma di prodotti/servizi offerti * Snellimento, semplificazione e standardizzazione dell'offerta sui sotto-segmenti individuati * Promozione del sistema di offerta e verifica e valutazione dei ritorni attesi * Garanzia dell'interfaccia tra centro e rete (e tra rete e centro) su aspetti commerciali relativi al mercato di riferimento | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.244.831 | | | PRESIDIO DEI SEGMENTI DI MERCATO O DEI PRODOTTI/SERVIZI DI RIFERIMENTO CON ASSISTENZA ALLA RETE COMMERCIALE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Sviluppo commerciale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Supporto alla definizione della strategia commerciale e di marketing * Analisi del profilo di mercato e della clientela attuale e potenziale * Attuazione di attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi complessivi commerciali, reddituali e di qualità del servizio * Applicazione delle politiche commerciali, del modello di servizio e di offerta * Definizione delle caratteristiche delle componenti del sistema di offerta e di posizionamento dei prodotti e servizi * Definizione e aggiornamento delle specifiche tecniche e dei requisiti operativi e normativi relativi ai diversi prodotti e servizi * Monitoraggio dell'evoluzione del mercato di riferimento e individuazione dei fattori che contribuiscono alla crescita della redditività e di penetrazione di mercato * Raccolta delle informazioni relative al posizionamento dell'offerta della concorrenza * Assistenza alla rete commerciale nelle attività di proposizione dei prodotti/servizi alla clientela | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.244.832 | | | GARANZIA DELLA QUOTA DI MERCATO DELLA BANCA CON AZIENDE CHE OPERANO SUI MERCATI ESTERI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Sviluppo commerciale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Attuazione della politica commerciale e creditizia per il mercato estero * Analisi dell’andamento delle campagne di vendita in logica di benchmark sul mercato estero * Predisposizione di studi di fattibilità e di convenienza di nuovi prodotti/servizi e aggiornamento della gamma di offerta * Mantenimento dei rapporti con la banca centrale, con i corrispondenti esteri, con gli enti e le organizzazioni promozionali del commercio con l'estero * Presidio della politica commerciale e creditizia per il segmento di mercato di competenza, anche i base ai dati sulle caratteristiche economico-strutturali delle zone geografiche presidiate * Pianificazione annuale e periodica del segmento di mercato di competenza (definizione di obiettivi e piani commerciali, monitoraggio dell'esecuzione di adeguate azioni di supporto, ecc.) * Sviluppo dell'interfaccia tra centro e rete (e tra rete e centro) su aspetti commerciali relativi al mercato estero di riferimento | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.249.833 | | | COORDINAMENTO FILIALI DELL'AREA DI RIFERIMENTO E GESTIONE DEGLI OBIETTIVI DI BUDGET | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Coordinamento filiali | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Collaborazione alla predisposizione dei budget e dei piani commerciali * Assicurazione dei risultati assegnati in base alla redditività e agli obiettivi di qualità * Attuazione del modello di servizio definito attraverso il monitoraggio della customer satisfaction * Promozione del corretto andamento contabile-amministrativo delle filiali di competenza * Coordinamento dell'applicazione delle disposizioni della banca relativamente alla conduzione degli affari ed al funzionamento delle filiali * Sviluppo dell'immagine della banca sul territorio * Garanzia dell'efficiente e razionale impiego delle risorse sul territorio di competenza * Garanzia dell'efficienza dei sistemi di sicurezza, di vigilanza e presidio delle risorse tecniche/informatiche | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.249.834 | | | RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI COMMERCIALI FISSATI PER IL PROPRIO SEGMENTO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Coordinamento filiali | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Coordinamento nell'applicazione delle strategie commerciali e delle iniziative di marketing definite di ciascuna filiale * Coordinamento dell’analisi del territorio di riferimento per l'individuazione di problemi ed opportunità di business e individuazioni di soluzioni adeguate nel segmento di competenza * Coordinamento, per il segmento assegnato, dell’azione commerciale dei gestori * Presidio degli specialisti di prodotto e di segmento per le esigenze di approfondimento evidenziate dalle filiali * Identificazione di eventuali integrazioni locali al piano commerciale centrale | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.249.835 | | | ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL CREDITO DI AREA E GESTIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Coordinamento filiali | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Assicurazione della corretta applicazione dei processi del credito di pertinenza (istruttoria, utilizzo delle linee di credito, revisione delle pratiche, gestione dei fenomeni di insolvenza, ecc.) * Verifica della correttezza dei giustificativi inseriti a fronte di sconfinamenti/morosità e interventi sull’unità operativa in caso di anomalia * Gestione degli sconfinamenti analizzandoli periodicamente e pianificando le azioni da mettere in atto per minimizzarli * Coordinamento della rilevazione delle posizioni presentanti situazioni di criticità e formulazione dei conseguenti interventi solutivi * Assistenza alle unità operative dell’Area per la gestione delle posizioni di rischiosità anche attraverso la gestione diretta delle stesse * Attuazione delle autonomie deliberative assegnate * Sviluppo dell’incremento della qualità del portafoglio crediti dell’Area di riferimento * Coordinamento dell’esecuzione delle attività di carattere legale-operativo * Cura degli adempimenti relativi alle pratiche di successione che presentano criticità di natura legale | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.249.836 | | | GESTIONE DEL PIANO DI SVILUPPO COMMERCIALE E DELLA RETE DEGLI SVILUPPATORI PRESENTI NELL'AREA DI RIFERIMENTO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Coordinamento filiali | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Contributo alla costruzione del piano commerciale per il mercato * Gestione del piano di sviluppo commerciale assegnato per i diversi segmenti di clientela * Monitoraggio dello sviluppo per i target di clientela predefiniti e delle aree di sviluppo prioritarie * Pianificazione delle attività propedeutiche al raggiungimento degli obiettivi di budget * Cura del rapporto di comunicazione con le diverse linee di business Aziendali anche al fine di ottimizzare le sinergie commerciali * Verifica del rispetto delle procedure normative e degli standard di immagine aziendale | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.249.837 | | | CONTABILIZZAZIONE DEI VALORI E DEI TITOLI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Coordinamento filiali | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Cura dell’elaborazione, del movimento e della contabilizzazione dei titoli in carico * Cura delle attività di registrazione contabile e degli adempimenti amministrativi e di controllo sulla correttezza dei movimenti, delle operazioni e delle posizioni * Differenziazione dei titoli sulla base della loro tipologia, scadenza e piazza di pagamento * Cura del trattamento e contabilizzazione dei valori provenienti dalle strutture territoriali | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.249.838 | | | ASSISTENZA AI PRODOTTI DI AREA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Coordinamento filiali | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Assistenza alle aree assegnate nel raggiungimento degli obiettivi di budget sui prodotti di competenza * Supporto specialistico all’azione commerciale * Diffusione della conoscenza dei prodotti presso i "gestori delle relazioni con la clientela" * Consulenza specialistica e formazione ai responsabili di segmento in relazione ai prodotti rivolti alla clientela specifica * Raccolta sul territorio di informazioni utili a migliorare i prodotti, trasferendole alla funzione di competenza e proponendo innovazioni | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.250.839 | | | GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI FILIALE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione e attuazione delle attività di filiale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Valutazione del potenziale commerciale del territorio di riferimento della filiale locale e individuazione degli ambiti di crescita e sviluppo di nuove relazioni commerciali * Gestione ed erogazione del credito * Gestione dei rischi creditizi ed operativi anche attraverso l’interazione con gli organi deliberanti superiori * Verifica della corretta pianificazione delle attività della filiale * Monitoraggio dei dati andamentali relativi ai portafogli gestiti e alle iniziative commerciali in corso * Coordinamento delle attività di assistenza alla clientela e il corretto espletamento delle attività operative ed amministrative di filiale (es. quadratura della contabilità, attività amministrative “massive”, modulistica, archivio, ecc.) * Monitoraggio del rispetto dei processi operativi, amministrativi e commerciali e verifica della correttezza delle attività operative ed amministrative di filiale * Conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio del portafoglio assegnato * Cura dell’immagine e della comunicazione della filiale * Aggiornamento sulle politiche e sulle priorità dell’istituto anche attraverso il supporto delle strutture di Area/Rete | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.250.840 | | | SERVIZI DI CONSULENZA FINANZIARIA EROGATI DALLE UNITÀ OPERATIVE DISLOCATE SUL TERRITORIO (FILIALI) | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione e attuazione delle attività di filiale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Cura della redditività del portafoglio clienti assegnato * Controllo del grado di rischio del portafoglio assegnato e del profilo di rischio dei singoli clienti assegnati * Monitoraggio e verifica dei risultati ottenuti dalla gestione dei portafogli * Elaborazione e trasmissione degli ordini di investimento e disinvestimento alle corrispondenti strutture di negoziazione * Cura dell'acquisizione della documentazione necessaria alla concessione/revisione del fido e gestione del processo di concessione/revisione * Monitoraggio del portafoglio clienti e redazione di pratiche di affidamento * Cura dello sviluppo commerciale dei clienti presenti nel portafoglio di competenza * Consulenza alla clientela sui prodotti bancari e su aspetti legali e fiscali * Proposta dei prodotti adatti alle specifiche esigenze del cliente * Assistenza al cliente nell'allocazione del patrimonio * Conduzione del processo di gestione dei crediti problematici * Acquisizione e fidelizzazione di nuova clientela | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.250.841 | | | GESTIONE, MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE PRATICHE DI FIDO BANCARIO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione e attuazione delle attività di filiale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Analisi del rischio credito e realizzazione di approfondimenti istruttori * Verifica della regolarità operativa e della corretta applicazione della normativa relativa al processo del credito * Fornitura della contrattualistica e perfezionamento delle pratiche di affidamento deliberate * Attività informativa alla clientela delle diverse tipologie di prodotti/servizi connessi all'erogazione del credito * Assistenza alla cleintela nelle diverse fasi del processo anche attraverso il coinvolgimento di ruoli specilistici * Monitoraggio dell'esposizione e il rischio di credito * Regolarizzazione delle posizioni affidate e recupero crediti problematici | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.250.842 | | | ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI INVESTIMENTO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione e attuazione delle attività di filiale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Assistenza alla clientela delle diverse tipologie di prodotti/servizi di interesse * Cura dell'informativa al cliente * Realizzazione della corretta esecuzione delle disposizioni di operazioni ricevute dalla clientela * Svolgimento delle attività operative e amministrative connesse alle esecuzioni degli ordini di investimento * Monitoraggio, controllo e aggiornamento delle informazioni relative ai clienti nei sistemi informativi aziendali | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.250.843 | | | ACQUISIZIONE DI NUOVA CLIENTELA DEI SEGMENTI ASSEGNATI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione e attuazione delle attività di filiale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Sviluppo del portafoglio clienti e gestione dello stesso nelle fasi iniziali * Individuazione e segnalazione delle opportunità di acquisizione di nuova clientela * Controllo della qualità del credito e della gestione del rischio dei potenziali clienti e delle posizioni assegnate * Organizzazione di incontri di promozione commerciale con enti, associazioni ecc. | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.250.844 | | | EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO E DELLE ATTIVITÀ A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione e attuazione delle attività di filiale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Erogazione dei "servizi di sportello" attraverso l'applicazione delle procedure fissate per le diverse operazioni * Vendita dei prodotti e servizi "da banco" * Segnalazione di eventuali bisogni specifici o criticità espressi dalla clientela * Realizzazione del corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative connesse alle operazioni * Segnalazione al cliente di opportunità commerciali su prodotti complessi indirizzando gli stessi a figure specialistiche * Erogazione dei "servizi di sportello" in assenza di contante * Cura delle attività contabili e amministrative a supporto dell'operatività di sportello * Cura delle attività inerenti alla corretta gestione della centrale allarme interbancaria * Cura delle perdite operative e dei rimborsi commerciali della clientela | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.251.845 | | | FORMULAZIONE E REALIZZAZIONE DI STRATEGIE CREDITIZIE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione del Credito | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Gestione dei processi di erogazione del credito aziendali anche attraverso il controllo dei rischi assunti * Formulazione di direttive sul rispetto della normativa comunitaria e nazionale e delle disposizioni degli Enti di controllo in materia di erogazione e gestione del credito * Definizione di politiche e procedure per indirizzare la qualità del credito mantenendo i livelli di rischio stabiliti a livello strategico * Definizione delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi di budget tenendo conto dell'evoluzione dei volumi erogati * Aggiornamento e sviluppo degli strumenti a supporto dell'erogazione, del monitoraggio e della gestione del credito | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.251.846 | | | MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI RISCHIO CREDITIZIO ASSUNTO E INDIVIDUAZIONE E GESTIONE DI CREDITI AD ANDAMENTO PROBLEMATICO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione del Credito | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Attribuizione e manutenzione della classe di rischio della clientela * Salvaguardia della congruità delle garanzie acquisite in relazione all’andamento del rischio assunto * Gestione delle partite anomale, di precontenzioso e delle pratiche problematiche, dei