



**Il Fondo Sociale Europeo
in Friuli Venezia Giulia**

Programma Operativo Regionale 2014-2020



UN INVESTIMENTO PER IL TUO FUTURO

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
ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO	4
PARTE 1 GESTIONE E VENDITA DI PRODOTTI FINANZIARI E INTERMEDIAZIONE BANCARIA.....	9
Sezione 1.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA).....	10
Sezione 1.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)	23
Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA	27
Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)	29
PARTE 2 EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI.....	34
Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA).....	35
Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)	40
Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA	45
Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)	46

INTRODUZIONE

Il Repertorio delle qualificazioni regionali rappresenta l'aggiornamento del Repertorio regionale dell'apprendistato professionalizzante¹ 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. 13² 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 2015³ 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.

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.

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.

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.

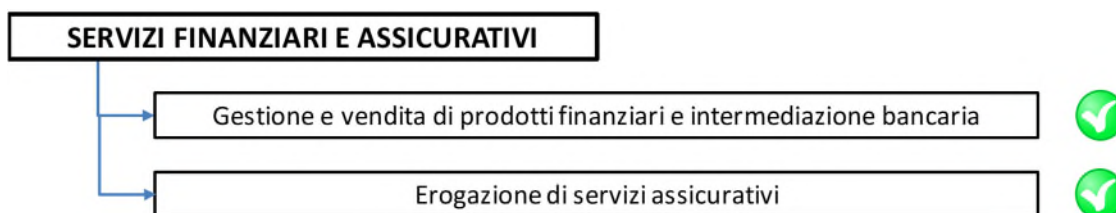
ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

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:

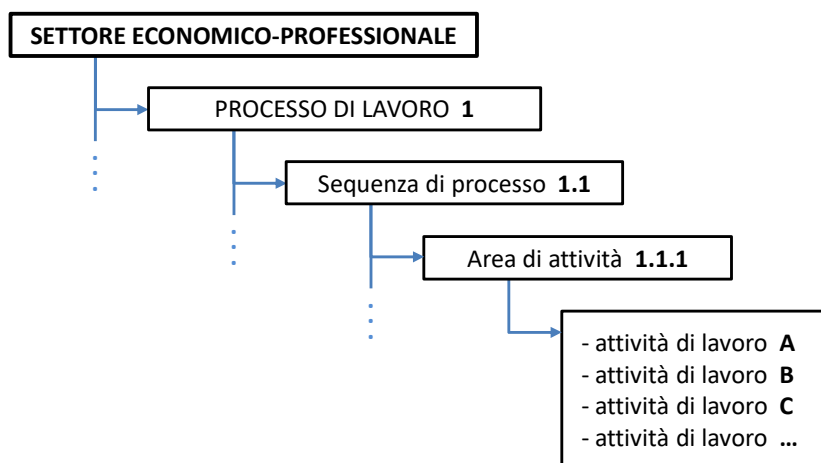
-  = Processo di lavoro incluso nel repertorio
-  = Processo di lavoro in corso di elaborazione

Nel Repertorio di settore a ciascun Processo di lavoro è dedicata una specifica **PORTE** 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.

Codice ADA	Titolo ADA	Riferimenti al processo
Codice ADA	TITOLO ADA	
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>		
Settore economico-produttivo: Titolo del SEP		
Processo: Titolo del processo		
Sequenza: Titolo della sequenza		
<i>Attività di lavoro costituenti</i>		
• Attività 1 • Attività 2 • ...		

Elenco delle attività di lavoro

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.

Codice QPR	Descrizione QPR	Titolo QPR	Livello EQF	Versione
TITOLO QPR				
Codice: QPR-SEP-XX		Livello: EQF-X		Versione X del gg/mm/aaaa
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>				
Descrizione				
<i>Conoscenze</i>		<i>Abilità</i>		
- Conoscenza 1 - Conoscenza 2 ...		- Abilità 1 - Abilità 2 ...		

Elenco delle conoscenze richieste

Elenco delle abilità richieste

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.

ADA di riferimento		QPR da correlare									
		Codici QPR									
Codice ADA	Titolo ADA										
		X									
			X								
				X							X
				X	X						
						X	X	X	X		

