



*Presidenza
del Consiglio dei Ministri*

CONFERENZA UNIFICATA

Accordo tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane, per la definizione degli standard minimi delle competenze tecnico-professionali relativi alle figure professionali di riferimento nel settore "Servizi assicurativi e finanziari".

Accordo ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lett. c) del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.

Repertorio atti n. ^{32/00} del 28 febbraio 2008

LA CONFERENZA UNIFICATA

nell' odierna seduta del 28 febbraio 2008:

VISTO il decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, articolo 8, comma 1, il quale dispone che la Conferenza Stato-città ed autonomie locali, è unificata per le materie ed i compiti di interesse comune delle Regioni, delle Province, dei Comuni e delle Comunità montane, con la Conferenza Stato-Regioni;

VISTO il decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, articolo 9, comma 2, lett. c) che dispone che la Conferenza Unificata promuove e sancisce accordi tra Governo, Regioni, Province, Comuni e Comunità montane, al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze e svolgere in collaborazione attività di interesse comune;

VISTO il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, titolo V, capi III e IV, relativi al conferimento di funzioni e compiti amministrativi dallo Stato alle Regioni e agli Enti locali, in attuazione della legge 15 marzo 1997, n. 59, in materia di istruzione scolastica e formazione professionale;

VISTA la legge 17 maggio 1999, n. 144, articolo 69, che dispone, per riqualificare e ampliare l'offerta formativa destinata ai giovani e agli adulti, occupati e non occupati, nell'ambito del sistema di formazione integrata superiore, l'istituzione del sistema dell'istruzione e della formazione tecnica superiore;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, con particolare riferimento all'articolo 50;

VISTO il regolamento adottato con decreto interministeriale del 31 ottobre 2000, n. 436, recante norme di attuazione dell'articolo 69 della legge 17 maggio 1999, n. 144, concernente l'istruzione e la formazione tecnica superiore (IFTS);



*Presidenza
del Consiglio dei Ministri*

CONFERENZA UNIFICATA

VISTO l'accordo concernente il regolamento per l'individuazione degli standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego, sancito da questa Conferenza nella seduta del 16 dicembre 1999 (repertorio atti n. 200/CU);

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 1° agosto 2002 (repertorio atti n. 603/CU) relativo alla programmazione dei percorsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore per l'anno 2002-2003 e delle relative misure di sistema;

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 19 novembre 2002 (repertorio atti n. 618/CU) con il quale sono stati definiti gli standard minimi delle competenze di base e trasversali comuni a tutti i percorsi dell'IFTS;

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 29 aprile 2004 (repertorio atti n. 725/CU) con il quale sono stati definiti gli standard minimi delle competenze tecnico professionali afferenti alle figure professionali dei percorsi dell'istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) individuate dal citato accordo del 1° agosto 2002;

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 25 novembre 2004 (repertorio atti n. 807/CU), relativo alla programmazione dei percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore per il triennio 2004-2006;

VISTO, in particolare, l'allegato A al documento tecnico del suddetto Accordo del 25 novembre 2004, recante l'elenco delle nove figure professionali di riferimento del settore "Servizi assicurativi e finanziari" con l'indicazione delle relative attività professionali fondamentali;

CONSIDERATI gli esiti della riunione del Comitato Nazionale per l'IFTS del 20 febbraio 2007, nel corso della quale sono state approvate le proposte elaborate dal Comitato di settore dei "Servizi assicurativi e finanziari" riguardanti:

- la modifica della denominazione della figura n. 8 "Tecnico superiore per la vigilanza e l'assistenza nel settore dei servizi assicurativi " in "Tecnico superiore assuntore/gestore junior nel settore dei servizi assicurativi";
- l'aggiornamento delle attività professionali fondamentali delle figure n. 8 e n. 9;
- la definizione degli standard minimi delle competenze tecnico-professionali delle nove figure nazionali del settore;

VISTO il provvedimento in oggetto, corredato del documento tecnico, trasmesso dal Ministero della pubblica istruzione con nota del 28 giugno 2007, pervenuto in data 3 luglio 2007 e diramato il successivo 4 luglio alle Regioni ed agli Enti locali, con il quale vengono proposti standard minimi nazionali per le figure professionali del settore "Servizi assicurativi e finanziari, in considerazione della necessità di arricchire l'offerta di percorsi formativi e migliorare le opportunità di lavoro per i giovani, in un settore di forte rilevanza per l'economia e la qualità dei servizi dei cittadini ;



*Presidenza
del Consiglio dei Ministri*
CONFERENZA UNIFICATA

CONSIDERATO che, nella riunione tecnica del 16 luglio 2007, il Coordinamento tecnico delle Regioni, in materia di istruzione e lavoro, ha manifestato l'avviso favorevole sull'accordo in argomento da parte di tutte le Regioni, ad eccezione della Regione Lombardia, che ha espresso una posizione contraria, e pertanto, si è convenuto di rimandare la valutazione alla sede politica;

