



**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)	20
Sezione 1.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA	25
Sezione 1.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)	27
PARTE 2 EROGAZIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI.....	32
Sezione 2.1 - AREE DI ATTIVITÀ (ADA).....	33
Sezione 2.2 - QUALIFICATORI PROFESSIONALI REGIONALI (QPR)	44
Sezione 2.3 - MATRICE DI CORRELAZIONE QPR-ADA	49
Sezione 2.4 - SCHEDE DELLE SITUAZIONI TIPO (SST)	51

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.

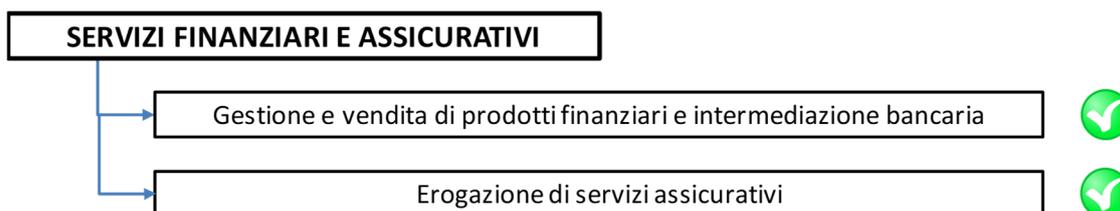
ARTICOLAZIONE DEL REPERTORIO

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 **PARTE** del documento, che risulta a sua volta organizzata nelle seguenti **SEZIONI**:

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

Aree di attività (ADA)

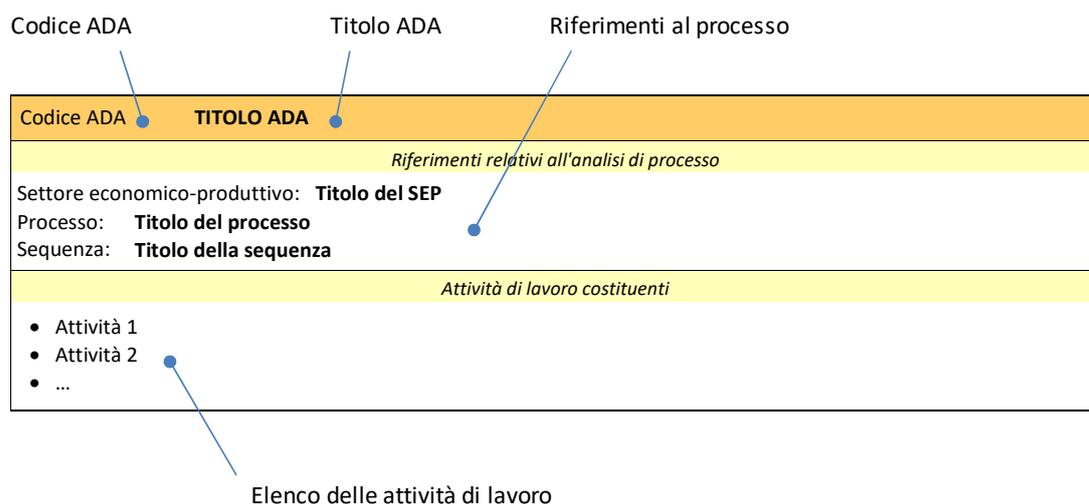
Le Aree di attività (ADA) costituiscono il riferimento primario per la definizione dei Qualificatori professionali regionali (QPR). La loro individuazione e validazione è avvenuta a cura del GTN e rappresenta il risultato dell'analisi dei Processi di lavoro relativi al Settore economico-professionale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



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

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

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle ADA.



Qualificatori professionali regionali (QPR)

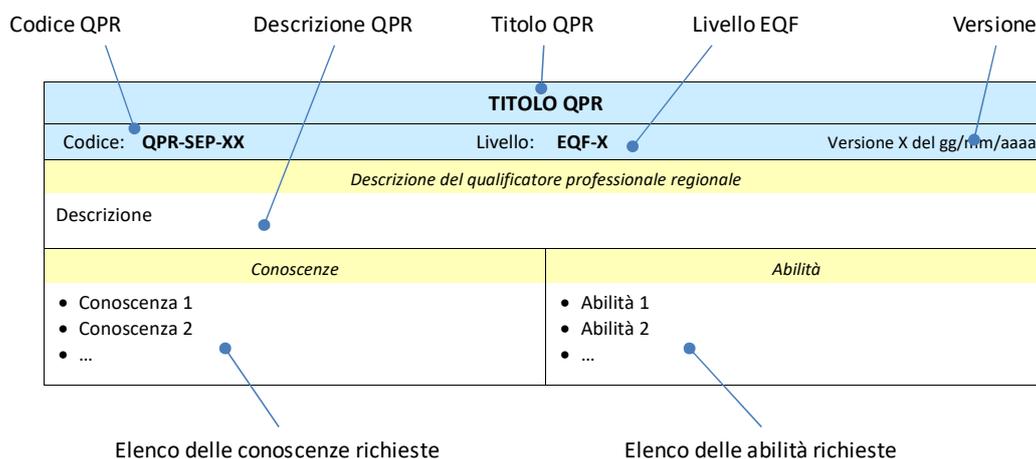
I Qualificatori professionali regionali (QPR) sono costituiti da una singola competenza correlata a una o più ADA all'interno del Settore economico-professionale di riferimento. Rappresentano il riferimento primario per la declinazione dei Profili professionali regionali e per l'implementazione del Sistema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

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

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

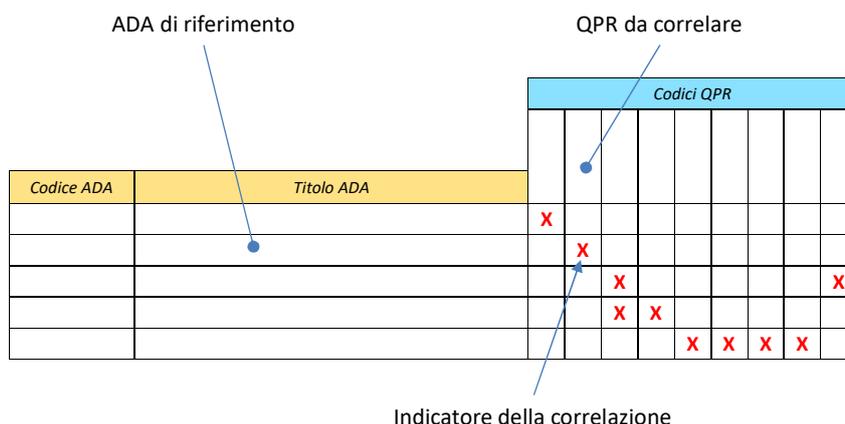
In particolare:

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



Matrice di correlazione QPR-ADA

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

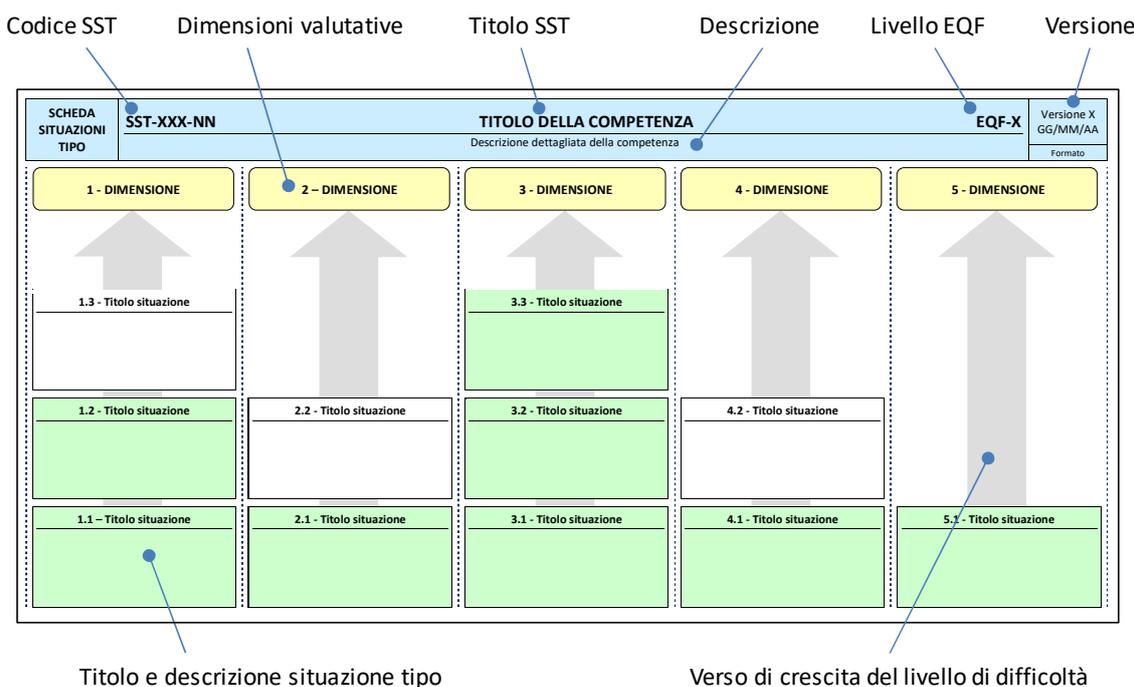


Schede delle situazioni tipo (SST)

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

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

Nello schema sottostante è illustrato il format descrittivo delle SST.