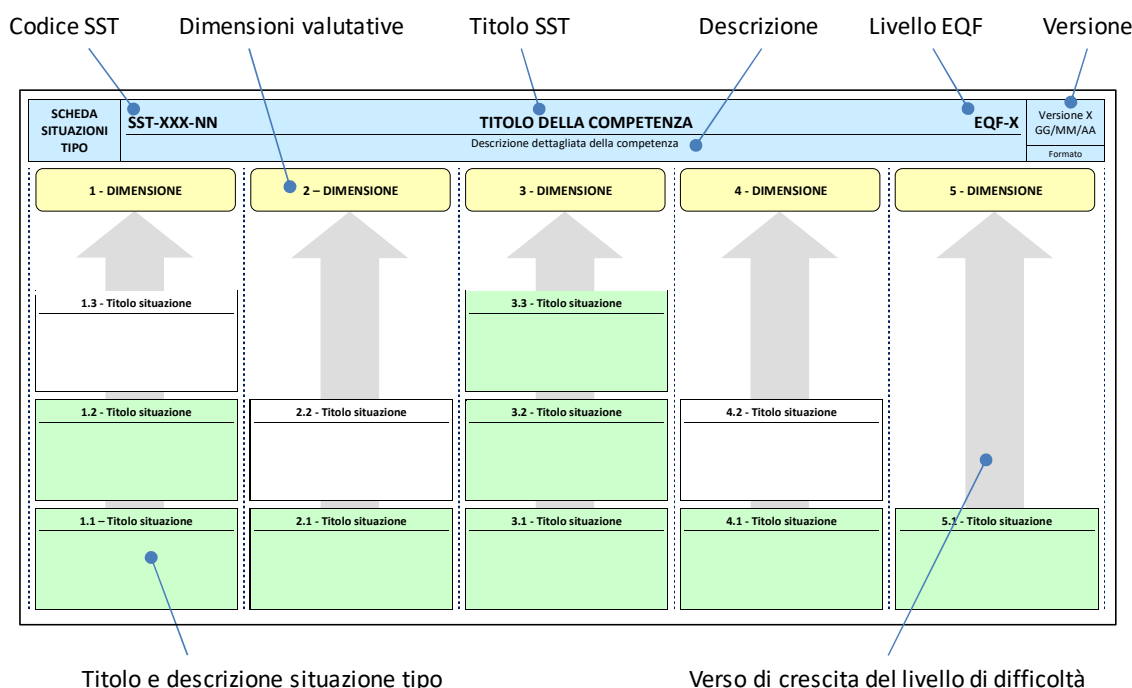
Indicatore della correlazione

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.

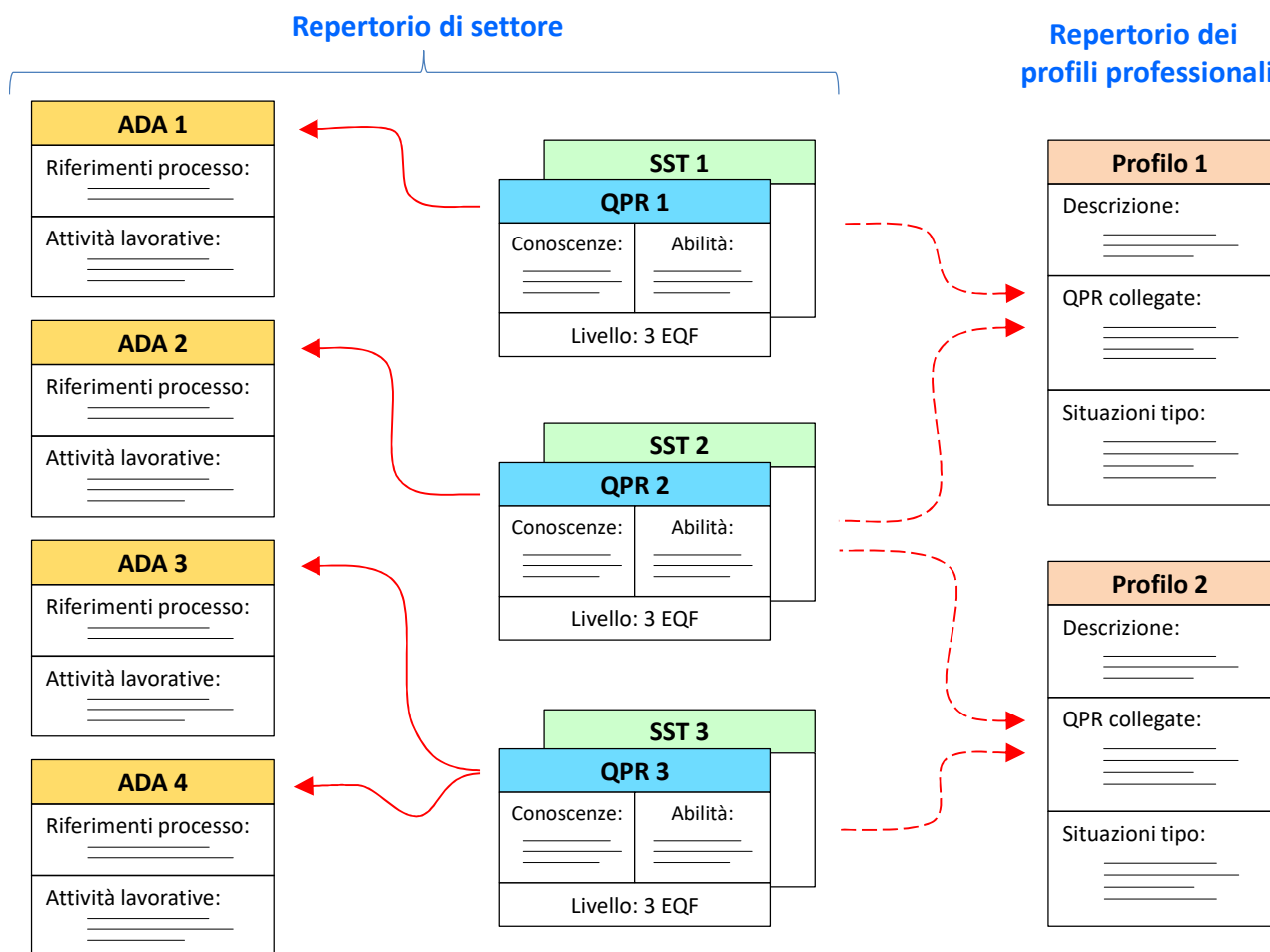
Acquisizione completa di una competenza

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.