CONSIDERATO che, l'argomento posto all'ordine del giorno della seduta della Conferenza Unificata del 1° agosto 2007, è stata rinviato e pertanto è stato inserito alla seduta di questa Conferenza del 20 settembre 2007;

RILEVATO che nella suddetta seduta, il Presidente della Conferenza delle Regioni, aveva espresso l'avviso favorevole di tutte le Regioni, ad eccezione della Regione Lombardia, pertanto, se pur con l'avviso favorevole anche dell'ANCI, dell'UPI e dell'UNCEM, non si erano realizzate le condizioni per il perfezionamento dell'accordo in oggetto specificato;

RILEVATO che, il punto è stato posto all'ordine del giorno di questa Conferenza, essendosi verificate le condizioni per il perfezionamento dell'accordo in oggetto;

ACQUISITO nell'odierna seduta di questa Conferenza l'assenso del Governo, di tutte le Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, delle Province, dei Comuni e delle Comunità montane;

SANCISCE IL SEGUENTE ACCORDO

tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane nei termini sottoindicati:
ritenuto necessario dare risposta alle esigenze sopra richiamate, si conviene di istituire, in via sperimentale, gli standard minimi nazionali delle competenze tecnico- professionali del settore "Servizi assicurativi e finanziari", di cui all'allegato A) che costituisce parte integrante del presente accordo, trasmesso dal Ministero della pubblica istruzione con nota del 28 giugno 2007 e diramato alle Regioni ed agli Enti locali, con nota del 4 luglio 2007.

IL SEGRETARIO
Avv. Giuseppe Busia

IL PRESIDENTE
On.le Prof. Linda Lanzillotta

Allegato A

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

**STANDARD MINIMI
DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"

INDICE

1	TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLINO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI	1
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	3
	UC 1: svolgere la gestione effetti e le operazioni di cassa	4
	UC 2: gestire le procedure contabili	6
	UC 3: gestire cassa continua e sportelli automatici	7
	UC 4: effettuare servizi accessori	8
2	TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI	11
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	13
	UC 1: contribuire allo sviluppo della clientela	14
	UC 2: assicurare l'individuazione di opportunità alla clientela	16
	UC 3: assicurare la vendita di prodotti/servizi	18
	UC 4: assicurare la gestione del rischio	20
	UC 5: assicurare il controllo sull'andamento delle attività	22
3	TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI	25
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	27
	UC 1: gestire gli ordini di compravendita titoli	28
	UC 2: sviluppare l'operatività in titoli	30
	UC 3: fornire consulenza	32
	UC 4: gestire il pronto contro termine e l'emissione di titoli dello Stato	33
	UC 5: aggiornarsi sull'andamento del mercato monetario-finanziario	35

4	TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA	37
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	39
	UC 1: promuovere i prodotti finanziari	40
	UC 2: costruire il portafoglio titoli con i clienti	42
	UC 3: amministrare il portafoglio titoli di ciascun cliente	43
5	TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI	45
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	47
	UC 1: analizzare il mercato specifico	48
	UC 2: individuare i <i>target</i> , analizzarli e segmentarli	49
	UC 3: esaminare l'efficacia delle azioni di vendita	50
	UC 4: svolgere il monitoraggio dell'"orizzonte temporale"	52
	UC 5: assicurare costante allineamento del portafoglio prodotti ai cambiamenti di mercato	53
6	TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI E NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI	55
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali nell'ambito dei servizi assicurativi	57
	UC 1: gestire i rapporti con la clientela	58
	UC 2: fornire informazioni e assistenza alla clientela	61
	UC 3: gestire la base dati informatica	63
	UC 4: svolgere il monitoraggio dell'"orizzonte temporale"	52
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali nell'ambito dei servizi finanziari	65
	UC 1: gestire i rapporti con la clientela	66
	UC 2: informare ed assistere la clientela	69
	UC 3: gestire il <i>telemarketing</i>	71
	UC 4: gestire le banche dati	73

7	TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI	75
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	77
	UC 1: liquidare i sinistri di propria competenza	78
	UC 2: esaminare le pratiche e impartire disposizioni per l'istruttoria	81
	UC 3: controllare congruità e validità delle riserve	83
	UC 4: garantire uniformità e correttezza delle attività liquidative comprese nella propria sfera di competenza	85
8	TECNICO SUPERIORE ASSUNTORE/GESTORE JUNIOR NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI	87
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	89
	UC 1: garantire la corretta assunzione dei rischi e verificare la regolarità delle polizze emesse	90
	UC 2: supportare le rete ispettiva e la rete di vendita	93
	UC 3: alimentare le procedure interne mediante i supporti aziendali	95
9	TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI	97
	Descrizione della figura ed attività professionali fondamentali	99
	UC 1: garantire coerenza fra attività produttiva e obiettivi/strategie aziendali	100
	UC 2: supportare la rete di vendita	103
	UC 3: sostenere le attività di sviluppo nella propria zona	107
	UC 4: controllare gli aspetti gestionali delle agenzie	109