Le SST sono caratterizzate dai seguenti elementi:

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

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

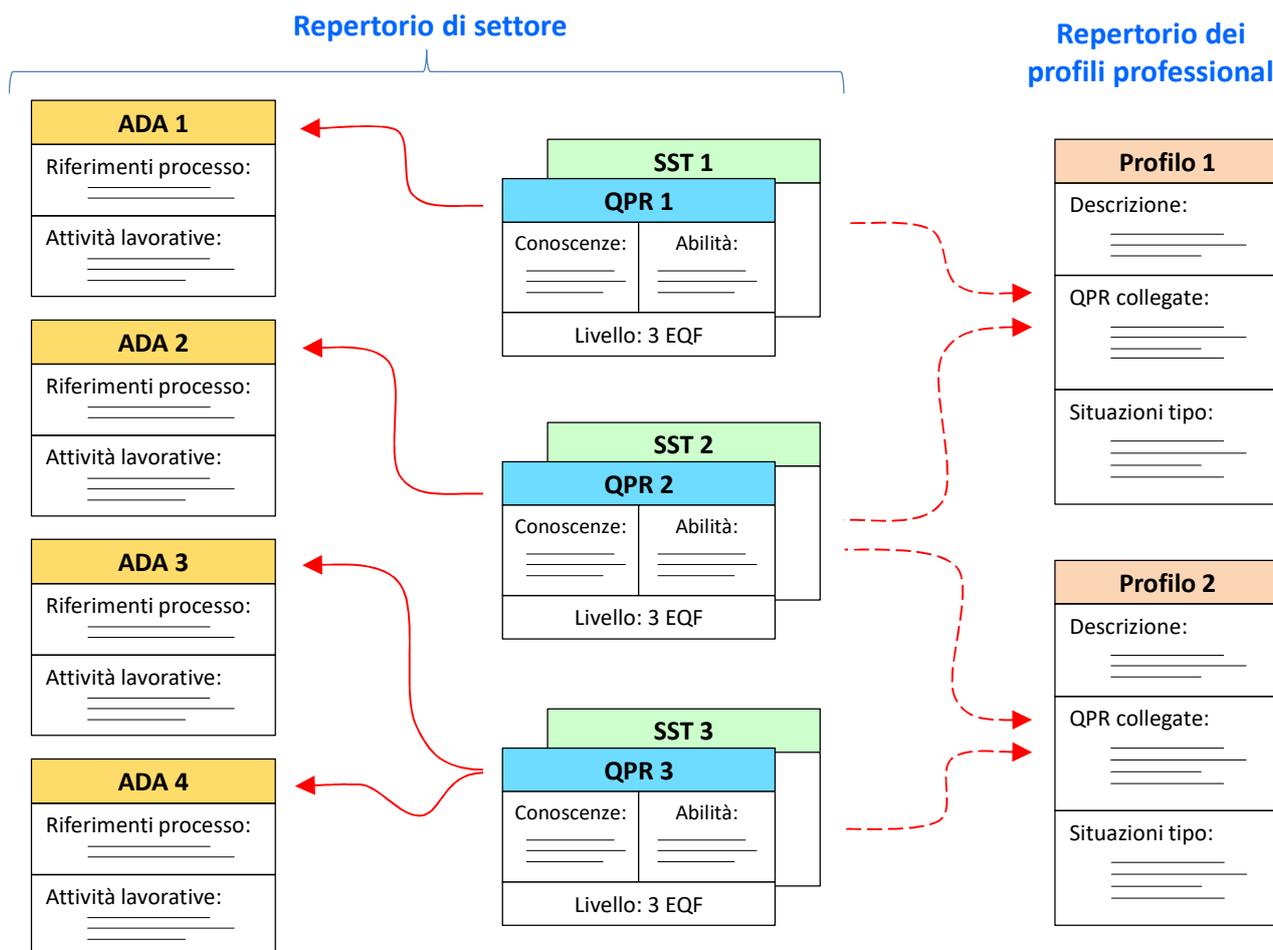
Acquisizione completa di una competenza

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

Repertorio dei profili professionali

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

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



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

15.244.920	Definizione linee di indirizzo strategico e piano di sviluppo commerciale
15.244.921	Sviluppo di prodotti e servizi
15.244.922	Gestione piano di sviluppo commerciale
15.244.923	Coordinamento delle unità di vendita e gestione degli obiettivi di budget
15.244.924	Assistenza sui prodotti e servizi
15.244.925	Gestione dell'unità di vendita
15.244.926	Gestione del post vendita dei prodotti e dei servizi bancari
15.244.927	Attività connesse alla normativa relativa all'Antiriciclaggio
15.244.928	Cura delle procedure relative alla trasparenza bancaria

GESTIONE E ATTUAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI FILIALE

15.250.932	Gestione della relazione con il cliente
15.250.933	Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici
15.250.934	Servizi di intermediazione mobiliare: Informazioni al cliente
15.250.935	Servizio di consulenza per acquisto, vendita, collocamento, sottoscrizione e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari e assicurativi
15.250.936	Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza)

GESTIONE DEL CREDITO

15.251.937	Istruttoria della richiesta di finanziamento
15.251.938	Delibera, perfezionamento e erogazione
15.251.939	Monitoraggio esposizioni
15.251.940	Gestione crediti in forbearance e non performing

GESTIONE FINANZIARIA

15.252.849	Direzione delle attività finanziarie 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	Operatività connessa 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.15.244.920 DEFINIZIONE LINEE DI INDIRIZZO STRATEGICO E PIANO DI SVILUPPO 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>
<ul style="list-style-type: none"> • Analisi delle performance commerciali e reddituali e delle campagne di vendita • 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 • Individuazione delle potenzialità di sviluppo commerciali • Ricerca di canali di contatto con clientela prospect • Analisi dei dati di mercato e produzione dei prodotti/servizi • Monitoraggio del posizionamento dell'offerta della concorrenza • Definizione piano commerciale di segmento

ADA.15.244.921 SVILUPPO DI PRODOTTI E SERVIZI
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione dell'offerta concorrente nel mercato di riferimento • Individuazione del target/ segmento di clientela • Analisi dei fabbisogni dei clienti • Predisposizione di studi di fattibilità di nuovi prodotti/servizi • Definizione condizioni, pricing e profittabilità per singolo prodotto • Identificazione dei risultati ottenibili in base alla profittabilità attesa • Elaborazione delle politiche commerciali • Aggiornamento delle specifiche tecniche e dei requisiti operativi e normativi relativi ai diversi prodotti e servizi

ADA.15.244.922 GESTIONE PIANO DI SVILUPPO 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>
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione dei budget e dei piani commerciali territoriali • Assegnazione degli obiettivi commerciali ed operativi • Elaborazione dei meccanismi di incentivazione • Definizione del modello di servizio e di offerta • Definizione delle componenti del sistema di offerta e del posizionamento dei prodotti e servizi • Gestione del piano di sviluppo commerciale assegnato per i diversi segmenti di clientela • Monitoraggio delle attività degli sviluppatori • 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