Legenda simboli:  = Indica a quali ADA sono associate le singole QPR
 = Indica quali QPR fanno parte di un profilo

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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Sviluppo commerciale	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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.)
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Sviluppo commerciale	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Sviluppo commerciale	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Sviluppo commerciale	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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 in 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Coordinamento filiali	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Coordinamento filiali	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Coordinamento filiali	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
- 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 interventiolutivi - Assistenza alle unità operative dell'Area per la gestione delle posizioni di rischio 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Coordinamento filiali	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
- 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Coordinamento filiali	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
- 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Coordinamento filiali
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
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
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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)
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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 clientela nelle diverse fasi del processo anche attraverso il coinvolgimento di ruoli specialistici • 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
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	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Gestione del Credito	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Gestione del Credito	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• Attribuzione 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 sconfini 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Gestione del Credito	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Gestione del Credito
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Gestione finanziaria
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Gestione finanziaria
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Gestione finanziaria
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Gestione finanziaria
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria Sequenza: Gestione finanziaria
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria	
Sequenza: Promozione finanziaria	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
• 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
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 SPORTELLLO 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i> 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
• 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
• 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
• 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.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-FIN-01	QPR-FIN-02	QPR-FIN-03	QPR-FIN-04
Sviluppo commerciale					
ADA.15.244.829	Ampliamento delle quote di mercato per il potenziamento dello sviluppo commerciale dell'istituto bancario				
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				
ADA.15.244.831	Presidio dei segmenti di mercato o dei prodotti/servizi di riferimento con assistenza alla rete commerciale				
ADA.15.244.832	Garanzia della quota di mercato della banca con aziende che operano sui mercati esteri				
Coordinamento filiali					
ADA.15.249.833	Coordinamento filiali dell'area di riferimento e gestione degli obiettivi di budget				
ADA.15.249.834	Raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il proprio segmento				
ADA.15.249.835	Attuazione degli obiettivi di qualità del credito di area e gestione del processo di erogazione				
ADA.15.249.836	Gestione del piano di sviluppo commerciale e della rete degli sviluppatori presenti nell'area di riferimento				
ADA.15.249.837	Contabilizzazione dei valori e dei titoli				
ADA.15.249.838	Assistenza ai prodotti di area				
Gestione e attuazione delle attività di filiale					
ADA.15.250.839	Gestione delle attività di filiale				
ADA.15.250.840	Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali)	X			
ADA.15.250.841	Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario		X		
ADA.15.250.842	Esecuzione degli ordini di investimento			X	
ADA.15.250.843	Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati				
ADA.15.250.844	Erogazione dei servizi di sportello e delle attività a supporto dell'operatività				X

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-FIN-01	QPR-FIN-02	QPR-FIN-03	QPR-FIN-04
Gestione del Credito					
ADA.15.251.845	Formulazione e realizzazione di strategie creditizie				
ADA.15.251.846	Monitoraggio del livello di rischio creditizio assunto e individuazione e gestione di crediti ad andamento problematico				
ADA.15.251.847	Gestione, perfezionamento e delibera di finanziamenti di crediti ordinari e/o speciali				
ADA.15.251.848	Gestione ordinaria dei crediti				
Gestione finanziaria					
ADA.15.252.849	Definizione della strategia finanziaria della Banca				
ADA.15.252.850	Gestione del patrimonio mobiliare bancario				
ADA.15.252.851	Gestione delle attività di tesoreria e della liquidità bancaria				
ADA.15.252.852	Presidio dei rischi aziendali				
ADA.15.252.853	Svolgimento di attività operative connesse alla gestione finanziaria				
Promozione finanziaria					
ADA.15.253.854	Promozione finanziaria svolta in luoghi diversi dalla sede legale				

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
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 SPORTELLLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE	

Legenda:



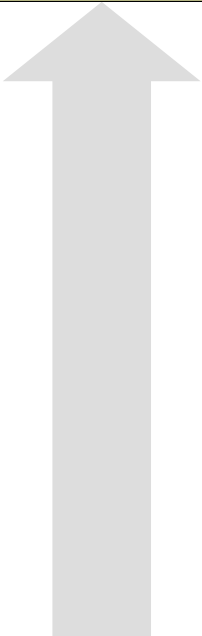
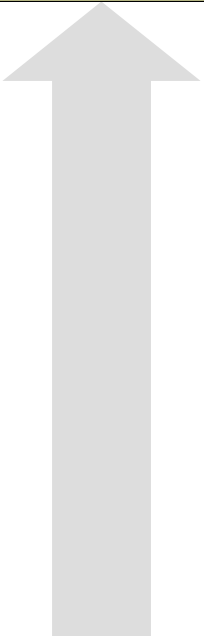
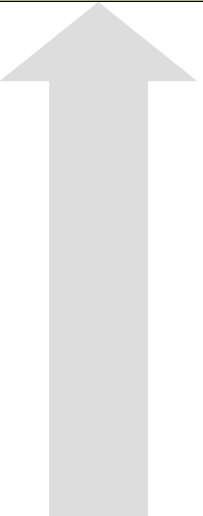
= Scheda presente nel repertorio

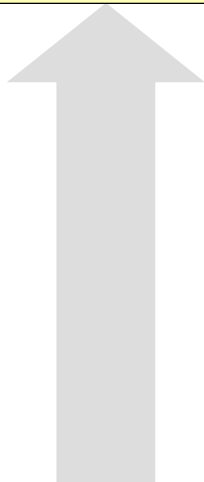
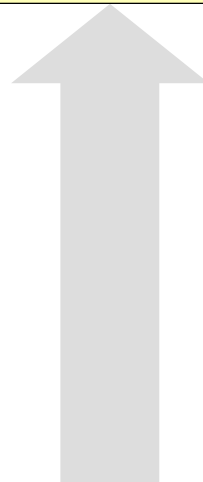
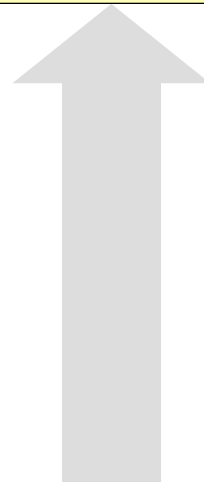