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

SETTORE SERVIZI FINANZIARI

**TECNICO SUPERIORE
PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

Codice ISTAT: 3.3.2.2 – ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per le operazioni di sportello nel settore dei servizi finanziari assicura lo svolgimento delle operazioni a diretto contatto con la clientela (*front office*) osservando scrupolosamente le norme di legge e i regolamenti aziendali vigenti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. svolgere la gestione effetti (accettazione, pagamento, etc.);
2. effettuare le operazioni di cassa (conti correnti, incassi utenze, deleghe varie, altri pagamenti, libretti a risparmio, assegni, *vouchers*, bonifici, rate di prestiti o mutui, certificati di deposito ecc.);
3. gestire le procedure contabili relative alle movimentazioni effettuate e connesse quadrature;
4. gestire la cassa continua e gli sportelli automatici;
5. effettuare i servizi accessori per conto terzi, il rilascio di strumenti di pagamento ecc.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: SVOLGERE LA GESTIONE EFFETTI E LE OPERAZIONI DI CASSA

UC 2: GESTIRE LE PROCEDURE CONTABILI

UC 3: GESTIRE CASSA CONTINUA E SPORTELLI AUTOMATICI

UC 4: EFFETTUARE SERVIZI ACCESSORI

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Svolgere la gestione effetti e le operazioni di cassa

A - STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca;
2. garantire sicurezza e rispetto delle norme vigenti (di legge e dei regolamenti aziendali).

1. Per utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - eseguire le varie operazioni richieste allo sportello;
 - identificare il soggetto richiedente l'operazione.
2. Per garantire sicurezza e rispetto delle norme vigenti (di legge e dei regolamenti aziendali), il **soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - riconoscere, in caso di pagamento per contanti, banconote di sospetta falsità;
 - utilizzare le procedure di sicurezza nel caso di pagamento tramite assegno bancario/circolare;
 - attenersi alla normativa su antiriciclaggio, titoli di credito, disciplina sanzionatoria, privacy.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca;
2. garantire sicurezza e rispetto delle norme vigenti (di legge e dei regolamenti aziendali),

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- utilizzare tutte le transazioni operative;
- utilizzare le procedure informatiche per l'esecuzione di tutte le operazioni di cassa e per la gestione degli effetti;
- applicare le norme inerenti l'identificazione del soggetto richiedente l'operazione.

- assenza di storni contabili in ciascuna delle transazioni operative effettuate ;
- assenza di rilievi sulle procedure applicate nella esecuzione delle operazioni di cassa e per la gestione degli effetti;
- corretto utilizzo delle informazioni anagrafiche in possesso della banca;
- verifica della identità del soggetto richiedente l'operazione secondo le procedure previste per le diverse situazioni che si possono presentare.

2.

- applicare la normativa di legge ed i regolamenti interni che garantiscono la sicurezza nell'espletamento delle attività di cassa e di gestione dei pagamenti tramite contante o assegni bancari/circolari;
- applicare le tecniche di analisi e controllo relative alla materialità delle banconote;
- porre in atto la normativa antiriciclaggio, quella che regola la negoziazione degli assegni e la disciplina sanzionatoria degli assegni.

- corretto utilizzo del numerario e delle tecniche di individuazione dei falsi;
- assenza di storni assegni da corrispondenti per errata negoziazione;
- assenza di banconote incassate sospette di falsità;
- assenza di anomalie rilevate nella procedura di antiriciclaggio;
- completezza nella applicazione della normativa prevista dalla legge e dai regolamenti interni.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Gestire le procedure contabili

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca.

1. Per utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- eseguire le operazioni di apertura, chiusura e riassunzione di fine giornata;
- ricercare eventuali mancate quadrature;
- trattare operazioni dall'esito incerto o negativo.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. praticare tutte le procedure contabili di apertura giornata, chiusura giornata e quadratura;• individuare le possibili anomalie causa di mancata quadratura;• gestire i processi contabili collegati all'attività di sportello per verificare le operazioni dall'esito incerto o negativo. | <ul style="list-style-type: none">• assenza di anomalie a fine giornata;• autonomia nella gestione contabile dello sportello;• autonomia nella soluzione di eventuali discordanze;• efficacia nel far fronte alle anomalie e alle operazioni dall'esito incerto o negativo. |
|---|--|

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3**Gestire cassa continua e sportelli automatici****A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE****Il soggetto è in grado di:**

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca.