ADA.15.244.923 COORDINAMENTO DELLE UNITÀ DI VENDITA 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: Sviluppo commerciale
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento nell'applicazione delle strategie commerciali e delle iniziative di marketing definite di ciascuna unità di vendita • Sviluppo dell'immagine della banca sul territorio • Monitoraggio della customer satisfaction • Coinvolgimento degli specialisti di prodotto e di segmento per le esigenze di approfondimento evidenziate dalle unità di vendita • Analisi del mercato territoriale di riferimento e delle unità di vendita di competenza • Identificazione di eventuali integrazioni locali al piano commerciale centrale • Supporto alle strutture territoriali per il raggiungimento degli obiettivi complessivi commerciali • Coordinamento della rete sul posizionamento dei prodotti/servizi di competenza e sull'evoluzione del mercato e della concorrenza • Monitoraggio dei risultati commerciali e reddituali

ADA.15.244.924 ASSISTENZA SUI PRODOTTI E SERVIZI
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza alle aree assegnate per il raggiungimento degli obiettivi di budget sui prodotti di competenza • Diffusione della conoscenza dei prodotti presso i "gestori delle relazioni con la clientela" • Consulenza specialistica e formazione in relazione ai prodotti rivolti alla clientela specifica • Raccolta sul territorio di informazioni utili a migliorare i prodotti

ADA.15.244.925 GESTIONE DELL'UNITÀ DI VENDITA
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione del potenziale commerciale del territorio di riferimento dell'unità di vendita • Sviluppo di nuove relazioni commerciali • Coordinamento dell'attività di vendita dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari e relative attività operative ed amministrative • Monitoraggio dell'andamento dei portafogli gestiti e delle iniziative commerciali in corso • Presidio dei rischi operativi • Conseguimento degli obiettivi economici e commerciali assegnati • Monitoraggio della customer satisfaction • Cura dell'immagine e della comunicazione dell'unità di vendita • Mitigazione del rischio reputazionale

ADA.15.244.926 GESTIONE DEL POST VENDITA DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Cura dell'informativa ai clienti in materia di trasparenza, privacy, MiFID, etc. • Assistenza al cliente nell'utilizzo di prodotti • Supporto nell'utilizzo degli strumenti a sua disposizione (internet banking, app...) • Proposta di iniziative finalizzate a migliorare la soddisfazione della clientela • Gestione lamentele e reclami • Cura dei contatti con i clienti attraverso i vari canali di comunicazione

ADA.15.244.927 ATTIVITÀ CONNESSE ALLA NORMATIVA RELATIVA ALL'ANTIRICICLAGGIO
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione dei casi di obbligo di adeguata verifica • Identificazione del cliente e del titolare effettivo • Acquisizione e valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura inerente la relazione tra presentatore, cliente e titolare effettivo • Controllo costante (in itinere) del rapporto con il cliente e il titolare effettivo • Accesso alle informazioni sulla titolarità effettiva di persone giuridiche e trust • Individuazione dei documenti, dei dati e delle informazioni utili a prevenire, individuare o accertare eventuali attività di riciclaggio • Registrazione e conservazione dei documenti, dei dati e delle informazioni utili a prevenire, individuare o accertare eventuali attività di riciclaggio • Assistenza agli organi centrali nella trasmissione alla UIF dei dati aggregati concernenti l'operatività riguardante le operazioni con la clientela • Individuazione dell'operazione sospetta complessiva relativa a operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo o comunque di fondi, indipendentemente dalla loro entità, di possibile provenienza da attività criminosa • Individuazione e analisi delle evidenze evincibili dai dati contingenti e dalle informazioni conservate sulle operazioni contabili e relativamente alle limitazioni all'uso del contante e dei titoli al portatore • Astensione nell'instaurazione o prosecuzione del rapporto della prestazione professionale e delle operazioni • Comunicazione tempestiva delle operazioni sospette al titolare della competente funzione antiriciclaggio/finanziamento del terrorismo o al legale rappresentante o ad altro soggetto all'uopo delegato

ADA.15.244.928 CURA DELLE PROCEDURE RELATIVE ALLA TRASPARENZA 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: Sviluppo commerciale
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Collocazione del documento sui "Principali diritti del cliente" nei locali aperti al pubblico • Presentazione al cliente del foglio informativo contenente informazioni sull'intermediario, sulle condizioni, sulle principali caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio offerto • Presentazione e consegna al cliente della copia completa del pre-contratto • Presentazione e consegna al cliente dei documenti richiesti dalla normativa sulla trasparenza

ADA.15.250.932 GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta della documentazione sul cliente • Aggiornamento sistematico dell'anagrafica cliente • Definizione Profilo Socio - Economico individuazione delle variabili di segmentazione e di portafogliazione • Individuazione fabbisogni del cliente • Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari.

ADA.15.250.933 EROGAZIONE E GESTIONE DEI PRODOTTI/SERVIZI BANCARI TIPICI
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e mutui, prodotti assicurativi • Cura della documentazione contrattualistica • Variazione delle condizioni del rapporto • Assistenza al cliente per le operazioni inerenti i servizi • Erogazione di servizi accessori, di incasso e pagamento

ADA.15.250.934 SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE: INFORMAZIONI AL CLIENTE
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione delle caratteristiche contrattuali, dei costi, diritti ed obblighi relativi alle diverse tipologie di servizi di intermediazione mobiliare offerti dalla banca • Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento collocati dalla banca (compresa analitica disclosure sui conflitti di interesse) • Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento intermediati dalla banca • Attività di profilazione attraverso raccolta di informazioni dal cliente, sugli obiettivi di protezione del cliente e sui limiti decisionali e di investimento derivanti dalla classificazione conseguente

ADA.15.250.935	SERVIZIO DI CONSULENZA PER ACQUISTO, VENDITA, COLLOCAMENTO, SOTTOSCRIZIONE E RISCATTO DI PRODOTTI, SERVIZI E STRUMENTI FINANZIARI E ASSICURATIVI
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> • Individuare il profilo di Adeguatezza del Cliente in relazione alla compilazione del questionario di profilatura • Condivisione con il cliente delle finalità della consulenza e degli obiettivi della profilatura • Generazione delle raccomandazioni personalizzate in base all'analisi contestualizzata della struttura e degli andamenti dei mercati • Composizione del portafoglio di investimento per macro asset class (Asset Allocation strategica e tattica) • Ricerca dei servizi e degli strumenti finanziari adeguati al profilo finanziario del cliente (Asset Allocation Operativa) • Periodica verifica dell'adeguatezza del portafoglio e proposta di intervento • Periodici incontri con il cliente per commento andamenti, rendiconti, prospettive • Operatività sui mercati finanziari, raccolta ordini, negoziazione 	

ADA.15.250.936	ACQUISTO O VENDITA, COLLOCAMENTO E RISCATTO DI PRODOTTI, SERVIZI E STRUMENTI FINANZIARI (SENZA CONSULENZA)
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> • Presentazione dei servizi e degli strumenti finanziari al cliente e condivisione della limitata tutela offerta in assenza di consulenza • Raccolta delle informazioni necessarie per valutare conoscenze ed esperienze del cliente (questionario di appropriatezza) • Valutazione dell'appropriatezza della singola operazione richiesta dal cliente in base a procedure informatiche • Presentazione al cliente di strumenti finanziari in collocamento (non complessi) • Esecuzione di ordini per conto dei clienti (Execution only) sui prodotti non complessi 	

ADA.15.251.937	ISTRUTTORIA DELLA RICHIESTA DI FINANZIAMENTO
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione della documentazione necessaria per la fase preliminare e quella di istruttoria • Verifica documentale (corredo informativo giuridico, reddituale, patrimoniale) e verifica delle connessioni tra gruppi di clienti • Analisi della situazione patrimoniale e reddituale del richiedente • Verifica condizioni di accesso ad agevolazioni creditizie • Individuazione delle garanzie • Integrazione valutazione con rating attribuito • Valutazione rischio antiriciclaggio 	

ADA.15.251.938 DELIBERA, PERFEZIONAMENTO E 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: Gestione del Credito
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della documentazione raccolta nella fase di istruttoria • Valutazione del merito creditizio del cliente • Valutazione delle linee di credito • Verifica congruenza delle garanzie a presidio degli affidamenti • Perfezionamento del finanziamento e raccolta delle garanzie • Delibera del finanziamento richiesto e comunicazione al cliente

ADA.15.251.939 MONITORAGGIO ESPOSIZIONI
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione singoli clienti per qualità del rischio e rendimento economico • Verifica mantenimento congruità garanzie • Analisi andamentale singolo rapporto • Monitoraggio periodico per il mantenimento o rinnovo dell'affidamento • Analisi delle anomalie nell'utilizzo dell'affidamento e nella restituzione del debito