= Scheda in corso di elaborazione

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-FIN-01 GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA			EQF-4	Versione 2 31/01/2017 Format_4D
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.					
1 - GESTIONE CLIENTE		2 – GESTIONE PATRIMONIALE		3 - PREVIDENZA COMPLEMENTARE	
					
1.4 - SVILUPPO CLIENTI Contribuire all'acquisizione di nuovi clienti attraverso il network di relazioni sul territorio di competenza.		2.4 - MONITORAGGIO RENDIMENTI Monitorare nel tempo il rendimento dell'investimento rispetto alle attese del cliente e al portafoglio complessivo.		3.4 - MONITORAGGIO POSIZIONE Monitorare nel tempo l'andamento dei rendimenti e la rispondenza alle attese del cliente.	
1.3 - ANALISI RISCHIO Analizzare il livello di rischio del cliente e correlarlo al fabbisogno espresso e alla sua situazione economico-finanziaria attuale, in modo da individuare i prodotti/servizi idonei.		2.3 - RISPARMIO GESTITO Predisporre la documentazione relativa alla delega da parte del cliente a realizzare investimenti in strumenti e prodotti di risparmio coerenti con il suo profilo di rischio e rendimento (es. piani di accumulo, fondi comuni di investimento, ETF, gestioni patrimoniali).		3.3 - FONDI PENSIONE Predisporre la documentazione necessaria alla adesione a un Fondo Pensione aperto o chiuso, nel rispetto della normativa vigente.	
1.2 - CUSTOMER CARE Curare il grado di soddisfazione della clientela riportando i risultati ottenuti dalla gestione dei prodotti/servizi acquistati e concordando una eventuale revisione delle scelte di investimento/finanziamento.		2.2 - RISPARMIO AMMINISTRATO Concordare con il cliente le modalità di gestione di decisioni di investimento già effettuate dall'utente (es. gestione liquidità Pronti Contro Termine, negoziazione titoli di stato e obbligazioni).		3.2 - PIANI INDIVIDUALI PENSIONISTICI Predisporre la documentazione necessaria alla adesione a un Piano Individuale Pensionistico (PIP), nel rispetto della normativa vigente.	
1.1 - ACCOGLIENZA Accogliere il cliente tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e delle strategie aziendali in termini di fidelizzazione.		2.1 - CONSULENZA INVESTIMENTI Presentare le caratteristiche e i costi dei prodotti/servizi di investimento disponibili, in funzione delle attese del cliente, del livello di rischio e della strategia di raccolta della banca.		3.1 - CONSULENZA PREVIDENZIALE Presentare a clienti retail e private le caratteristiche e i costi dei prodotti di previdenza complementari disponibili in funzione delle attese del cliente.	
				4 - SOLUZIONI CREDITIZIE	
					