1. Per utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca il **soggetto ha bisogno di sapere come:**

- attenersi alla normativa della sicurezza;
- mettere in atto le procedure interne relative ai dispositivi utilizzati.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO**Per essere in grado di:**

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca,

il soggetto deve dimostrare di saper:**gli indicatori sono:**

1.
 - applicare i processi operativi inerenti la gestione della cassa continua e degli sportelli automatici;
 - applicare tutta la normativa riguardante sia la sicurezza sia la corretta gestione contabile e del numerario.

- piena rispondenza fra i contenitori inseriti in cassa continua e i versamenti eseguiti;
- quadratura fra banconote caricate/erogate/ residue;
- verifica sistematica del collegamento e del regolare funzionamento dello sportello automatico;
- efficienza nell'utilizzo delle procedure informatiche;
- correttezza nell'applicazione della normativa interna.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

Effettuare servizi accessori

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca.

1. Per utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca il soggetto ha **bisogno di sapere come:**
 - riconoscere, in caso di pagamento per contanti, banconote di sospetta falsità;
 - utilizzare le procedure di sicurezza nel caso di pagamento tramite assegno bancario/circolare;
 - gestire l'operatività con carte di debito e credito.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. utilizzare i sistemi informativi messi a disposizione dalla banca,

il soggetto deve dimostrare di:

gli indicatori sono:

- | | |
|---|--|
| <p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• utilizzare in tutte le transazioni operative le procedure antiriciclaggio e di identificazione del numerario;• utilizzare le tecniche di analisi e controllo della materialità delle banconote;• applicare le procedure previste per la identificazione della clientela;• applicare le procedure per la gestione dell'operatività con le carte di debito e di credito. | <ul style="list-style-type: none">• corretta applicazione della normativa prevista dalla legge e dai regolamenti interni;• corretto utilizzo delle informazioni anagrafiche in possesso della banca;• assenza di anomalie rilevate nella procedura di antiriciclaggio;• utilizzo del numerario e delle tecniche di individuazione dei falsi;• assenza di banconote incassate sospette di falsità;• corretto utilizzo delle procedure previste per la identificazione della clientela nelle diverse situazioni che si possono presentare;• completezza nella gestione della operatività con carte di credito e di debito. |
|---|--|

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

SETTORE SERVIZI ASSISTENZIALI E FINANZIARI

**TECNICO SUPERIORE
PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

**TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL
SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**
Codice ISTAT: 3.3.2.1 – ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per la gestione del portafoglio nel settore dei servizi finanziari assicura lo sviluppo del segmento "Privati" e "Imprese" del portafoglio di competenza attraverso il contributo alla ricerca di nuova clientela, l'individuazione di opportunità presso i clienti acquisiti e la vendita di prodotti/servizi nell'interesse della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati in termini di volumi di vendita e dei livelli di redditività.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. contribuire allo sviluppo della clientela, segmenti "Privati" e "Imprese", del punto vendita e del portafoglio di competenza, collaborando alla definizione e assicurando l'attuazione dei piani commerciali nel rispetto delle direttive assegnate;
2. assicurare l'individuazione di opportunità presso la clientela attraverso l'analisi dei fabbisogni, delle caratteristiche e del profilo di rischio del cliente;
3. assicurare la vendita di tutta la gamma dei prodotti di raccolta ed impiego, identificando i prodotti/servizi più rispondenti ai bisogni specifici della clientela attuale e acquisita, nel rispetto dei limiti di rischio/rendimento definiti e degli obiettivi commerciali assegnati;
4. assicurare la gestione del rischio e dell'andamento commerciale del portafoglio clienti di competenza, in linea con le esigenze della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati;
5. assicurare il costante controllo dell'andamento delle attività, attraverso le verifiche periodiche qualitative e quantitative sui risultati conseguiti, nel rispetto degli obiettivi definiti.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO DELLA CLIENTELA

UC 2: ASSICURARE L'INDIVIDUAZIONE DI OPPORTUNITA' ALLA CLIENTELA

UC 3: ASSICURARE LA VENDITA DI PRODOTTI/SERVIZI

UC 4: ASSICURARE LA GESTIONE DEL RISCHIO

UC 5: ASSICURARE IL CONTROLLO SULL'ANDAMENTO DELLE ATTIVITA'

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Contribuire allo sviluppo della clientela

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. curare, nel rispetto delle direttive impartite, lo sviluppo commerciale del portafoglio assegnato mediante pianificazione e definizione di azioni funzionali all'incremento di redditività e volume.