ADA.15.251.940 GESTIONE CREDITI IN FORBEARANCE E NON PERFORMING
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione possibili azioni per prevenire il passaggio a "non performing" • Monitoraggio dell'efficacia delle misure di forbearance • Classificazione dei crediti in non-performing in base agli standard tecnici EBA • Individuazione di azioni di recupero su credito non-performing • Determinazione dello stato d'insolvenza abituale del debitore • Valutazione su effetti dell'insolvenza abituale ed efficacia garanzie acquisite • Valutazione delle percentuali di recupero e di svalutazione del credito • Trasferimento della posizione a sofferenze

ADA.15.252.849 DIREZIONE DELLE ATTIVITÀ FINANZIARIE 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>
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione delle strategie delle linee di gestione • Gestione dell'equilibrio finanziario della banca • Individuazione delle diverse modalità di allocazione del capitale economico • Valutazione dell'adeguatezza del capitale complessivo • Valutazione del profilo di rischio rendimento • Valutazione dell'impatto per l'ingresso in nuovi ambiti di business • Individuazione di prodotti di finanza strutturata • Ottimizzazione del profilo di Asset Liability Management

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>
<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio dei mercati azionari ed obbligazionari • Proposta di nuove linee di gestione, in funzione dell'andamento dei mercati e dell'attività della concorrenza diretta • Aggiornamento del servizio offerto in relazione alla normativa • Monitoraggio degli scenari macroeconomici e dei fenomeni riguardanti i mercati monetari e finanziari di specifico interesse • Individuazione di adeguate soluzioni di investimento del proprio portafoglio • Produzione della migliore performance delle linee di gestione in relazione ai benchmark di mercato e a quelli di rischio/rendimento definiti • Amministrazione del portafoglio della finanza di proprietà • Controllo della correttezza sia formale che sostanziale delle operazioni effettuate, del rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali e dell'allineamento ai livelli di servizio aziendali

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>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della liquidità della banca • Gestione del regolamento dei pagamenti e della riserva obbligatoria e ogni altra operatività prevista dalla politica monetaria BCE • Coordinamento di operazioni di impiego di mercato monetario • Operazioni di copertura sulla base di analisi delle fluttuazioni di cambi e tassi d'interesse

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>
<ul style="list-style-type: none"> • Presidio dei rischi di mercato derivanti da operazioni finanziarie • Definizione dei modelli per la valutazione dei rischi aziendali • Salvaguardia dei livelli di operatività e di sicurezza • Cura dell'informativa direzionale sullo stato dei rischi aziendali • Supporto alle figure di "internal auditing" per la definizione dei fabbisogni ispettivi in materia di tutela dei rischi aziendali • Presidio dei rischi derivanti dalle fluttuazioni dei cambi e dei tassi d'interesse • Valutazione del profilo rischio/rendimento • Gestione del rischio di liquidità

ADA.15.252.853 OPERATIVITÀ CONNESSA 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>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza dei clienti interni riguardo alle diverse tipologie di operazioni e sull'utilizzo dei prodotti/servizi finanziari • Esecuzione delle attività amministrative, operative e di monitoraggio e controllo pertinenti le operazioni finanziarie • Supporto alle funzioni operative nella gestione delle operazioni finanziarie • Gestione ordini su strumenti finanziari propri

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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 dei 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 SPORTELLO E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE	3

Schede descrittive dei QPR

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

GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA			
Codice:	QPR-FIN-01	Livello:	EQF-4 Versione 2 del 15/01/2020
<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.			
<i>Conoscenze</i>		<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 del 15/01/2020
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 del 15/01/2020			
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 del 15/01/2020
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.15.244.920	Definizione linee di indirizzo strategico e piano di sviluppo commerciale				
ADA.15.244.921	Sviluppo di prodotti e servizi				
ADA.15.244.922	Gestione piano di sviluppo commerciale				
ADA.15.244.923	Coordinamento delle unità di vendita e gestione degli obiettivi di budget				
ADA.15.244.924	Assistenza sui prodotti e servizi				
ADA.15.244.925	Gestione dell'unità di vendita				
ADA.15.244.926	Gestione del post vendita dei prodotti e dei servizi bancari				
ADA.15.244.927	Attività connesse alla normativa relativa all'Antiriciclaggio				
ADA.15.244.928	Cura delle procedure relative alla trasparenza bancaria				
Gestione e attuazione delle attività di filiale					
ADA.15.250.932	Gestione della relazione con il cliente	X			
ADA.15.250.933	Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici	X			X
ADA.15.250.934	Servizi di intermediazione mobiliare: Informazioni al cliente	X			
ADA.15.250.935	Servizio di consulenza per acquisto, vendita, collocamento, sottoscrizione e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari e assicurativi	X		X	
ADA.15.250.936	Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza)				

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-FIN-01	QPR-FIN-02	QPR-FIN-03	QPR-FIN-04
Gestione del Credito					
ADA.15.251.937	Istruttoria della richiesta di finanziamento		X		
ADA.15.251.938	Delibera, perfezionamento e erogazione				
ADA.15.251.939	Monitoraggio esposizioni		X		
ADA.15.251.940	Gestione crediti in forbearance e non performing				
Gestione finanziaria					
ADA.15.252.849	Direzione delle attività finanziarie 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	Operatività connessa 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)

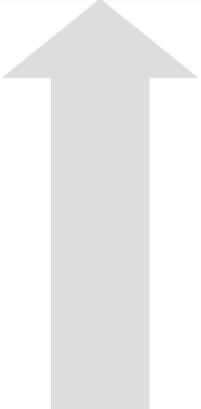
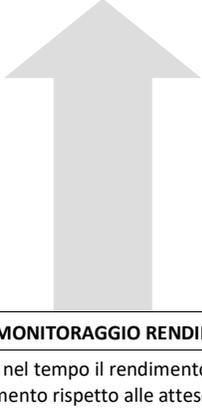
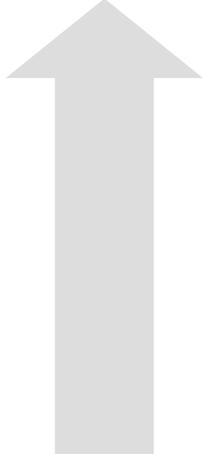
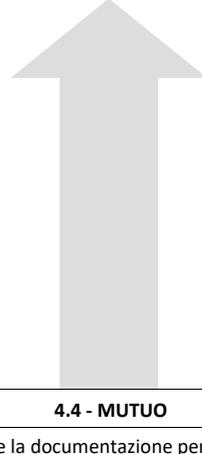
In questa sezione vengono riportate le schede delle situazioni tipo da utilizzarsi come riferimento nel processo di valutazione dei qualificatori professionali regionali descritti nella precedente sezione. Nella tabella seguente viene riportato l'elenco delle schede delle situazioni tipo presenti nel 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

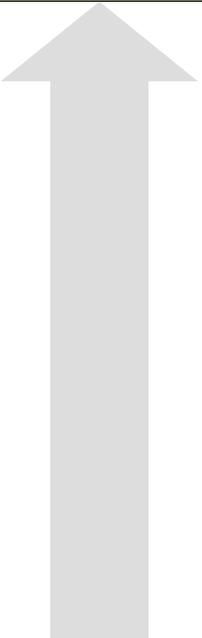
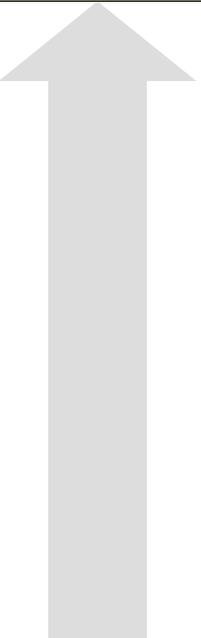
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
SST-FIN-01	GESTIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA ALLA CLIENTELA	
SST-FIN-02	GESTIONE DELLE PRATICHE DI FIDO/FINANZIAMENTO BANCARIO	
SST-FIN-03	ESECUZIONE DEGLI ORDINI DI INVESTIMENTO	
SST-FIN-04	GESTIONE DEI SERVIZI DI SPORTELLI E DELLE ATTIVITÀ DI BACK OFFICE	