				4.4 - MUTUO Predisporre la documentazione per la concessione di un mutuo (es. mutuo fondiario, mutuo ipotecario).	
				4.3 - AFFIDAMENTI SU C/C Predisporre la documentazione per l'attivazione di una linea di credito sul conto corrente del cliente per importi di piccola entità (es. 5.000 euro).	
				4.2 - CREDITO AL CONSUMO Gestire le pratiche per l'erogazione di finanziamenti alle famiglie per la gestione delle spese correnti attraverso strumenti finanziari diversi dagli affidamenti (es. pagamenti posticipati o rateizzati, prestito personale, cessione del quinto).	
				4.1 - CONSULENZA CREDITIZIA Proporre al cliente le possibilità di finanziamento coerenti con il livello di rischio, le esigenze del cliente e gli obiettivi della banca.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-FIN-02 SST-FIN-02 - GESTIONE DELLE PRATICHE DI FIDO/FINANZIAMENTO BANCARIO EQF-3 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.	Versione 2 31/01/2017 Format_3D
1 - ISTRUTTORIA PRATICA 1.2 - ISTRUTTORIA DI MERITO Predisporre una relazione di sintesi delle attività di valutazione delle qualità personali del richiedente e della correttezza formale della documentazione raccolta. 1.1 - DOMANDA DI FIDO Compilare la domanda di fido attraverso le informazioni fornite direttamente dal cliente e/o recuperate mediante consultazione di fonti esterne di documentazione (es. garanzie a presidio degli affidamenti, Centrale dei Rischi).	2 – AMMINISTRAZIONE CREDITO 2.4 - CREDITI SPECIALI Predisporre la documentazione necessaria all'erogazione di un credito previsto da leggi speciali e vincolato alla realizzazione di uno scopo preciso (es. credito agrario, credito peschereccio). 2.3 - CREDITO A MEDIO/LUNGO TERMINE Predisporre la documentazione necessaria all'erogazione di un credito a imprese industriali e mercantili, enti o privati, con vincolo superiore a 18 mesi. 2.2 - CREDITO A BREVE TERMINE Predisporre la documentazione necessaria all'erogazione di un credito a imprese industriali e mercantili, enti o privati, con vincolo fino a 18 mesi. 2.1 - AMMINISTRAZIONE FIDO Eseguire i compiti amministrativi connessi alle diverse fasi di concessione del credito (es. controlli di conformità, gestione delle informazioni da e per la rete e gli Uffici interessati).	3 - MONITORAGGIO CREDITO 3.4 - ASSISTENZA LEGALE Collaborare alla predisposizione di istanze, atti, ricorsi giudiziari e/o amministrativi per la sistemazione di crediti da recuperare. 3.3 - GESTIONE DEL CONTENZIOSO Collaborare alla formulazione di pareri su proposte per la gestione delle posizioni in sofferenza creditizia (es. transazioni giudiziali e stragiudiziali, piani di rimborso presentati dal cliente). 3.2 - SOLLECITO Avviare le procedure di sollecito al cliente e recupero del credito insoluto, senza ricorso a procedure giudiziali o stragiudiziali. 3.1 - CONTROLLI PERIODICI Monitorare sistematicamente i segnali di anomalia del credito e l'eventuale peggioramento del merito creditizio del cliente.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-FIN-03 ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI INVESTIMENTO 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.	EQF-3 Versione 2 31/01/2017 Format_3D
1 - ACQUISTO/VENDITA  1.3 - CONTROPARTITA DIRETTA Realizzare le attività di negoziazione per conto proprio attraverso la vendita al cliente di titoli di proprietà della banca e/o l'acquisto direttamente dal cliente stesso di titoli di sua proprietà. 1.2 - SISTEMI MULTILATERALI DI NEGOZIAZIONE Eseguire gli ordini di acquisto/vendita di titoli negoziati attraverso sistemi multilaterali di negoziazione, nell'ambito del collocamento di prodotti/servizi di risparmio gestito. 1.1 - MERCATI REGOLAMENTATI Eseguire gli ordini di acquisto/vendita di titoli negoziati su mercati regolamentati, nell'ambito del collocamento di prodotti/servizi di risparmio gestito.	2 – MONITORAGGIO  2.3 - NUOVI INVESTIMENTI Collaborare all'individuazione di nuove opportunità di investimento da proporre ai clienti sulla base del profilo di rischio e dell'andamento del mercato. 2.2 - REPORTISTICA Predisporre report periodici sull'andamento degli investimenti da inviare al responsabile dell'area finanza e ai gestori dei portafogli cliente interessati. 2.1 - CONTROLLI PERIODICI Controllare sistematicamente la redditività degli investimenti dei clienti, sulla base dell'andamento dei mercati di riferimento e degli indicatori rilevanti per l'istituto.	3 - AMMINISTRAZIONE  3.4 - AMMINISTRAZIONE TITOLI Fornire agli uffici finanziari della banca le informazioni necessarie alla amministrazione dei titoli di terzi e della proprietà (es. stacchi cedole, rimborsi, dividendi, tassazione rendite finanziarie). 3.3 - OBBLIGAZIONI PROPRIE Curare gli adempimenti amministrativi relativi all'emissione di prestiti obbligazionari propri e all'aggiornamento dei tassi cedolari. 3.2 - SEGNALAZIONI OBBLIGATORIE Inviare le segnalazioni obbligatorie previste dalla normativa vigente ai diversi organismi di controllo (es. Banca d'Italia, Consob, Monte Titoli). 3.1 - DOSSIER CLIENTE Gestire l'apertura, l'aggiornamento e la chiusura dei dossier titoli intestati alla clientela.

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-FIN-04	GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE			EQF-3	Versione 2 31/01/2017
	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.					Format_5D
1 - GESTIONE CLIENTE		2 – SERVIZI DI CASSA		3 - OPERAZIONI ESTERO	4 - TESORERIA	5 - ATTIVITÀ DI SUPPORTO
						
1.3 - CUSTOMER CARE		2.4 - CONSULENZA		4.3 - RESOCONTI		5.2 - SUPPORTO FILIALE
Curare il grado di soddisfazione della clientela rilevando specifiche esigenze ed eventuali lamentele e segnalandole alla Direzione affinché vengano correttamente gestite.		Proporre al cliente ulteriori l'attivazione di prodotti e servizi di cassa ulteriori rispetto a quelli per cui si è recato in filiale.		Redigere periodicamente i resoconti necessari a rappresentare correttamente la situazione finanziaria dell'Ente.		
1.2 - ANALISI RICHIESTE		2.3 - SERVIZI SENZA CONTANTE		4.2 - TITOLI E VALORI		5.1 - SUPPORTO SPORTELLO
Analizzare le richieste del cliente in modo da individuare i servizi idonei e/o indirizzarlo verso le figure specialistiche competenti in caso di specifiche esigenze e opportunità commerciali.		Eseguire le operazioni di sportello in assenza di contante (es. bonifici, attivazione carte o servizio home banking, cambiali, ri.ba).		Custodire i titoli e i valori degli Enti secondo quanto previsto da legge, Statuto e regolamenti vigenti.		
1.1 - ACCOGLIENZA		2.2 - SERVIZI CON CONTANTE		4.1 - ENTRATE/USCITE ENTI		
Accogliere il cliente tenendo conto dei principi di comunicazione efficace e delle strategie aziendali in termini di fidelizzazione.		Eseguire le operazioni di sportello che prevedono l'utilizzo del contante (es. prelievi/versamenti su C/C o depositi, pagamenti di rate, utenze, bollettini bancari).		Riscuotere le entrate e pagare le spese degli Enti, sulla base di quanto previsto da legge, Statuto e regolamenti vigenti.		
		2.1 - APERTURA/CHIUSURA		3.3 - IMPORT-EXPORT		
		Eseguire le procedure di apertura e chiusura cassa, verificando il corretto funzionamento del terminale e la presenza dei fondi di cassa.		Gestire le operazioni a supporto di un credito documentario legato a importazioni o esportazioni.		
				3.2 - OPERAZIONI IN VALUTA ESTERA		
				Effettuare bonifici e altre operazioni in valuta estera (es. sconto e incasso di effetti e assegni).		
				3.1 - ACQUISTO/VENDITA VALUTA		
				Acquistare e vendere valuta estera sulla base dei listini dei cambi vigenti.		