1. Per curare, nel rispetto delle direttive impartite, lo sviluppo commerciale del portafoglio assegnato mediante pianificazione e definizione di azioni funzionali all'incremento di redditività e volume, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**
- individuare nel dettaglio i caratteri della composizione del portafoglio di riferimento;
 - analizzare il territorio, i settori merceologici, i dati socio-economico-comportamentali della popolazione di riferimento;
 - articolare una mirata offerta di prodotti/servizi in linea con gli obiettivi di budget.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. curare, nel rispetto delle direttive impartite, lo sviluppo commerciale del portafoglio assegnato mediante pianificazione e definizione di azioni funzionali all'incremento di redditività e volume,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- reperire le informazioni sulla composizione del proprio portafoglio e sul mercato di riferimento usando i sistemi informatici;
- valutare, in base all'analisi delle variabili socio-economico-comportamentali del cliente, le migliori offerte in termini commerciali;
- definire piani di sviluppo commerciale in linea con le analisi effettuate;
- impostare azioni commerciali su servizi/prodotti coerenti con gli obiettivi di budget.

- correttezza e completezza delle informazioni acquisite usando i sistemi informatici;
- coerenza fra l'offerta commerciale, gli esiti dell'analisi effettuata e gli obiettivi di budget;
- corretta definizione delle singole fasi del piano commerciale;
- *report* sulle azioni intraprese;
- verifica degli esiti relativi alle iniziative commerciali attivate.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Assicurare l'individuazione di opportunità alla clientela

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. curare la gestione della relazione con la clientela appartenente al portafoglio clienti assegnato individuando fabbisogni, caratteristiche e profilo di rischio.

1. Per curare la gestione della relazione con la clientela appartenente al portafoglio clienti assegnato individuando fabbisogni, caratteristiche e profilo di rischio, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - stimolare l'interesse della clientela e cogliere le opportunità di impiego più aderenti alle sue reali aspettative ed esigenze di investimento;
 - definire il profilo di rischio del cliente ed il rischio connesso all'operazione proposta;
 - canalizzare i fabbisogni della clientela verso i prodotti/servizi offerti dalla banca.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. curare la gestione della relazione con la clientela appartenente al portafoglio clienti assegnato individuando fabbisogni, caratteristiche e profilo di rischio,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">1.<ul style="list-style-type: none">• effettuare interviste mirate al cliente per individuarne il corretto profilo di rischio;• definire il profilo di rischio del cliente;• proporre lo strumento finanziario che contemperi le esigenze di investimento del cliente con il suo profilo di rischio;• associare i bisogni del cliente con l'offerta della banca in materia di investimenti/ finanziamenti. | <ul style="list-style-type: none">• adeguatezza delle informazioni rilevate al fine di stabilire la coerenza fra <i>l'asset allocation</i> del portafoglio cliente e il suo profilo di rischio;• corretta definizione del profilo di rischio;• adeguatezza della proposta commerciale rispetto al profilo di rischio;• efficacia dell'articolazione della proposta commerciale fatta al cliente (raffronto fra esigenza finanziaria e prodotto/servizio proposto). |
|---|---|

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Assicurare la vendita di prodotti/servizi

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. curare in modo proattivo la gestione del rapporto con la clientela appartenente al proprio portafoglio per formulare proposte personalizzate adeguate al profilo del cliente e conseguire gli obiettivi di vendita assegnati.
2. valutare la redditività dei prodotti/servizi conoscendone le caratteristiche tecniche e le opportunità commerciali;

1. Per curare in modo proattivo la gestione del rapporto con la clientela appartenente al proprio portafoglio per formulare proposte personalizzate adeguate al profilo del cliente e conseguire gli obiettivi di vendita assegnati **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- descrivere in dettaglio i caratteri della composizione del portafoglio di riferimento;
- applicare le procedure, la normativa e i regolamenti interni per espletare le attività quotidiane in coerenza con gli obiettivi operativi e commerciali assegnati;
- assumere comportamenti appropriati alle esigenze e alle caratteristiche della clientela.

2. Per valutare la redditività dei prodotti/servizi, conoscendone le caratteristiche tecniche e le opportunità commerciali **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- utilizzare il sistema informativo per conoscere le caratteristiche tecniche della gamma di prodotti e servizi disponibili;
- utilizzare il sistema informativo per elaborare calcoli, confronti, proiezioni e rappresentarli efficacemente.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. curare in modo proattivo la gestione del rapporto con la clientela appartenente al proprio portafoglio per formulare proposte personalizzate adeguate al profilo del cliente e conseguire gli obiettivi di vendita assegnati;
2. valutare la redditività dei prodotti/servizi, conoscendone le caratteristiche tecniche e le opportunità commerciali,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• monitorare costantemente il portafoglio assegnato servendosi dei supporti informatici aziendali;• cogliere le variazioni di mercato;• analizzare le posizioni della clientela assegnata in portafoglio;• personalizzare i rapporti di relazione con il cliente tenendo conto delle sue caratteristiche.	<ul style="list-style-type: none">• elaborazione di quadri, tabelle, prospetti e commenti sul portafoglio assegnato con strumenti informatici;• rapporto rischio/rendimento coerente con il variare della situazione di mercato;• rilevazione di nuove opportunità commerciali derivanti da mutamenti di scenario nei mercati finanziari;• completezza degli strumenti utilizzati per analizzare le posizioni individuali dei clienti;• esiti di questionari sulla <i>customer satisfaction</i>.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• acquisire ricorrentemente i dati reddituali di ciascun prodotto o servizio con l'ausilio dei supporti informatici aziendali;• valutare i dati reddituali di ciascun prodotto/servizio.	<ul style="list-style-type: none">• offerta del giusto prodotto/servizio rispettando la logica di redditività e di coerenza in termini di rischio/rendimento per il cliente;• ottimizzazione dell'offerta in funzione del rischio/rendimento per il cliente.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