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
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.		Versione 2 31/01/2017 Format_4D	
1 - GESTIONE CLIENTE		2 – GESTIONE PATRIMONIALE	
			
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.	
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).	
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).	
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 - PREVIDENZA COMPLEMENTARE		4 - SOLUZIONI CREDITIZIE	
			
3.4 - MONITORAGGIO POSIZIONE Monitorare nel tempo l'andamento dei rendimenti e la rispondenza alle attese del cliente.		4.4 - MUTUO Predisporre la documentazione per la concessione di un mutuo (es. mutuo fondiario, mutuo ipotecario).	
3.3 - FONDI PENSIONE Predisporre la documentazione necessaria alla adesione a un Fondo Pensione aperto o chiuso, nel rispetto della normativa vigente.		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).	
3.2 - PIANI INDIVIDUALI PENSIONISTICI Predisporre la documentazione necessaria alla adesione a un Piano Individuale Pensionistico (PIP), nel rispetto della normativa vigente.		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).	
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.		4.1 - 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	Versione 2 31/01/2017 Format_3D
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.				
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;">1 - ISTRUTTORIA PRATICA</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;">2 - AMMINISTRAZIONE CREDITO</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #FFFF00; padding: 5px; border-radius: 10px;">3 - MONITORAGGIO CREDITO</div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.2 - ISTRUTTORIA DI MERITO</p> <p>Predisporre una relazione di sintesi delle attività di valutazione delle qualità personali del richiedente e della correttezza formale della documentazione raccolta.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.4 - CREDITI SPECIALI</p> <p>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).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.4 - ASSISTENZA LEGALE</p> <p>Collaborare alla predisposizione di istanze, atti, ricorsi giudiziari e/o amministrativi per la sistemazione di crediti da recuperare.</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">1.1 - DOMANDA DI FIDO</p> <p>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).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.3 - CREDITO A MEDIO/LUNGO TERMINE</p> <p>Predisporre la documentazione necessaria all'erogazione di un credito a imprese industriali e mercantili, enti o privati, con vincolo superiore a 18 mesi.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.3 - GESTIONE DEL CONTENZIOSO</p> <p>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).</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.2 - CREDITO A BREVE TERMINE</p> <p>Predisporre la documentazione necessaria all'erogazione di un credito a imprese industriali e mercantili, enti o privati, con vincolo fino a 18 mesi.</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.2 - SOLLECITO</p> <p>Avviare le procedure di sollecito al cliente e recupero del credito insoluto, senza ricorso a procedure giudiziali o stragiudiziali.</p> </div> </div>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">2.1 - AMMINISTRAZIONE FIDO</p> <p>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).</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">3.1 - CONTROLLI PERIODICI</p> <p>Monitorare sistematicamente i segnali di anomalia del credito e l'eventuale peggioramento del merito creditizio del cliente.</p> </div> </div>				

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-FIN-03 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	2 - MONITORAGGIO	3 - AMMINISTRAZIONE	
			
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.	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.	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).	
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.	2.2 - REPORTISTICA Predisporre report periodici sull'andamento degli investimenti da inviare al responsabile dell'area finanza e ai gestori dei portafogli cliente interessati.	3.3 - OBBLIGAZIONI PROPRIE Curare gli adempimenti amministrativi relativi all'emissione di prestiti obbligazionari propri e all'aggiornamento dei tassi cedolari.	
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.	2.1 - 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.	3.2 - 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.	

Parte 2

EROGAZIONE DI 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

EROGAZIONE DI SERVIZI ASSICURATIVI

ATTUARIALE

15.254.855	Consulenza tecnica e strategica a imprese assicurative
15.254.856	Progettazione tecnica del nuovo prodotto
15.254.899	Ideazione nuovi prodotti o restyling
15.254.903	Packaging e proposizione di vendita
15.254.908	Creazione prodotto

ASSUNZIONE

15.255.857	Assunzione dei rischi danni auto/non auto standard
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	Accertamento e stima del danno
15.256.861	Liquidazione sinistri danni
15.256.941	Apertura sinistro
15.256.942	Liquidazione Vita
15.256.943	Verifiche antifrode

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 destinati alle aziende

DISTRIBUZIONE

15.265.910	Gestione degli accordi distributivi
15.265.911	Gestione e sviluppo commerciale
15.265.912	Vendita e supporto alla vendita
15.265.913	Post-vendita

ASSUNZIONE/UNDERWRITING: TRASFERIMENTO DEL RISCHIO ALL'ASSICURATORE PER PRODOTTI TAILOR MADE

15.268.917	Analisi e valutazione del rischio
15.268.918	Definizione del pricing (normativa e parametri economici)

GESTIONE

15.269.929	Gestione dei contratti e delle prestazioni assicurative
15.269.930	Gestione accordi di riassicurazione e coassicurazione
15.269.931	Controllo e presidio del portafoglio (qualità del portafoglio, qualità della sottoscrizione, gestione, antifrode ...)

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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 PROGETTAZIONE TECNICA DEL NUOVO PRODOTTO
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Effettuazione di studi attuariali per gli aspetti finanziari e tecnici, per definire le regole di tariffazione e sottoscrizione • Realizzazione della stima, della verifica e del calcolo delle riserve • Definizione dei parametri fondamentali di marginalità reddituale del prodotto e/o della linea • Realizzazione della scheda tecnica del prodotto • Definizione dei modelli tariffari per la determinazione delle condizioni di pricing, schemi tariffari e normativi • Effettuazione di profit testing per definire struttura e pricing rispetto all'ipotesi di portafoglio, all'ipotesi di spesa e al margine operativo coerenti con gli obiettivi aziendali (attuario vita)

ADA.15.254.899 IDEAZIONE NUOVI PRODOTTI O RESTYLING
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione di opportunità di ideazione di nuove combinazioni prodotto/mercato ovvero di indicazioni per il restyling dei prodotti esistenti • Predisposizione dell'analisi di fattibilità in base al piano strategico, alla compliance e agli elementi tecnici, distributivi, finanziari e gestionali • Definizione di una prima ipotesi di prodotto e delle fasi di ingegnerizzazione • Condivisione con gli attori coinvolti nel processo decisionale per la definizione delle linee guida per la progettazione e la realizzazione del prodotto

ADA.15.254.903 PACKAGING E PROPOSIZIONE DI VENDITA
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione del packaging del prodotto, identificazione della linea di comunicazione e realizzazione dei relativi supporti (comprese scheda commerciale e strumenti di vendita a supporto) • Definizione della campagna commerciale e di marketing • Assistenza alla definizione delle attività di training della rete distributiva (es. conoscenza del prodotto e logiche di comunicazione e vendita) • Definizione del sistema provvigionale e dei rappel per la rete distributiva

ADA.15.254.908 CREAZIONE PRODOTTO
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Scrittura del testo di polizza (wording) nel rispetto delle regole di compliance generali e specifiche del prodotto (nota informativa, scheda prodotto, regolamento, definizione garanzie e clausole, ...) • Definizione delle regole di gestione del prodotto • Redazione del sistema di tariffazione • Definizione delle specifiche per l'implementazione del sistema di tariffazione e delle regole di gestione nei sistemi informativi e informatici • Definizione delle procedure aziendali di back-office tecnico ed amministrativo • Attivazione procedure per l'autorizzazione alla commercializzazione del prodotto all'Autorità di vigilanza

ADA.15.255.857 ASSUNZIONE DEI RISCHI DANNI AUTO/NON AUTO STANDARD
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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

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>
<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e inquadramento della forma di previdenza complementare • Valorizzazione della posizione previdenziale • Controllo dei trend delle posizioni previdenziali assunte • Redazione della reportistica periodica • Aggiornamento dei dati utili all'informativa periodica agli aderenti e l'informativa esterna

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>
<ul style="list-style-type: none"> • Analisi e inquadramento del rischio nella categoria di appartenenza • Erogazione 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 • Assistenza alla rete nella fase assuntiva • Aggiornamento dati per la realizzazione dell'informativa periodica

ADA.15.256.860 ACCERTAMENTO E 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>
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione incarico peritale e relativa documentazione • Acquisizione dalle autorità competenti dei verbali e degli atti penali relativi all'evento • Accertamento e quantificazione del danno ed eventuale sottoscrizione di accordo conservativo • Acquisizione di perizie medico-legali, pareri, arbitrati o CTP in corso di causa (Medici) • Trasmissione della documentazione al liquidatore • Redazione dell'informativa sul danno (es. sopralluoghi, fotografie, escussione testimonianze, acquisizione denunce assicurato, accertamenti socio-economici, ecc.)