crediti in osservazione e dei crediti ristrutturati * Assicurazione del flusso delle informazioni relative alla clientela allo scopo di rilevare anomalie attuali o potenziali * Verifica della correttezza delle revisioni periodiche * Partecipazione all’aggiornamento e miglioramento delle procedure interne per la gestione dei crediti ad andamento anomalo * Sostegno informativo agli enti preposti (Legali, uffici contenzioso, uffici incagli, etc.) per la corretta gestione delle posizioni problematiche * Controllo dei rapporti che evidenziano elementi di anomalia andamentale e consulenza alle funzioni operative nella gestione delle anomalie * Rilevazione e controllo degli sconfini e verifica della regolarità operativa delle procedure di sconfino da parte delle filiali * Regolarizzazione delle posizioni debitorie ad andamento problematico e assistenza nella gestione dei piani di rientro definiti con i clienti * Realizzazione di iniziative volte a rafforzare le garanzie acquisite a tutela del credito problematico * Assistenza nella gestione delle posizioni incagliate, ad inadempimento persistente e sotto controllo | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.251.847 | | | GESTIONE, PERFEZIONAMENTO E DELIBERA DI FINANZIAMENTI DI CREDITI ORDINARI E/O SPECIALI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione del Credito | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Coordinamento dell'istruttoria tecnica dei mutui chirografari ed ipotecari di credito fondiario, edilizio ed agrario * Verifica della correttezza e della completezza dell'istruttoria dei fidi ordinari * Realizzazione delle attività di istruttoria, erogazione e rendicontazione dei contributi statali * Diffusione delle linee-guida e dei comportamenti generali per la cartolarizzazione di crediti performing e non-performing * Coordinamento della gestione della contrattualistica e del completamento dei crediti deliberati * Supporto e assistenza tecnica in materia creditizia alla rete per le operazioni di competenza * Monitoraggio delle esposizioni ed analisi dei rischi di credito generati da garanzie pubbliche e/o mutualistiche * Aggiornamento e informativa alla rete e alle funzioni interessate dell'evoluzione delle disposizioni di legge e degli organi di vigilanza | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.251.848 | | | GESTIONE ORDINARIA DEI CREDITI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione del Credito | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Applicazione delle procedure nella gestione ordinaria dei crediti e degli affidamenti * Controllo dei rapporti creditizi * Valutazione della correttezza formale della contrattualistica e delle garanzie acquisite e analisi delle posizioni * Individuazione e segnalazione delle posizioni creditizie ad andamento problematico * Supporto alle funzioni operative nella gestione del credito e individuazione di esigenze specifiche | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.252.849 | | | DEFINIZIONE DELLA STRATEGIA FINANZIARIA DELLA BANCA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione finanziaria | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Definizione della strategia finanziaria della banca, assicurando la sinergia e la coerenza delle attività * Amministrazione del portafoglio della finanza di proprietà individuando adeguate soluzioni di investimento per garantire il massimo rendimento * Individuazione delle operazioni di copertura per mitigare i rischi derivanti dalle fluttuazioni dei cambi e dei tassi d’interesse * Istituzione e gestione di comitati a supporto dello sviluppo delle strategie finanziarie * Direzione delle attività di tesoreria * Direzione delle attività di gestione patrimoniale assicurando il rispetto delle deleghe assegnate | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.252.850 | | | GESTIONE DEL PATRIMONIO MOBILIARE BANCARIO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione finanziaria | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Supporto alla definizione delle strategie delle linee di gestione individuando le macro-tendenze dei mercati finanziari e analizzando i mercati azionari ed obbligazionari * Coordinamento delle attività dei gestori, anche attraverso l’eventuale istituzione e gestione di specifici comitati * Cura del raggiungimento della migliore performance delle linee di gestione, in relazione ai benchmark di mercato e a quelli di rischio/rendimento definiti * Proposta di nuove linee di gestione, in funzione dell’andamento dei mercati e dell’attività della concorrenza diretta * Cura dell'aggiornamento del servizio offerto in relazione alla normativa vigente | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.252.851 | | | GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI TESORERIA E DELLA LIQUIDITÀ BANCARIA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione finanziaria | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Gestione della liquidità della banca attraverso operazioni di raccolta e di impiego funzionali al mantenimento di adeguate risorse finanziarie * Monitoraggio, studio e interpretazione degli scenari macroeconomici e dei fenomeni riguardanti i mercati monetari e finanziari di specifico interesse * Gestione del regolamento dei pagamenti (Italia-Estero), della riserva obbligatoria e di ogni altra operatività prevista dalla politica monetaria BCE * Proposta alla Direzione di operazioni di copertura sulla base di analisi delle fluttuazioni di cambi e tassi d’interesse * Verifica delle attività operative e di reporting del personale assegnato | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.252.852 | | | PRESIDIO DEI RISCHI AZIENDALI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione finanziaria | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Presidio dei rischi di mercato derivanti da operazioni di natura finanziaria * Definizione delle metodologie e degli strumenti per la valutazione dei rischi aziendali * Gestione delle attività volte alla salvaguardia e al mantenimento dei livelli di operatività e di sicurezza * Cura dell'informativa direzionale in materia di rischi aziendali * Supporto alle figure di "internal auditing" per la definizione dei fabbisogni ispettivi in materia di tutela dei rischi aziendali | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.252.853 | | | SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ OPERATIVE CONNESSE ALLA GESTIONE FINANZIARIA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Gestione finanziaria | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Assistenza dei clienti interni riguardo alle diverse tipologie di operazioni e all'utilizzo dei prodotti/servizi finanziari * Realizzazione delle attività amministrative, operative e di monitoraggio e controllo pertinenti le operazioni finanziarie * Supporto alle funzioni operative nella gestione delle operazioni finanziarie * Valutazione delle operazioni effettuate, garantendo la correttezza sia formale che sostanziale delle stesse | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.253.854 | | | PROMOZIONE FINANZIARIA SVOLTA IN LUOGHI DIVERSI DALLA SEDE LEGALE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria | | |
| Sequenza: | | Promozione finanziaria | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Gestione del portafoglio clienti * Consulenza alla clientela sui prodotti bancari, sui fidi e sugli investimenti * Promozione e collocamento di strumenti e prodotti finanziari * Analisi e individuazione delle fabbisogni e delle esigenze del cliente * Individuazione e valutazione del profilo di rischio del cliente * Valutazione del merito creditizio del cliente * Proposta di prodotti finanziari coerenti al tipo di investimenti condivisi con il cliente * Gestione delle operazioni finanziarie connesse agli investimenti proposti * Cura dei rapporti con gli istituti bancari, finanziari e di intermediazione * Aggiornamento sull'andamento e le evoluzioni dei mercati finanziari e dei prodotti finanziari | | | | |

Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI   
E INTERMEDIAZIONE BANCARIA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | Codice | Titolo | EQF |  |
|  | QPR-FIN-01 | GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA | 4 |  |
|  | QPR-FIN-02 | GESTIONE DELLE PRATICHE DI FIDO/FINANZIAMENTO BANCARIO | 3 |  |
|  | QPR-FIN-03 | ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI INVESTIMENTO | 3 |  |
|  | QPR-FIN-04 | GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE | 3 |  |

Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA** | | | | |
| Codice: | **QPR-FIN-01** | Livello: | **EQF-4** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base della strategia della banca e dell'andamento del mercato, il soggetto è in grado di analizzare le esigenze del cliente, proporre i prodotti e servizi in grado di soddisfarli e curare la redditività del portafoglio clienti. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario * Tecniche di valutazione del merito creditizio * Metodologie di controllo periodico del credito * Tecniche per il monitoraggio della qualità del portafoglio crediti * Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti * Funzionamento dei mercati finanziari base * Elementi di normativa CAI e Usura * Elementi di normativa fiscale imprese * Elementi di normativa fiscale persone e famiglie * Elementi di normativa su investimenti * Tecniche di gestione del budget commerciale * Caratteristiche dei prodotti di finanziamento ordinari e speciali * Caratteristiche dei prodotti di investimento * Tecniche di customer care | | | * Analizzare e valutare le esigenze/necessità espresse dal cliente * Analizzare il mercato finanziario, patrimoniale ed assicurativo * Valutare il grado di rischio del portafoglio clienti * Individuare il prodotto più idoneo a soddisfare le esigenze della clientela * Stipulare il contratto relativo ad un nuovo prodotto o servizio * Gestire la documentazione prevista per l'erogazione del prodotto/servizio bancario * Monitorare nel tempo le operazioni disposte e il portafoglio del cliente | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTIONE DELLE PRATICHE DI FIDO/FINANZIAMENTO BANCARIO** | | | | |
| Codice: | **QPR-FIN-02** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base delle disposizioni della banca e delle richieste del cliente, il soggetto è in grado di realizzare l’analisi, la valutazione, la gestione e il monitoraggio delle pratiche di fido di competenza. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario * Procedure di accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido * Procedura di istruttoria delle domande di affidamento * Tecniche di valutazione del merito creditizio * Tecniche di definizione del profilo di credito * Procedure di valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti * Cenni sul funzionamento dei mercati finanziari * Elementi di normativa CAI e Usura * Elementi di diritto e legislazione del lavoro * Elementi di normativa civilistica persone e famiglie * Tecniche di gestione del budget commerciale * Caratteristiche dei prodotti di finanziamento ordinari e speciali * Tecniche di customer care * Tecniche e strumenti per l'office automation | | | * Eseguire l'istruttoria delle domande di affidamento * Analizzare il rischio di credito * Informare i clienti sulle diverse tipologie di operazioni e di prodotti/servizi di interesse * Predisporre la contrattualistica e la documentazione necessaria per l'erogazione del fido * Verificare la regolarità operativa e la corretta applicazione della normativa prevista * Assistere il cliente nelle diverse fasi di gestione dell'credito * Recuperare eventuali crediti problematici * Monitorare l'esposizione e il rischio di credito del cliente | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI INVESTIMENTO** | | | | |
| Codice: | **QPR-FIN-03** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base della struttura del portafoglio clienti e delle modalità di gestione concordate, il soggetto è in grado di realizzare la corretta esecuzione degli ordini di investimento impartiti dalla clientela nel rispetto delle normative esterne ed interne. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario * Procedure operativo-amministrative a supporto della gestione titoli e delle operazioni finanziarie * Cenni sul funzionamento dei mercati finanziari base * Cenni sul funzionamento dei mercati primari e secondari * Caratteristiche degli indici macro-economici * Elementi di diritto e legislazione del lavoro * Elementi di normativa su investimenti * Caratteristiche dei prodotti di investimento * Tecniche di customer care * Tecniche e strumenti per l'office automation | | | * Informare i clienti sulle diverse tipologie di operazioni e di prodotti/servizi di interesse * Predisporre la contrattualistica e la documentazione a supporto dell'investimento * Eseguire le disposizioni di operazioni ricevute dalla clientela * Verificare la regolarità operativa e la corretta applicazione della normativa prevista * Assistere il cliente nelle diverse fasi di gestione dell'investimento * Svolgere le incombenze contabili e amministrative a supporto delle operazioni realizzate * Collaborare al monitoraggio dell'andamento dell'investimento | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE** | | | | |
| Codice: | **QPR-FIN-04** | Livello: | **EQF-3** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base delle procedure operative della banca e delle normative vigenti, il soggetto è in grado di accogliere il cliente, eseguire le diverse operazioni di sportello bancario richieste e degli adempimenti amministrativi e contabili connessi, ed orientare eventualmente il cliente a servizi consulenziali specifici. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario * Procedure di sportello (front office) * Procedure e servizi di filiale (back office) * Cenni sul funzionamento dei mercati finanziari base * Elementi di normativa CAI e Usura * Elementi di diritto e legislazione del lavoro * Elementi di normativa su investimenti * Caratteristiche dei prodotti di investimento * Caratteristiche dei prodotti di finanziamento Retail * Tecniche di customer care * Tecniche e strumenti per l'office automation | | | * Aprire/chiudere la cassa * Accogliere il cliente in filiale in linea con le direttive ricevute * Identificare il fabbisogno di servizi ed informazioni da parte della clientela * Eseguire le operazioni di movimentazione dei conti * Emettere strumenti di pagamento * Eseguire operazioni bancarie verso l'estero * Eseguire operazioni di cambio valuta * Indirizzare i clienti verso le figure specialistiche competenti per la risposta a specifiche esigenze * Svolgere le incombenze contabili e amministrative a supporto delle operazioni realizzate | |

Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.





Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione. Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI   
E INTERMEDIAZIONE BANCARIA

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice | Titolo | | | Stato | | | |  |
|  | **SST-FIN-01** | GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-FIN-02** | GESTIONE DELLE PRATICHE DI FIDO/FINANZIAMENTO BANCARIO | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-FIN-03** | ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI INVESTIMENTO | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-FIN-04** | GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Legenda: | | |
|  | **=** | Scheda presente nel repertorio |
|  | **=** | Scheda in corso di elaborazione |









Parte 2   
EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA)

In questa sezione sono riportate le risultanze del lavoro approvato dal GTN relativamente all'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio. Ciascun processo di lavoro è declinato in sequenze di processo in un numero non predefinito e funzionale alla sua completa descrizione. Le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più aree di attività (ADA). Le ADA sono connotate da un titolo, da un codice univoco e contengono la descrizione di singole attività di lavoro.

Elenco delle ADA

Elenco delle aree di attività risultanti dall'analisi del processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ATTUARIALE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.254.855 | Consulenza tecnica e strategica a imprese assicurative |  |
|  |  | 15.254.856 | Studio e implementazione dei prodotti assicurativi |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ASSUNZIONE | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.255.857 | Assunzione dei rischi danni auto/non auto |  |
|  |  | 15.255.858 | Assunzione delle forme di previdenza complementare |  |
|  |  | 15.255.859 | Assunzione dei rischi vita |  |
|  |  |  |  |  |
|  | STIMA DEL DANNO E LIQUIDAZIONE SINISTRI | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.256.860 | Stima del danno |  |
|  |  | 15.256.861 | Liquidazione sinistri |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ACCOGLIENZA E SVILUPPO E ACQUISIZIONE DELLA CLIENTELA IN AGENZIA | | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | 15.257.862 | Accoglienza e servizi di supporto al cliente |  |
|  |  | 15.257.863 | Gestione e sviluppo dell'agenzia assicurativa |  |
|  |  | 15.257.864 | Servizi di intermediazione assicurativa e di vendita e post-vendita |  |
|  |  | 15.257.865 | Servizi di vendita di prodotti assicurativi |  |