Assicurare la gestione del rischio

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. analizzare l'andamento del portafoglio clienti sotto il profilo del rischio e presidiare il corretto posizionamento del rischio proponendo alla clientela eventuali correttivi.

1. Per analizzare l'andamento del portafoglio clienti sotto il profilo del rischio e presidiare il corretto posizionamento del rischio proponendo alla clientela eventuali correttivi il **soggetto ha bisogno di sapere come:**
- analizzare i dati caratterizzanti gli aspetti economici/patrimoniali/finanziari del cliente;
 - utilizzare il sistema informativo per conoscere le caratteristiche tecniche e l'andamento della gamma di prodotti posseduti dal cliente;
 - applicare le normative, procedure e processi operativi specifici per le attività menzionate;
 - utilizzare il sistema informativo per conoscere le caratteristiche tecniche della gamma di prodotti e servizi disponibili;
 - utilizzare il sistema informativo per elaborare calcoli, confronti, proiezioni e rappresentarli efficacemente.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

analizzare l'andamento del portafoglio clienti sotto il profilo del rischio e presidiare il corretto posizionamento del rischio proponendo alla clientela eventuali correttivi,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- valutare il rischio sia dei singoli strumenti finanziari sia dell'intero portafoglio clienti;
- monitorare l'andamento della posizione finanziaria del cliente sotto il profilo del rischio;
- padroneggiare gli aspetti normativi, tecnici e commerciali dell'offerta di prodotti/servizi al fine di valutarne il rischio;
- utilizzare gli strumenti disponibili per analizzare il rischio dell'offerta di prodotti/servizi di investimento e/o di finanziamento.

- impiego degli indicatori di *asset allocation* utilizzati dalla banca;
- coerenza fra profilo di rischio cliente e tasso di rischio interno del portafoglio titoli;
- completezza nell'utilizzo degli strumenti disponibili per il puntuale controllo della posizione rischio del cliente rispetto al portafoglio titoli posseduto;
- correttezza nell'analisi della posizione rischio cliente e nella proposta di eventuali azioni correttive;
- corretto utilizzo dei sistemi informativi interni ed esterni a disposizione per effettuare l'analisi del rischio dei prodotti/servizi.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 5

Assicurare il controllo sull'andamento delle attività

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. monitorare e consuntivare l'attività di produzione oltre che di verificare la coerenza dei risultati rispetto agli obiettivi.

1. Per monitorare e consuntivare l'attività di produzione oltre che di verificare la coerenza dei risultati rispetto agli obiettivi, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - utilizzare efficacemente gli strumenti aziendali finalizzati all'analisi della composizione del portafoglio cliente e della relativa redditività.
 - utilizzare il sistema informativo per conoscere le caratteristiche tecniche e l'andamento della gamma di prodotti assegnati;
 - applicare le normative, procedure e processi operativi specifici per le attività menzionate;
 - utilizzare il sistema informativo per rilevare i risultati attesi rispetto alla gamma di prodotti assegnati;
 - utilizzare il sistema informativo per elaborare calcoli, confronti, proiezioni e rappresentarli efficacemente.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. **monitorare e consuntivare l'attività di produzione oltre che di verificare la coerenza dei risultati rispetto agli obiettivi,**

il soggetto deve dimostrare di:

gli indicatori sono:

1.

- reperire dai sistemi informativi aziendali i dati di vendita relativa alla gamma di prodotti assegnati;
- monitorare l'andamento reddituale delle posizioni della clientela rispetto agli obiettivi fissati;
- organizzare i dati raccolti e rapportarli agli obiettivi assegnati redigendo report a consuntivo e revisionali.