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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Attuariale
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Attuariale
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Assunzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Assunzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Assunzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Stima del danno e liquidazione sinistri
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Stima del danno e liquidazione sinistri
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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-VENTITA
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
• 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

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>EQF</i>
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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i> 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.		
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>	
• 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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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
<i>Descrizione del qualificatore professionale regionale</i>		
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.

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-SAS-01	QPR-SAS-02	QPR-SAS-03	QPR-SAS-04
Attuariale					
ADA.15.254.855	Consulenza tecnica e strategica a imprese assicurative				
ADA.15.254.856	Studio e implementazione dei prodotti assicurativi				
Assunzione					
ADA.15.255.857	Assunzione dei rischi danni auto/non auto				
ADA.15.255.858	Assunzione delle forme di previdenza complementare				
ADA.15.255.859	Assunzione dei rischi vita				
Stima del danno e liquidazione sinistri					
ADA.15.256.860	Stima del danno	X			
ADA.15.256.861	Liquidazione sinistri		X		
Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia					
ADA.15.257.862	Accoglienza e servizi di supporto al cliente			X	
ADA.15.257.863	Gestione e sviluppo dell'agenzia assicurativa				X
ADA.15.257.864	Servizi di intermediazione assicurativa e di vendita e post-vendita				
ADA.15.257.865	Servizi di vendita di prodotti assicurativi			X	

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

<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
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:

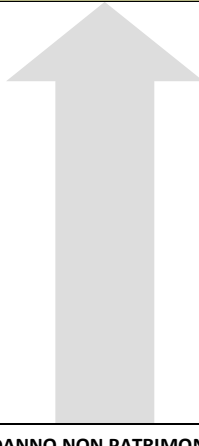


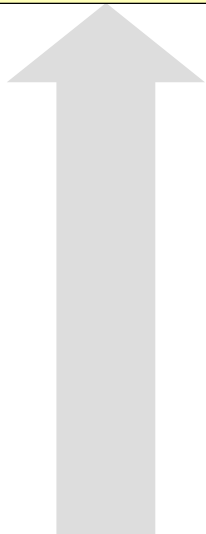
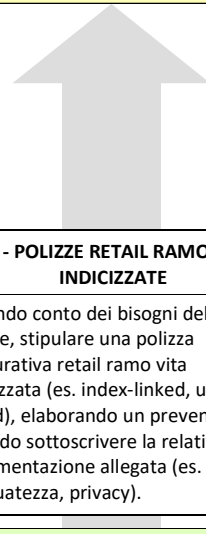
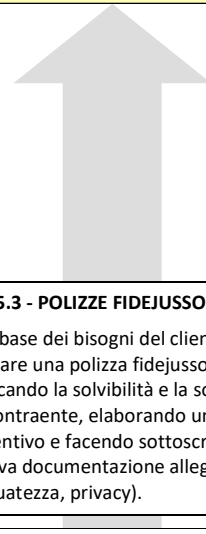
= Scheda presente nel repertorio

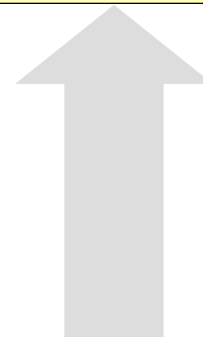


= Scheda in corso di elaborazione

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-01		STIMA DEL DANNO		EQF-5	Versione 1 31/01/2017 Format_4D
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.						
1 - ANALISI DEL SINISTRO		2 – STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI VEICOLI		3 - STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI RAMI ELEMENTARI		4 - GESTIONE DELLA PROCEDURA
1.4 - RICOSTRUZIONE DEL SINISTRO CON SUPPORTI INFORMATICI Accertare l'effettiva dinamica del sinistro (es. traiettoria e velocità dei veicoli coinvolti in un incidente stradale, incendio) e la compatibilità con i danni riscontrati, utilizzando software specifici.		1.3 - ISPEZIONE DEL LUOGO DEL SINISTRO E DEL DANNO Ispezionare il luogo del sinistro e/o il danno patrimoniale, acquisendo adeguata documentazione (cartografica, fotografica, campioni, ecc.).		1.2 - ACQUISIZIONE DOCUMENTI, TESTIMONIANZE E PERIZIE Previo consenso del committente, acquisire perizie specifiche da esperti terzi, testimonianze scritte e altri documenti (es. verbali di accertamento) utili al completamento dell'accertamento dei danni e delle responsabilità.		1.1 - ANALISI DOCUMENTALE Analizzare la documentazione fornita dal committente e dalla controparte (es. polizza, denuncia di sinistro, documentazione allegata), ricostruendo la dinamica del sinistro e accertando i danni e le responsabilità delle parti in causa.
1.4 - RICOSTRUZIONE DEL SINISTRO CON SUPPORTI INFORMATICI Accertare l'effettiva dinamica del sinistro (es. traiettoria e velocità dei veicoli coinvolti in un incidente stradale, incendio) e la compatibilità con i danni riscontrati, utilizzando software specifici.		2.3 - SINISTRI NATANTI Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di natanti.		2.2 - SINISTRI VEICOLI COMMERCIALI/INDUSTRIALI Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di veicoli commerciali pesanti o industriali.		2.1 - SINISTRI AUTOVEICOLI Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro autoveicoli, prevalentemente utilizzando tabelle standard (es. tariffari sinistri auto).
3.3 - SINISTRI RAMI ELEMENTARI RISCHI PROFESSIONALI Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro relativo a rischi da responsabilità civile professionale (es. professionisti, costruttori edili, ecc.).		3.2 - SINISTRI RAMI ELEMENTARI RISCHI CIVILI/INDUSTRIALI Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro rami elementari (es. incendio, danni da acqua, eventi atmosferici) relativo a rischi civili/industriali (corporate).		3.1 - SINISTRI RISCHI PERSONA/FAMIGLIA Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro rami elementari, (es. incendio, danni da acqua, eventi atmosferici) relativo a rischi persona/famiglia (retail).		4.3 - RELAZIONE PERITALE Predisporre una relazione peritale utilizzando, se disponibile, un modulo standard (es. RC Auto), segnalando eventualmente i potenziali rischi di truffe, e allegando la documentazione tecnica richiesta.
4.2 - VERIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI Sulla base delle informazioni relative alla polizza assicurativo in essere, verificare la presenza di condizioni che impediscano o diminuiscano la liquidazione del sinistro.		4.1 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE Anche utilizzando sistemi gestionali informatici, gestire la documentazione relativa alla pratica peritale.				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-02				LIQUIDAZIONE DEL DANNO	EQF-5	Versione 1 31/01/2017 Format_5D		
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.									
1 - CALCOLO RISARCIMENTO DANNI PATRIMONIALI		2 – CALCOLO RISARCIMENTO DANNI NON PATRIMONIALI		3 - NEGOZIAZIONE		4 - GESTIONE FASCICOLO DI DANNO		5 - ANTI FRODE	
									