Descrizione delle ADA

Le aree di attività vengono descritte mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello nazionale, i riferimenti classificatori relativi all'analisi di processo eseguita all'interno del settore economico-professionale e l'elenco delle attività di lavoro costituenti.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.254.855 | | | CONSULENZA TECNICA E STRATEGICA A IMPRESE ASSICURATIVE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Attuariale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Elaborazione di piani tecnici per la trasformazione di imprese assicurative * Accertamenti tecnici per la valutazione delle situazioni di bilancio delle imprese assicurative * Organizzazione di uffici statistico-attuariali delle imprese assicurative * Elaborazione dei piani di ammortamento per prestiti a lunga scadenza * Elaborazione di calcoli e progetti occorrenti per la valutazione di nude proprietà e di usufrutti * Elaborazioni statistiche di liquidazione degli enti di assicurazione sulla vita, di capitalizzazione e di prevenzione sociale | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.254.856 | | | STUDIO E IMPLEMENTAZIONE DEI PRODOTTI ASSICURATIVI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Attuariale | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Determinazione della tariffa di un nuovo prodotto assicurativo * Stima, verifica e calcolo delle riserve * Valutazione della redditività dei prodotti * Implementazione e gestione dei prodotti assicurativi sui sistemi informatici * Analisi e interpretazione delle tematiche Solvency II * Realizzazione di attività di reporting secondo i criteri IFRS * Erogazione di consulenza tecnica attuariale ad altre unità aziendali | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.255.857 | | | ASSUNZIONE DEI RISCHI DANNI AUTO/NON AUTO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Assunzione | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Realizzazione di attività di reporting sugli andamenti quali-quantitativi dei trend relativi ai rischi assunti * Assistenza alla rete nelle attività di gestione del portafoglio * Analisi e inquadramento del rischio nella categoria di appartenenza * Applicazione di clausole particolari, deroghe o estensioni di garanzia * Raccolta e archiviazione della documentazione richiesta nel processo di back office amministrativo-documentale dei contratti | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.255.858 | | | ASSUNZIONE DELLE FORME DI PREVIDENZA COMPLEMENTARE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Assunzione | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Analisi e inquadramento della forma di previdenza complementare * Controllo del flusso di contribuzione alle forme di previdenza complementare * Valorizzazione della posizione previdenziale * Controllo dei trend delle posizioni previdenziali assunte * Cura dei contatti, con il canale di vendita e i clienti, volti al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio * Redazione della reportistica periodica * Realizzazione di controlli campionari e verifiche sull’andamento tecnico dei rischi in portafoglio * Aggiornamento dei dati utili all’informativa periodica agli aderenti e l’informativa esterna (sito istituzionale, blog previdenziale, quotidiani, ecc.) * Raccolta e archiviazione della documentazione richiesta nel processo di back office amministrativo-documentale dei contratti * Assistenza alla rete nella fase assuntiva | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.255.859 | | | ASSUNZIONE DEI RISCHI VITA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Assunzione | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Analisi e inquadramento del rischio * Redazione delle clausole particolari * Acquisizione degli approfondimenti necessari (es. questionari, certificati o visite mediche) per l’assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale * Controllo dei trend dei rischi assunti * Redazione della reportistica periodica * Realizzazione di controlli campionari e verifiche sull’andamento tecnico dei rischi in portafoglio * Raccolta e archiviazione della documentazione richiesta nel processo di back office amministrativo-documentale dei contratti * Assistenza alla rete nella fase assuntiva * Valorizzazione della prestazione assicurata in funzione dell'investimento * Aggiornamento dati per la realizzazione dell'informativa periodica * Cura dei contatti con il canale di vendita e i clienti volti al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.256.860 | | | STIMA DEL DANNO | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Stima del danno e liquidazione sinistri | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Acquisizione delle denunce di sinistri e della documentazione relativa * Acquisizione dalle autorità competenti dei verbali relativi all'evento che ha provocato il danno * Accertamento del danno (sopralluoghi, fotografie, ecc.) * Individuazione delle responsabilità del sinistro e dei danni causati * Acquisizione di perizie o pareri di esperti (es. carrozzieri o artigiani) per la valutazione dell'entità del danno * Quantificazione del danno da liquidare * Trasmissione della documentazione al liquidatore | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.256.861 | | | LIQUIDAZIONE SINISTRI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Stima del danno e liquidazione sinistri | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Evasione delle fasi istruttorie della liquidazione dei sinistri assegnati * Valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno, coinvolgendo la rete fiduciaria e gli enti convenzionati * Esecuzione delle attività operative di competenza propedeutiche alla gestione dei flussi ANIA rientranti nella CARD * Realizzazione dell'acquisizione, protocollazione e archiviazione, sui sistemi cartacei ed IT, della documentazione e degli esiti/review delle pratiche di sinistro assegnate * Verifica e aggiornamento (periodico o straordinario) propedeutico a conseguire la conformità delle attività svolte * Realizzazione delle attività di reporting sull’andamento quali-quantitativo dei sinistri assegnati * Attivazione dei flussi comunicativi e informativi con gli interlocutori aziendali interessati e con le funzioni di controllo interno, reclami ed antifrode * Gestione delle relazioni ed eventuali negoziazioni con gli interlocutori esterni (clienti, intermediari e loro patrocinatori, ecc.) | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.257.862 | | | ACCOGLIENZA E SERVIZI DI SUPPORTO AL CLIENTE | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Accoglienza e orientamento del cliente e rilascio di informazione e modulistica * Assistenza al cliente in caso di sinistro a supporto delle procedure da avviare * Assistenza al cliente nella valutazione della eventuale necessità di assistenza legale e peritale * Formulazione di proposte di vendita di nuovi servizi e di prodotti semplici * Realizzazione delle operazioni di incasso | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.257.863 | | | GESTIONE E SVILUPPO DELL'AGENZIA ASSICURATIVA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Promozione e sviluppo delle attività di agenzia * Coordinamento delle attività e gestione del personale di agenzia * Acquisizione e sviluppo del portafoglio clienti * Analisi dei bisogni espliciti ed impliciti del cliente e configurazione delle soluzioni assicurative a partire da un realistica elaborazione del rischio * Elaborazioni di proposte assicurative e definizione delle specifiche contrattuali in modo chiaro e trasparente per il cliente * Gestione dei rapporti con i liquidatori e i periti per la gestione dei sinistri dei clienti assicurati presso l'agenzia * Gestione operativa ordinaria dell'amministrazione e degli adempimenti formali | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.257.864 | | | SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA E DI VENDITA E POST-VENDITA | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Acquisizione della clientela * Realizzazione delle attività di cross selling e up selling finalizzate allo sviluppo del portafoglio clienti * Esecuzione delle attività propedeutiche alla vendita e alla fase di post-vendita * Individuazione delle soluzioni idonee a soddisfare le esigenze del cliente selezionando tra le proposte delle varie compagnie di assicurazione * Presa in carico delle polizze assicurative e sviluppo del rapporto fiduciario con la clientela * Attivazione del sistema di liquidazione dei danni gestendo direttamente e per conto del cliente il rapporto con la compagnia di assicurazioni | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ADA.15.257.865 | | | SERVIZI DI VENDITA DI PRODOTTI ASSICURATIVI | |
| Riferimenti relativi all'analisi di processo | | | | |
|  | | | | |
| Settore economico-produttivo: | | | | Servizi finanziari e assicurativi |
| Processo: | | Erogazione di servizi Assicurativi | | |
| Sequenza: | | Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia | | |
|  |  | | | |
| Attività di lavoro costituenti | | | | |
|  | | | | |
| * Individuazione delle specificità di mercato e formazione di un piano di vendita * Attuazione delle azioni programmate di contatto e incontro con la clientela * Gestione delle fasi di intervista dei colloqui di vendita del prodotto assicurativo e nelle fasi di proposta di conclusione * Mappatura dei rischi ed elaborazione del piano assicurativo aziendale * Valutazione comparata delle principali soluzioni assicurative esistenti sul mercato in relazione alla dimensione ed alla complessità del sistema organizzativo di riferimento rappresentato dall'azienda cliente * Elaborazione di proposte di soluzioni assicurative per i rischi di competenza * Gestione della relazione con il cliente e verifica periodica dell'adeguatezza delle soluzioni adottate * Accoglienza del cliente in caso di sinistro, orientamento alle procedure e supporto nella valutazione delle eventuali necessità di assistenza legale e peritale | | | | |

Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)

In questa sezione vengono riportati i qualificatori professionali regionali identificati quali competenze che un soggetto deve possedere per gestire con responsabilità e autonomia le attività relative a una o più delle ADA descritte nella precedente sezione. Nello specifico la correlazione tra QPR e ADA è rappresentata da una apposita matrice.

Elenco e codifica dei QPR

Elenco dei qualificatori professionali regionali relativi al processo di lavoro a cui si riferisce questa parte del repertorio.

EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | Codice | Titolo | EQF |  |
|  | QPR-SAS-01 | STIMA DEL DANNO | 5 |  |
|  | QPR-SAS-02 | LIQUIDAZIONE DEL DANNO | 5 |  |
|  | QPR-SAS-03 | GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO | 4 |  |
|  | QPR-SAS-04 | GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO | 4 |  |

Schede descrittive dei QPR

I qualificatori professionali regionali vengono descritti mediante una scheda in cui trovano collocazione il titolo e il codice identificativo univoco a livello regionale, il riferimento al livello EQF, la descrizione della competenza e l'elenco delle conoscenze e abilità che la caratterizzano.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **STIMA DEL DANNO** | | | | |
| Codice: | **QPR-SAS-01** | Livello: | **EQF-5** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base dell'incarico affidato dal committente, il soggetto è in grado di predisporre una perizia assicurativa accertando la dinamica del sinistro e le responsabilità dei soggetti coinvolti, verificando i danni patrimoniali e non patrimoniali e stimandone l'importo. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Concetti e terminologie fondamentali in uso nel settore assicurativo * Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) * Normativa relativa all'estimo assicurativo, alle responsabilità tra i soggetti interessati, alle procedure di gestione delle vertenze (es. mediazione, ATP, ecc.) * Tipologie di rami di polizza, di contratti assicurativi, di beni e fenomeni fisici coperti * Procedure e strumenti per la gestione delle perizie * Metodologie e tecniche di stima del danno * Tecniche di raccolta di informazioni tecnico-economiche e di rilievo sul campo per la stima del danno * Sistemi informatici per la stima del danno e la gestione delle pratiche * Nozioni generali in materia di privacy e protezione dei dati personali * Cenni sulle metodologie e procedure di liquidazione/risarcimento del danno * Tecniche di identificazione e prevenzione delle frodi assicurative | | | * Identificare i diversi i soggetti portatori di interesse nel sinistro e relazionarsi con loro * Valutare la fattibilità tecnica ed economica della perizia * Reperire le informazioni necessarie per la valutazione del danno * Eseguire rilievi e sopralluoghi sul campo * Gestire eventuali perizie specialistiche * Valutare criticamente gli elementi forniti e/o acquisiti e ricostruire la dinamica del sinistro * Valutare le differenti posizioni delle parti interessate al risarcimento del danno * Quantificare il danno * Illustrare compiutamente le argomentazioni a sostegno delle stime eseguite * Predisporre la relazione peritale e altre documentazioni tecniche * Gestire, trasmettere e archiviare le informazioni e la documentazione * Utilizzare software specifici per l'analisi dei sinistri e per la gestione delle pratiche | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LIQUIDAZIONE DEL DANNO** | | | | |
| Codice: | **QPR-SAS-02** | Livello: | **EQF-5** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base degli elementi contrattuali (polizza assicurativa) e dei risultati dell'accertamento e stima del danno, il soggetto è in grado di collaborare alla liquidazione del danno, concordando con il danneggiato l'entità del risarcimento e gestendo il fascicolo di danno. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Normativa sulla gestione dei sinistri e sulla liquidazione del danno * Normativa in materia di tutela della privacy e di protezione dei dati personali * Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) * Contratti e clausole assicurative * Casistica sinistri e relativa giurisprudenza * Norme di legge in materia di assicurazione * Norme e convenzioni del settore assicurativo * Elementi di giurisdizione penale e civile * Metodologie, tecniche e strumenti di valutazione e liquidazione danni * Sistemi e procedure di compliance assicurativa * Tecniche di negoziazione * Tecniche di identificazione e prevenzione delle frodi assicurative | | | * Analizzare le posizioni della controparte * Elaborare proposte di risarcimento * Procedere alla liquidazione del danno * Negoziare una transazione con l'assicurato/danneggiato * Definire le condizioni per una transazione del danno nelle fasi processuali * Prevedere gli esiti di una trattazione giudiziale del danno anche al fine di stimare la riserva finanziaria * Redigere indicazioni per la trattazione giudiziale del danno | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO** | | | | |