- coerenza fra dati reperiti e situazione da analizzare;
- veridicità e confrontabilità dei dati raccolti;
- correttezza e precisione nelle analisi andamentali;
- correttezza e trasparenza delle analisi effettuate in linea con il modello aziendale;
- completezza dei *report* e attendibilità della consuntivazione.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

SEZIONE ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

**TECNICO SUPERIORE
PER LE OPERAZIONI DI BORSA
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI
Codice ISTAT: 3.3.2.6 – ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per le operazioni di borsa nel settore dei servizi finanziari assicura la corretta realizzazione e lo sviluppo dell'operatività in titoli del punto vendita attraverso il supporto consulenziale ed operativo alla clientela e nel rispetto degli standard di servizio definiti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. svolgere attività di raccolta e reinserimento ordini di compravendita titoli della clientela, verificando la disponibilità dei titoli e l'esistenza dei fondi;
2. assicurare lo sviluppo dell'operatività in titoli, attraverso azioni di stimolo nei confronti della clientela acquisita o potenziale, anche sulla base di politiche "promozionali";
3. realizzare l'adeguato supporto consulenziale in materia, sia alle altre funzioni dei punti vendita, sia alla clientela, fornendo informazioni sugli strumenti e sulle tecniche ed analisi sui trend di mercato, sia obbligazionario che azionario;
4. gestire le operazioni di pronto contro termine e di emissione di titoli di Stato sulla base delle esigenze di mercato, delle prenotazioni ricevute e delle scadenze del portafoglio titoli in essere;
5. mantenere un costante aggiornamento sull'evoluzione del mercato monetario-finanziario e sull'andamento della borsa favorendone anche la diffusione della conoscenza.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: GESTIRE GLI ORDINI DI COMPRAVENDITA TITOLI

UC 2: SVILUPPARE L'OPERATIVITA' IN TITOLI

UC 3: FORNIRE CONSULENZA

UC 4: GESTIRE IL PRONTO CONTRO TERMINE E L'EMISSIONE DI TITOLI DELLO STATO

UC 5: AGGIORNARSI SULL'ANDAMENTO DEL MERCATO MONETARIO-FINANZIARIO

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Gestire gli ordini di compravendita titoli

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. agire in piena autonomia riguardo alla operatività in titoli rispettando gli adempimenti normativi interni ed esterni nell'ottica della trasparenza e di quanto previsto dall'iniziativa "Patti chiari".

1. Per agire in piena autonomia riguardo alla operatività in titoli rispettando gli adempimenti normativi interni ed esterni nell'ottica della trasparenza e di quanto previsto dall'iniziativa "Patti chiari", **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- utilizzare gli strumenti informatici e le procedure a supporto dell'operatività di borsa;
- verificare la rispondenza dell'ordine con le quotazioni di mercato;
- accogliere le richieste della clientela e convertirle in ordini telematici;
- valutare l'adeguatezza dell'operazione richiesta con la propensione al rischio del cliente.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. agire in piena autonomia riguardo alla operatività in titoli rispettando gli adempimenti normativi interni ed esterni nell'ottica della trasparenza e di quanto previsto dall'iniziativa "Patti chiari",

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- applicare le procedure di inserimento ordini di borsa;
- utilizzare le procedure *real time* di borsa;
- eseguire tempestivamente gli ordini della clientela;
- valutare coerenza e adeguatezza dell'ordine del cliente rispetto al suo profilo di rischio.

- assenza di errori rilevati dal sistema;
- coerenza del prezzo acquisto/vendita inserito con il prezzo corrente;
- assenza di reclami su ordini non inseriti;
- coerenza fra il profilo di rischio rilevato *ex ante* e l'ordine.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Sviluppare l'operatività in titoli

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. **monitorare costantemente la posizione in titoli dei clienti per cercare di cogliere il "momento giusto" in un'ottica di diversificazione dei rischi connessi all'attività di intermediazione, oltre che agire tempestivamente sulla clientela appena ricevuto l'input da parte della struttura di marketing per anticiparne i bisogni e collocare nuovi prodotti in linea con la propensione di rischio del cliente attuale e potenziale.**

1. **Per monitorare costantemente la posizione in titoli dei clienti per cercare di cogliere il "momento giusto" in un'ottica di diversificazione dei rischi connessi all'attività di intermediazione, oltre che agire tempestivamente sulla clientela appena ricevuto l'input da parte della struttura di marketing per anticiparne i bisogni e collocare nuovi prodotti in linea con la propensione di rischio del cliente attuale e potenziale. , il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- **acquisire costantemente informazioni sulle azioni promozionali stabilite dalle strutture commerciali dalla banca;**
- **contestualizzare le offerte promozionali sulle specifiche caratteristiche della clientela;**
- **curare la comunicazione alla clientela per renderla consapevole delle offerte promozionali definite;**
- **indirizzare i clienti verso le offerte promozionali.**

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. monitorare costantemente la posizione in titoli dei clienti per cercare di cogliere il "momento giusto" in un'ottica di diversificazione dei rischi connessi all'attività di intermediazione oltre che agire tempestivamente sulla clientela appena ricevuto l'input da parte della struttura di marketing per anticiparne i bisogni e collocare nuovi prodotti in linea con la propensione di rischio del cliente attuale e potenziale,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- aggiornarsi sistematicamente sull'offerta commerciale della banca;
- illustrare correttamente ai clienti i prodotti della banca;
- promuovere i prodotti offerti dalla banca in coerenza con il profilo rischio dei clienti.