1.2 - RESPONSABILITÀ DA ACCERTARE Sulla base della normativa, della relazione peritale e della polizza assicurativa, quantificare il risarcimento del danno patrimoniale in sinistri con responsabilità da accertare (es. concorso di colpa), provvedendo a definire la suddivisione delle responsabilità tra le parti in causa ed elaborando una proposta di liquidazione.		2.2 - DANNO NON PATRIMONIALE DI SIGNIFICATIVA ENTITÀ Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta (es. perizie, documenti di spesa), quantificare il risarcimento del danno non patrimoniale (es. biologico) di significativa entità (superiore a 9 punti di invalidità) elaborando una proposta di liquidazione.		3.3 - AZIONE LEGALE Avviare un'azione legale attivando e supportando il legale incaricato.		4.4 - RISERVAZIONE Procedere al calcolo dei dati finanziari necessari per la riserva in bilancio comunicandoli all'ufficio competente.			
						4.3 - ORGANIZZAZIONE DEL FASCICOLO Sulla base della normativa e delle regole interne alla Compagnia, organizzare il fascicolo di danno in maniera da evidenziare il rispetto della tempistica e delle procedure obbligatorie.			
						4.2 - LIQUIDAZIONE Utilizzando strumenti telematici, inviare l'ordine di pagamento dell'assegno di liquidazione, gestendo eventuali conguagli/storni e acquisendo la quietanza liberatoria.		5.2 - SEGNALE POTENZIALI CASI DI TRUFFE Comunicare agli uffici competenti interni ed esterni all'azienda possibili casi di truffa ai danni della compagnia assicuratrice.	
1.1 - RESPONSABILITÀ GIÀ ACCERTATE Sulla base della normativa, della relazione peritale e della copertura assicurativa, determinare il valore del risarcimento danno patrimoniale con responsabilità univoche e già accertate, elaborando una proposta di liquidazione.		2.1 - DANNO NON PATRIMONIALE DI LIEVE ENTITÀ Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta (es. perizie, documenti di spesa), quantificare il risarcimento del danno non patrimoniale (es. biologico) di lieve entità (9 o meno punti di invalidità) elaborando una proposta di liquidazione.		3.2 - MEDIAZIONE/NEGOZIAZIONE ASSISTITA Gestire, con l'eventuale supporto di un legale, azioni di mediazione/negoziato assistita.		4.1 - GESTIONE DEL FASCICOLO Dopo aver aperto il fascicolo di danno su supporto digitale/cartaceo, aggiornarlo periodicamente nel rispetto delle norme e dei tempi di legge, provvedendo all'archiviazione dopo la sua conclusione.		5.1 - CONSULTAZIONE DI BANCHE DATI Consultare l'Archivio Informatico Integrato Antifrode (AIA) IVASS e altre banche dati utili all'identificazione di possibili casi di truffa.	
				3.1 - TRANSAZIONE Negoziare un accordo di transazione con il danneggiato o i suoi rappresentanti.					

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-03				GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO				EQF-4	Versione 1 31/01/2017 Format_5D
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.										
1 - COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE		2 – EROGAZIONE DI INFORMAZIONI		3 - ASSISTENZA GESTIONE POLIZZE E DENUNCIA SINISTRI		4 - STIPULA DI POLIZZE ASSICURATIVE RETAIL		5 - STIPULA DI POLIZZE ASSICURATIVE CORPORATE		
										