ADA.15.256.861	LIQUIDAZIONE SINISTRI DANNI
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (AN) e valutazione/negoziazione dell'entità del danno (QUANTUM) • Esecuzione, per l'assicurazione Auto, delle attività operative di competenza propedeutiche alla gestione dei flussi ANIA rientranti nella CARD • Realizzazione dell'acquisizione, protocollazione e archiviazione della documentazione e degli esiti/review delle pratiche di sinistro assegnate • Realizzazione delle attività di reporting sull'andamento quali-quantitativo dei sinistri trattati • Attivazione dei flussi comunicativi e informativi con gli interlocutori aziendali interessati e con le funzioni di controllo interno, SARC, richieste di accesso agli atti, richieste ex Reg. 35 Ivass, reclami ed antifrode, compliance • Gestione delle relazioni, negoziazione e definizione, con gli interlocutori esterni (danneggiati, assicurati e loro intermediari legali e patrocinatori, altri) • Validazione dei dati raccolti in fase di denuncia e accertamento della regolarità tecnica del sinistro • Assegnazione degli incarichi ai fiduciari esterni della Compagnia (periti, medici, informatori, strutture convenzionate) e verifica della corretta esecuzione degli stessi • Liquidazione dei sinistri assegnati • Individuazione e gestione delle posizioni meritevoli di azione di rivalsa, recupero o regresso • Gestione del contenzioso anche attraverso l'assegnazione degli incarichi ai legali fiduciari • Individuazione e aggiornamento delle riserve tecniche periodiche dei sinistri 	

ADA.15.256.941	APERTURA SINISTRO
<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>	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione dei primi contatti e raccolta dati per la denuncia di danno ai fini dell'istruzione della pratica di sinistro • Verifica preliminare della regolarità amministrativa della polizza e della corretta copertura della garanzia prestata • Assistenza all'utenza tramite help desk informativo per fornire risposte e soluzioni • Realizzazione degli adempimenti amministrativi collegati alle attività operative realizzate 	

ADA.15.256.942 LIQUIDAZIONE VITA
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Espletamento delle attività di liquidazione delle prestazioni vita assegnate (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole) • Monitoraggio e realizzazione delle attività di reporting sull'andamento dei flussi finanziari in uscita connessi alla erogazione delle prestazioni vita • Realizzazione dell'acquisizione, protocollazione, archiviazione della documentazione e degli esiti/review delle liquidazioni gestite • Attivazione di flussi specifici di dati ed informazioni all'ufficio legale della Compagnia ed ai legali esterni di riferimento, in caso di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale con l'assicurato, il beneficiario e/o loro procuratori

ADA.15.256.943 VERIFICHE ANTIFRODE
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione dei dati su operazioni contrattuali e liquidazioni, elaborandoli in base a indici ed altri parametri standard ai fini interni e di vigilanza • Verifica sistematica di dati e informazioni utili a rilevare la ricorrenza di anomalie associate alle principali categorie di interlocutori del rapporto assicurativo: assicurati, danneggiati, testimoni • Interrogazioni delle banche dati di Vigilanza e dei database aziendali al fine di acquisire elementi informativi utili per le valutazioni sul profilo di rischio-frode delle operazioni assicurative esaminate • Predisposizione di analisi e valutazioni previste per i casi di sospette frodi al fine di supportare le decisioni degli organismi aziendali preposti alle attività di reiezione tecnica e/o alla resistenza

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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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>
<ul style="list-style-type: none"> • Promozione e sviluppo delle attività di agenzia • Coordinamento delle attività e gestione del personale di agenzia • Acquisizione e sviluppo del portafoglio clienti • Analisi dei bisogni espliciti ed impliciti del cliente e configurazione delle soluzioni assicurative a partire da un realistica elaborazione del rischio • Elaborazioni di proposte assicurative e definizione delle specifiche contrattuali in modo chiaro e trasparente per il cliente • Gestione dei rapporti con i liquidatori e i periti per la gestione dei sinistri dei clienti assicurati presso l'agenzia • Gestione operativa ordinaria dell'amministrazione e degli adempimenti formali

ADA.15.257.864 SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA E DI VENDITA E POST- VENDITA
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 DESTINATI ALLE AZIENDE
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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

ADA.15.265.910 GESTIONE DEGLI ACCORDI DISTRIBUTIVI
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Distribuzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione, variazioni e cessazione di accordi di distribuzione con banche e SIM • Gestione, variazioni e cessazioni degli accordi broker esistenti • Gestione, variazioni e cessazioni dei mandati agenziali esistenti • Predisposizione degli accordi di collaborazione con nuovi broker • Predisposizione dei mandati agenziali per nuove agenzie • Predisposizione di nuovi accordi di distribuzione con banche e SIM • Realizzazione della reportistica interna e IVASS • Verifica dell'idoneità dei nuovi distributori rispetto alle policy commerciali aziendali

ADA.15.265.911 GESTIONE E SVILUPPO COMMERCIALE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Distribuzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione business plan per canale di vendita • Definizione e negoziazione di piani d'incentivazione per la rete di vendita • Elaborazione di un piano di comunicazione coerente con le specificità di mercato • Ricerca, selezione e inserimento nuovi agenti e produttori diretti • Ricerca e selezione di nuovi broker • Selezione e avviamento di nuovi accordi di distribuzione con banche e SIM • Supporto al raggiungimento degli obiettivi commerciali per singoli punti vendita sul territorio • Supporto alla formazione ad addetti vendita e Promotori finanziari su nuovi prodotti ed evoluzione delle normative

ADA.15.265.912 VENDITA E SUPPORTO ALLA VENDITA
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Distribuzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Affiancamento tecnico alle agenzie, banche e SIM • Esecuzione di attività di analisi dei bisogni del cliente, della configurazione delle soluzioni assicurative e verifica periodica dell'adeguatezza delle soluzioni adottate • Esecuzione di attività di comunicazione e marketing operativo, campagne e gare di vendita • Supporto alla rete di vendita per attività di cross selling e up selling e di proposte di vendita di servizi e di prodotti • Supporto per trattative particolari a agenzie, banche, SIM e broker • Supporto sviluppo affari agenzie esistenti, banche e SIM e collaborazione con broker • Esecuzione di attività operative ed amministrative, dettate da norme, disposizioni e policy aziendali per la gestione dei contratti assegnati in forma di assunzione diretta alla Direzione • Esecuzione di attività di monitoraggio degli andamenti tecnici di periodo

ADA.15.265.913 POST-VENDITA
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Distribuzione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza alla rete di vendita per criticità su tariffe e prodotti • Attuazione di interventi di politica assuntiva su punti vendita o territori critici • Pianificazione delle attività su polizze in scadenza, anche in supporto alla rete di vendita • Pianificazione e supporto alla realizzazione di attività di contatto periodico con i clienti • Monitoraggio degli andamenti tecnici di agenzie, broker, Banche, SIM e venditori diretti

ADA.15.268.917 ANALISI E VALUTAZIONE DEL RISCHIO
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Assunzione/Underwriting: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisizione dei dati necessari per le analisi e valutazioni inerenti le condizioni di assicurabilità del soggetto/bene/attività • Redazione di relazioni tecniche, ivi comprese le parti relative alla prevenzione e protezione, per la descrizione del soggetto/bene/attività da assicurare anche con accertamenti sanitari specifici e con sopralluogo tecnico del sito • Analisi e valutazione specialistica dei rischi associati ai beni e/o attività da assicurare (cause, modalità di sviluppo e manifestazione) • Definizione delle eventuali modifiche da apportare alle misure di prevenzione e protezione del bene/attività al fine di renderlo assicurabile • Valutazione del rischio e delle condizioni di assicurabilità con evidenza dei parametri tecnico/statistici rilevanti