| Codice: | **QPR-SAS-03** | Livello: | **EQF-4** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base della normativa vigente e delle regole aziendali, il soggetto è in grado di gestire le attività di front-office in un'agenzia assicurativa per quanto riguarda le comunicazioni con la clientela, l'informazione/assistenza e la stipula di polizze assicurative di vario genere. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Elementi di normativa civile e penale relative al sistema assicurativo * Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) * Normativa in materia di tutela della privacy e di protezione dei dati personali * Principi di tecnica assicurativa * Sistemi e procedure di compliance assicurativa * Strategie e tecniche di vendita assicurativa e di gestione del cliente * Elementi di marketing e di e-marketing * Analisi del mercato dei servizi assicurativo-finanziari * Aspetti tecnici e fiscali delle diverse tipologie di contratti assicurativi (es. vita, danni, ecc.) | | | * Accogliere il cliente comprendendone i bisogni (informativi, consulenziali, ecc.) * Fornire informazioni al cliente * Assistere il cliente nella compilazione della modulistica relativa al sinistro * Informare il cliente sull'iter della procedura di perizia e liquidazione del sinistro * Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione * Acquisire e controllare la documentazione relativa a polizze * Promuovere prodotti assicurativi presso potenziali clienti * Formulare preventivi relativi a prodotti assicurativi * Stipulare contratti assicurativi e la relativa documentazione accessoria (privacy, adeguatezza, ecc.) * Applicare modalità di pianificazione contatti commerciali | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO** | | | | |
| Codice: | **QPR-SAS-04** | Livello: | **EQF-4** | Versione 1 del 10/06/2017 |
| *Descrizione del qualificatore professionale regionale* | | | | |
| Sulla base delle normative in vigore e della regolamentazione aziendale, il soggetto è in grado di gestire le attività di back-office in un'Agenzia assicurativa, curando la gestione di documenti, dati, clienti e riscossione premi. | | | | |
| *Conoscenze* | | | *Abilità* | |
| * Elementi di normativa civile e penale relative al sistema assicurativo * Normativa sulle professioni in campo assicurativo e relativi adempimenti (es. formazione obbligatoria, iscrizione albi) * Normativa in materia di tutela della privacy e di protezione dei dati personali * Principi di tecnica assicurativa * Aspetti tecnici e fiscali delle diverse tipologie di contratti assicurativi (es. vita, danni, ecc.) * Utilizzo di software gestionali nel ramo assicurativo * Sistemi e procedure di compliance assicurativa * Tecniche di elaborazione di report statistici * Tecniche di gestione e archiviazione della documentazione in campo assicurativo * Tecniche di controllo dei pagamenti | | | * Utilizzare le procedure operative informatiche per la parte anagrafica e commerciale, la gestione documentale, la verifica delle scadenze * Verificare la completezza della documentazione relativa a polizze e pratiche di sinistro * Gestire e archiviare la documentazione e la corrispondenza * Elaborare dati utili allo sviluppo di prodotti e segmenti di mercato * Gestire campagne di marketing di prodotti assicurativi * Realizzare controlli e quadrature periodiche sulla regolarità dei pagamenti dei premi * Gestire l'incasso dei premi assicurativi | |

Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA

La matrice riporta le correlazioni esistenti tra i QPR (i cui codici sono riportati in verticale nelle intestazioni della tabella) e le ADA descritte nella sezione precedente (elencate con codice e titolo nella parte sinistra della tabella). Nello specifico, una "X" indica che un determinato qualificatore contribuisce a sviluppare le competenze richieste per svolgere tutte o una parte delle attività lavorative costituenti una determinata area di attività.



Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)

In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione.

Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel repertorio relativamente al processo di lavoro a cui si riferisce la presente parte. Nelle pagine successive sono descritte le schede finora sviluppate.

EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Codice | Titolo | | | Stato | | | |  |
|  | **SST-SAS-01** | STIMA DEL DANNO | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SAS-02** | LIQUIDAZIONE DEL DANNO | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SAS-03** | GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **SST-SAS-04** | GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO | | | |  |  |  |  |
|  |  | | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Legenda: | | |
|  | **=** | Scheda presente nel repertorio |
|  | **=** | Scheda in corso di elaborazione |









1. Approvato con DGR n. 2023 del 31 agosto 2006 e aggiornato con DGR n. 2208 del 27 settembre 2007, n. 1031 del 7 maggio 2009 e n. 2612 del 16 dicembre 2010. [↑](#footnote-ref-1)
2. Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell’articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. [↑](#footnote-ref-2)
3. Decreto interministeriale concernente la definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell’ambito del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all’articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n.13. [↑](#footnote-ref-3)