1.3 - GESTIONE COMUNICAZIONE SU WEB		2.3 - INFORMAZIONI SU SINISTRI		3.3 - ADEGUAMENTO POLIZZA		4.3 - POLIZZE RETAIL RAMO VITA INDICIZZATE		5.3 - POLIZZE FIDEJUSSORIE		
Gestire la comunicazione con il cliente utilizzando canali web (es. piattaforme social, di messaggistica).		Fornire al cliente informazioni e consigli relativi alle modalità di denuncia dei sinistri, alla relativa modulistica e documentazione da allegare, sull'iter di avanzamento o sugli esiti delle pratiche di sinistro in corso.		Proporre un adeguamento della polizza in essere (es. massimali, rischi coperti) al fine di ottenere una migliore copertura dei rischi.		Tenendo conto dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa retail ramo vita indicizzata (es. index-linked, unit-linked), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).		Sulla base dei bisogni del cliente, stipulare una polizza fidejussoria, verificando la solvibilità e la solidità del contraente, elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).		
1.2 - GESTIONE RECLAMI		2.2 - INFORMAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI RETAIL		3.2 - ASSISTENZA AL CLIENTE		4.2 - POLIZZE RETAIL RAMO VITA		5.2 - POLIZZE CORPORATE COMPLESSE		
Gestire i reclami del cliente, acquisendo gli elementi informativi necessari e proponendo soluzioni per evitare il contenzioso.		Fornire al cliente informazioni sui prodotti assicurativi retail offerti dall'Agenzia, anche confrontando l'offerta di più Compagnie assicurative.		Fornire assistenza all'assicurato/danneggiato sulla compilazione della modulistica e sulle procedure più opportune da seguire per la tutela dei propri interessi (es. nomina perito).		Tenendo conto dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa retail ramo vita (es. caso, vita, caso morte, mista), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).		Sulla base dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa corporate complessa (es. multirischi, multicompany), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).		
1.1 - ACCOGLIENZA DEL CLIENTE		2.1 - INFORMAZIONI SU POLIZZE IN ESSERE		3.1 - APERTURA DEL FASCICOLO SINISTRO		4.1 - POLIZZE RETAIL RAMO DANNI		5.1 - POLIZZE CORPORATE RAMO DANNI		
Accogliere il cliente, rilevando il bisogno ed eventualmente indirizzandolo al personale in grado di soddisfarlo (es. agente senior, liquidatore, ecc.).		Anche tramite la consultazione di sistemi gestionali, fornire informazioni riguardanti polizze in essere (es. rischi coperti, massimali) e relativi premi.		Raccogliere la denuncia di sinistro, verificando la correttezza della modulistica presentata e aprendo il fascicolo digitale e/o cartaceo relativo al sinistro.		Tenendo conto dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa retail ramo danni (es. RC auto, danni fabbricati), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).		Sulla base dei bisogni del cliente, stipulare una polizza assicurativa corporate ramo danni (es. RC, danni materiali, incendio), elaborando un preventivo e facendo sottoscrivere la relativa documentazione allegata (es. adeguatezza, privacy).		

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-04 GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO			EQF-4	Versione 1 31/01/2017 Format_4D
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.					
1 - GESTIONE DOCUMENTALE		2 – GESTIONE DATI		3 - GESTIONE CLIENTI	
					
1.3 - GESTIONE POLIZZE Sulla base delle comunicazioni ricevute, provvedere ad operazioni di variazione, sospensione o annullamento delle polizze attive, registrandole nel sistema gestionale digitale e/o nel fascicolo cartaceo.		2.3 - ANALISI PORTAFOGLIO Analizzare il portafoglio clienti/polizze, applicando elaborazioni statistiche alle banche dati/sistemi gestionali, e predisponendo grafici e report di sintesi (es. trend storici, indicatori di produttività/reddittività, analisi rischi/sinistri, identificazione tipologie di clienti).		3.4 - SVILUPPO NUOVE OFFERTE Considerando le caratteristiche del catalogo assicurativo dell'Agenzia ed i bisogni di clienti esistenti o potenziali, elaborare proposte assicurative personalizzate per target specifici.	
1.2 - CONTROLLO DOCUMENTALE Controllare la congruità e la completezza della documentazione ricevuta segnalando eventuali necessità di integrazione/completamento.		2.2 - SISTEMA GESTIONALE MOBILE Utilizzando dispositivi mobili, accedere al sistema gestionale per la consultazione e la gestione di dati e documenti, anche con l'utilizzo di strumenti digitali di firma grafometrica.		3.3 - GESTIONE SOSPESI Verificare periodicamente i casi di clienti sospesi (es. mancato rinnovo polizza), individuati utilizzando i sistemi gestionali informatici, proponendo nuove soluzioni assicurative o archiviando il cliente.	
1.1 - GESTIONE DOCUMENTALE Gestire la documentazione cartacea e digitale relativa a polizze e sinistri, protocollandola, archiviandola anche tramite sistema gestionale interno, ed inoltrandola se necessario agli uffici competenti.		2.1 - SISTEMA GESTIONALE DESKTOP Utilizzando un software gestionale assicurativo, gestire da desktop le informazioni relative a fornitori, collaboratori, polizze, clienti, sinistri.		3.2 - CAMPAGNE DI MARKETING Realizzare campagne di mailing, e-mailing o telemarketing per la promozione di prodotti assicurativi, individuando potenziali clienti attraverso l'interrogazione di banche dati (es. anagrafiche di settore) e del sistema gestionale interno.	
				3.1 - INVIO CORRISPONDENZA Anche utilizzando moduli automatici del sistema gestionale informatico, gestire la corrispondenza con i clienti.	
				4 - RISCOSSIONE PREMI	
					
				4.2 - GESTIONE INCASSO PREMI Gestire il pagamento dei premi incassando versamenti in contanti, verificando i versamenti bancari tramite sistemi di internet banking e aggiornando il sistema gestionale informatico.	
				4.1 - GESTIONE SCADENZARIO PREMI (QUIETANZAMENTO) Utilizzando il sistema gestionale informatico, verificare periodicamente lo scadenzario premi delle polizze attive, inviando avvisi e solleciti di pagamento e, dopo il controllo di avvenuto pagamento, inviando quietanze di pagamento ed eventuali contrassegni (es. RCauto).	