ADA.15.268.918 DEFINIZIONE DEL PRICING (NORMATIVA E PARAMETRI ECONOMICI)
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Assunzione/Underwriting: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Redazione della normativa di polizza • Definizione dei parametri economici della quotazione (limiti di indennizzo, franchigie e scoperti, tassi, tavole demografiche, tassi d'interesse, minimi garantiti, modalità d'investimento), considerando le richieste pervenute • Attivazione di processi di referral per deroghe ai limiti quantitativi/qualitativi delle proprie autonomie sottoscrittive • Definizione delle specifiche per l'implementazione dei dati finalizzati alla gestione della redditività, dei cumuli Catastrofali Naturali, etc. , all'interno dei sistemi informativi e informatici • Identificazione dei parametri a Supporto della Definizione della ritenzione netta/riassicurazione in Trattato o in Facoltativo

ADA.15.269.929 GESTIONE DEI CONTRATTI E DELLE PRESTAZIONI ASSICURATIVE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Gestione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta e archiviazione della documentazione richiesta per la gestione amministrativo-documentale dei contratti • Analisi delle prestazioni assicurative in funzione delle tipologie di investimento effettuate • Contatto con il canale di vendita per il mantenimento e lo sviluppo del portafoglio • Redazione di proposte di gestione/correzione/modifica dei tool e procedure di sottoscrizione, nonché delle linee guida stesse • Attuazione delle attività di reporting sugli andamenti quali-quantitativi dei trend relativi ai rischi assunti • Segnalazione di eventuali scostamenti e anomalie sui rischi assunti • Controllo sul corretto flusso di contribuzione alle forme di previdenza complementare • Acquisizione degli approfondimenti necessari per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale • Attuazione dei controlli e degli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità degli atti

ADA.15.269.930 GESTIONE ACCORDI DI RIASSICURAZIONE E COASSICURAZIONE
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi Processo: Erogazione di servizi Assicurativi Sequenza: Gestione
<i>Attività di lavoro costituenti</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Definizione dei parametri economici qualitativi e quantitativi delle cessioni riassicurative e delle ritenzioni • Definizione della quota di rischio in ritenzione netta e/o riassicurata con Trattato riassicurativo • Attuazione della procedura di accettazione speciale per l'utilizzo di trattato riassicurativo • Attuazione della procedura di riassicurazione su base facoltativa • Analisi e valutazione e reporting degli andamenti di portafoglio riassicurato, incluse deviazioni rispetto ai risultati attesi stimati ed eventuali modifiche dello scenario di mercato • Realizzazione della documentazione relativa al processo riassicurativo per ogni singolo Trattato o Facoltativo • Gestione della procedura di coassicurazione • Definizione degli scenari di esposizione ai rischi della compagnia per eventi catastrofali, sinistri rilevanti

ADA.15.269.931	CONTROLLO E PRESIDIO DEL PORTAFOGLIO (QUALITÀ DEL PORTAFOGLIO, QUALITÀ DELLA SOTTOSCRIZIONE, GESTIONE, ANTIFRODE ...)
<i>Riferimenti relativi all'analisi di processo</i>	
Settore economico-produttivo: Servizi finanziari e assicurativi	
Processo: Erogazione di servizi Assicurativi	
Sequenza: Gestione	
<i>Attività di lavoro costituenti</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Controllo tecnico attuariale delle riserve poste in bilancio, rispetto ai reali impegni della compagnia e in considerazione delle prestazioni già liquidate • Attuazione delle politiche degli investimenti ammessi a copertura delle riserve tecniche che tenga conto dei vincoli regolamentari e aziendali • Realizzazione di verifiche periodiche della coerenza e della consistenza degli attivi a copertura delle prestazioni (riserve tecniche Vita e Danni poste in bilancio) • Realizzazione del reporting relativo agli andamenti quantitativi e qualitativi del portafoglio di propria competenza • Elaborazione attuale e prospettica del fabbisogno finanziario • Attuazione del monitoraggio periodico dei dati andamentali di portafoglio, segnalando scostamenti rispetto agli obiettivi aziendali • Attuazione della verifica dei dati e delle informazioni utili a rilevare la ricorrenza di anomalie • Espletamento delle analisi e valutazioni previste per i casi di sospette frodi al fine di supportare le decisioni di reiezione tecnica e/o alla resistenza • Individuazione di eventuali deviazioni rispetto agli obiettivi aziendali 	

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 DI 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 2 del 15/01/2020			
<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.			
<i>Conoscenze</i>		<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 del 15/01/2020	
<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>
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 del 15/01/2020	
<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.	
<i>Conoscenze</i>	<i>Abilità</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2 del 15/01/2020
<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.			
<i>Conoscenze</i>		<i>Abilità</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 		<ul style="list-style-type: none"> • 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	Progettazione tecnica del nuovo prodotto				
ADA.15.254.899	Ideazione nuovi prodotti o restyling				
ADA.15.254.903	Packaging e proposizione di vendita				
ADA.15.254.908	Creazione prodotto				
Assunzione					
ADA.15.255.857	Assunzione dei rischi danni auto/non auto standard				
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	Accertamento e stima del danno	X			
ADA.15.256.861	Liquidazione sinistri danni		X		
ADA.15.256.941	Apertura sinistro			X	X
ADA.15.256.942	Liquidazione Vita				
ADA.15.256.943	Verifiche antifrode		X		

Codice ADA	Titolo ADA	QPR-SAS-01	QPR-SAS-02	QPR-SAS-03	QPR-SAS-04
Accoglienza e sviluppo e acquisizione della clientela in agenzia					
ADA.15.257.862	Accoglienza e servizi di supporto al cliente			X	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			X	
ADA.15.257.865	Servizi di vendita di prodotti assicurativi destinati alle aziende			X	
Distribuzione					
ADA.15.265.910	Gestione degli accordi distributivi				
ADA.15.265.911	Gestione e sviluppo commerciale				
ADA.15.265.912	Vendita e supporto alla vendita				
ADA.15.265.913	Post-vendita				
Assunzione/Underwriting: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made					
ADA.15.268.917	Analisi e valutazione del rischio				
ADA.15.268.918	Definizione del pricing (normativa e parametri economici)				
Gestione					
ADA.15.269.929	Gestione dei contratti e delle prestazioni assicurative				
ADA.15.269.930	Gestione accordi di riassicurazione e coassicurazione				
ADA.15.269.931	Controllo e presidio del portafoglio (qualità del portafoglio, qualità della sottoscrizione, gestione, antifrode ...)				

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 DI SERVIZI ASSICURATIVI

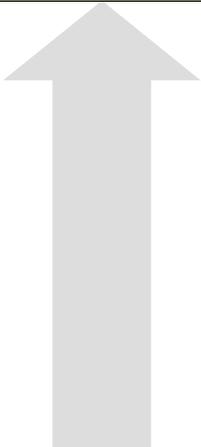
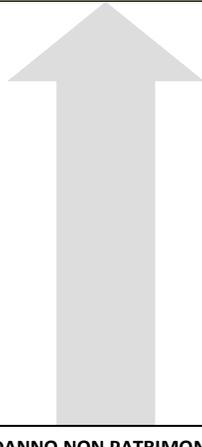
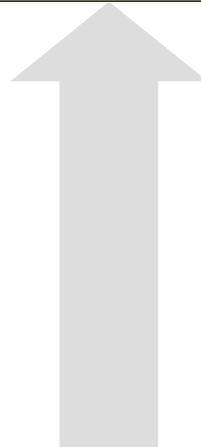
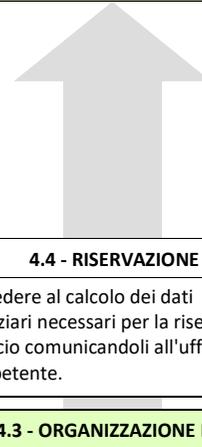
<i>Codice</i>	<i>Titolo</i>	<i>Stato</i>
SST-SAS-01	STIMA DEL DANNO	
SST-SAS-02	LIQUIDAZIONE DEL DANNO	
SST-SAS-03	GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO	
SST-SAS-04	GESTIONE DEL BACK-OFFICE ASSICURATIVO	

Legenda:

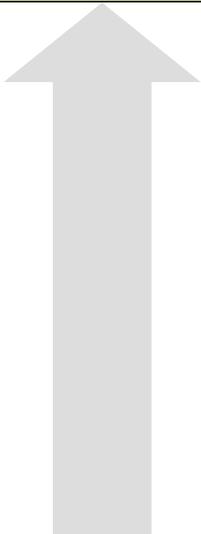
 = Scheda presente nel repertorio

 = Scheda in corso di elaborazione

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-01 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.	EQF-5 Versione 1 31/01/2017 Format_4D	
<p style="text-align: center;">1 - ANALISI DEL SINISTRO</p>  <p style="text-align: center;">1.4 - RICOSTRUZIONE DEL SINISTRO CON SUPPORTI INFORMATICI</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">1.3 - ISPEZIONE DEL LUOGO DEL SINISTRO E DEL DANNO</p> <p>Ispezionare il luogo del sinistro e/o il danno patrimoniale, acquisendo adeguata documentazione (cartografica, fotografica, campioni, ecc.).</p> <p style="text-align: center;">1.2 - ACQUISIZIONE DOCUMENTI, TESTIMONIANZE E PERIZIE</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">1.1 - ANALISI DOCUMENTALE</p> <p>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.</p>	<p style="text-align: center;">2 – STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI VEICOLI</p>  <p style="text-align: center;">2.3 - SINISTRI NATANTI</p> <p>Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di natanti.</p> <p style="text-align: center;">2.2 - SINISTRI VEICOLI COMMERCIALI/INDUSTRIALI</p> <p>Sulla base della normativa, della copertura assicurativa e della documentazione raccolta, quantificare il danno patrimoniale derivante dal sinistro di veicoli commerciali pesanti o industriali.</p> <p style="text-align: center;">2.1 - SINISTRI AUTOVEICOLI</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">3 - STIMA DEL DANNO PATRIMONIALE SINISTRI RAMI ELEMENTARI</p>  <p style="text-align: center;">3.3 - SINISTRI RAMI ELEMENTARI RISCHI PROFESSIONALI</p> <p>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.).</p> <p style="text-align: center;">3.2 - SINISTRI RAMI ELEMENTARI RISCHI CIVILI/INDUSTRIALI</p> <p>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).</p> <p style="text-align: center;">3.1 - SINISTRI RISCHI PERSONA/FAMIGLIA</p> <p>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).</p>	<p style="text-align: center;">4 - GESTIONE DELLA PROCEDURA</p>  <p style="text-align: center;">4.3 - RELAZIONE PERITALE</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">4.2 - VERIFICA DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI</p> <p>Sulla base delle informazioni relative alla polizza assicurativa in essere, verificare la presenza di condizioni che impediscano o diminuiscano la liquidazione del sinistro.</p> <p style="text-align: center;">4.1 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE</p> <p>Anche utilizzando sistemi gestionali informatici, gestire la documentazione relativa alla pratica peritale.</p>

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		2.2 - DANNO NON PATRIMONIALE DI SIGNIFICATIVA ENTITÀ		3.3 - AZIONE LEGALE		4.4 - RISERVAZIONE		5.2 - SEGNALAZIONE POTENZIALI CASI DI TRUFFE	
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.		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.		Avviare un'azione legale attivando e supportando il legale incaricato.		Procedere al calcolo dei dati finanziari necessari per la riserva in bilancio comunicandoli all'ufficio competente.		Comunicare agli uffici competenti interni ed esterni all'azienda possibili casi di truffa ai danni della compagnia assicuratrice.	
1.1 - RESPONSABILITÀ GIÀ ACCERTATE		2.1 - DANNO NON PATRIMONIALE DI LIEVE ENTITÀ		3.2 - MEDIAZIONE/NEGOZIAZIONE ASSISTITA		4.3 - ORGANIZZAZIONE DEL FASCICOLO		5.1 - CONSULTAZIONE DI BANCHE DATI	
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.		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.		Gestire, con l'eventuale supporto di un legale, azioni di mediazione/negoziato assistita.		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.		Consultare l'Archivio Informativo Integrato Antifrode (AIA) IVASS e altre banche dati utili all'identificazione di possibili casi di truffa.	
1.2 - RESPONSABILITÀ DA ACCERTARE		2.2 - DANNO NON PATRIMONIALE DI SIGNIFICATIVA ENTITÀ		3.1 - TRANSAZIONE		4.2 - LIQUIDAZIONE		5.1 - CONSULTAZIONE DI BANCHE DATI	
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.		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.		Negoziare un accordo di transazione con il danneggiato o i suoi rappresentanti.		Utilizzando strumenti telematici, inviare l'ordine di pagamento dell'assegno di liquidazione, gestendo eventuali conguagli/storni e acquisendo la quietanza liberatoria.		Consultare l'Archivio Informativo Integrato Antifrode (AIA) IVASS e altre banche dati utili all'identificazione di possibili casi di truffa.	
1.1 - RESPONSABILITÀ GIÀ ACCERTATE		2.1 - DANNO NON PATRIMONIALE DI LIEVE ENTITÀ		3.2 - MEDIAZIONE/NEGOZIAZIONE ASSISTITA		4.1 - GESTIONE DEL FASCICOLO		5.2 - SEGNALAZIONE POTENZIALI CASI DI TRUFFE	
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.		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.		Gestire, con l'eventuale supporto di un legale, azioni di mediazione/negoziato assistita.		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.		Comunicare agli uffici competenti interni ed esterni all'azienda possibili casi di truffa ai danni della compagnia assicuratrice.	

SCHEDA SITUAZIONI TIPO	SST-SAS-03 GESTIONE DEL FRONT-OFFICE ASSICURATIVO			EQF-4
<p>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.</p>				
<p>Versione 1 31/01/2017 Format_5D</p>				
<p>1 - COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE</p>	<p>2 – EROGAZIONE DI INFORMAZIONI</p>	<p>3 - ASSISTENZA GESTIONE POLIZZE E DENUNCIA SINISTRI</p>	<p>4 - STIPULA DI POLIZZE ASSICURATIVE RETAIL</p>	<p>5 - STIPULA DI POLIZZE ASSICURATIVE CORPORATE</p>
<p>1.3 - GESTIONE COMUNICAZIONE SU WEB</p> <p>Gestire la comunicazione con il cliente utilizzando canali web (es. piattaforme social, di messaggistica).</p>	<p>2.3 - INFORMAZIONI SU SINISTRI</p> <p>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.</p>	<p>3.3 - ADEGUAMENTO POLIZZA</p> <p>Proporre un adeguamento della polizza in essere (es. massimali, rischi coperti) al fine di ottenere una migliore copertura dei rischi.</p>	<p>4.3 - POLIZZE RETAIL RAMO VITA INDICIZZATE</p> <p>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).</p>	<p>5.3 - POLIZZE FIDEJUSSORIE</p> <p>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).</p>
<p>1.2 - GESTIONE RECLAMI</p> <p>Gestire i reclami del cliente, acquisendo gli elementi informativi necessari e proponendo soluzioni per evitare il contenzioso.</p>	<p>2.2 - INFORMAZIONI SU PRODOTTI ASSICURATIVI RETAIL</p> <p>Fornire al cliente informazioni sui prodotti assicurativi retail offerti dall'Agenzia, anche confrontando l'offerta di più Compagnie assicurative.</p>	<p>3.2 - ASSISTENZA AL CLIENTE</p> <p>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).</p>	<p>4.2 - POLIZZE RETAIL RAMO VITA</p> <p>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).</p>	<p>5.2 - POLIZZE CORPORATE COMPLESSE</p> <p>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).</p>
<p>1.1 - ACCOGLIENZA DEL CLIENTE</p> <p>Accogliere il cliente, rilevando il bisogno ed eventualmente indirizzandolo al personale in grado di soddisfarlo (es. agente senior, liquidatore, ecc.).</p>	<p>2.1 - INFORMAZIONI SU POLIZZE IN ESSERE</p> <p>Anche tramite la consultazione di sistemi gestionali, fornire informazioni riguardanti polizze in essere (es. rischi coperti, massimali) e relativi premi.</p>	<p>3.1 - APERTURA DEL FASCICOLO SINISTRO</p> <p>Raccogliere la denuncia di sinistro, verificando la correttezza della modulistica presentata e aprendo il fascicolo digitale e/o cartaceo relativo al sinistro.</p>	<p>4.1 - POLIZZE RETAIL RAMO DANNI</p> <p>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).</p>	<p>5.1 - POLIZZE CORPORATE RAMO DANNI</p> <p>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).</p>

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		4 - RISCOSSIONE PREMI
						
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/redditività, 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.		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.
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.		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).
				3.1 - INVIO CORRISPONDENZA Anche utilizzando moduli automatici del sistema gestionale informatico, gestire la corrispondenza con i clienti.		