- utilizzo dell'offerta commerciale nei suoi diversi aspetti;
- adeguata relazione sui prodotti in ragione del profilo/rischio dei clienti;
- presentazione di una offerta coerente con il profilo rischio dei clienti.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Fornire consulenza

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. assicurare la necessaria consulenza alla clientela per orientarla nelle scelte, anche mediante un continuo aggiornamento professionale.

1. Per assicurare la necessaria consulenza alla clientela per orientarla nelle scelte anche mediante un continuo aggiornamento professionale, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- informarsi costantemente sui *trend* di mercato, anche avvalendosi degli specifici supporti informatici e documentali messi a disposizione dalla banca;
- fornire assistenza e consulenza alla clientela esterna ed alle strutture interne della banca.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. assicurare la necessaria consulenza alla clientela per orientarla nelle scelte anche mediante un continuo aggiornamento professionale.

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.
 - utilizzare le fonti informative e di supporto messe a disposizione dalla banca, nonché i principali strumenti di aggiornamento disponibili all'esterno;
 - accrescere le competenze specifiche nel settore.

- aggiornamento costante sui principali scenari economico-finanziari;
- proprietà di linguaggio e di contenuti nell'interloquire con il cliente "finanziariamente evoluto".

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

Gestire il pronto contro termine e l'emissione di titoli dello Stato

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. monitorare la situazione finanziaria del cliente attraverso l'analisi del Rapporto Titoli e della sua composizione e assicurare il giusto presidio riguardo sia l'emissione di titoli di Stato sia la gestione dei pronti contro termine in funzione della domanda della clientela.

1. Per monitorare la situazione finanziaria del cliente attraverso l'analisi del Rapporto Titoli e della sua composizione e assicurare il giusto presidio riguardo sia l'emissione di titoli di Stato sia la gestione dei pronti contro termine in funzione della domanda della clientela, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - aggiornarsi sistematicamente sulle emissioni dei titoli di Stato e relative quotazioni;
 - aumentare il livello di redditività della clientela senza modificarne la propensione al rischio;
 - monitorare costantemente i portafogli in essere al fine di una corretta gestione delle operazioni;
 - ottimizzare le richieste di vendita e di acquisto all'interno del suo portafoglio;
 - dare esecuzione alle disposizioni ricevute nei giusti tempi di attuazione.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. monitorare la situazione finanziaria del cliente attraverso l'analisi del Rapporto Titoli e della sua composizione e assicurare il giusto presidio riguardo sia l'emissione di titoli di Stato sia la gestione dei pronti contro termine in funzione della domanda della clientela,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• acquisire i dati relativi al calendario delle emissioni dei titoli rappresentativi del debito pubblico per informarne la clientela;• valutare gli strumenti finanziari in termini di rischiosità;• acquisire i dati sulla tempistica di inserimento degli ordini per acquisti in asta e fuori asta;• utilizzare correttamente le procedure informatiche di supporto. | <ul style="list-style-type: none">• tempestiva informativa al cliente riguardo all'emissione di titoli di asta nel sistema asta;• corretta valutazione della rischiosità dei diversi strumenti finanziari;• osservanza della tempistica nell'inserimento degli ordini;• utilizzo appropriato delle procedure informatiche. |
|---|---|

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 5

Aggiornarsi sull'andamento del mercato monetario-finanziario

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. interpretare i mercati e le dinamiche che li caratterizzano anche avvalendosi degli specifici supporti informatici e documentali messi a disposizione dalla banca.

1. Per interpretare i mercati e le dinamiche che li caratterizzano anche avvalendosi degli specifici supporti informatici e documentali messi a disposizione dalla banca, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**

- aggiornarsi sulle fluttuazioni delle valute e dei titoli e dare pronta comunicazione ai clienti di eventuali significative variazioni specie utilizzando gli strumenti e gli *info-providers* a disposizione;
- coinvolgere la clientela attraverso l'uso e la diffusione anche dei servizi a distanza.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. interpretare i mercati e le dinamiche che li caratterizzano anche avvalendosi degli specifici supporti informatici e documentali messi a disposizione dalla banca.

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. <ul style="list-style-type: none">• fornire tutte le informazioni relative ai mercati monetari e finanziari;• utilizzare gli strumenti informatici e informativi messi a disposizione dalla banca. | <ul style="list-style-type: none">• corretta informativa alla clientela anche attraverso l'utilizzo di strumenti <i>on line</i> ;• gestione attiva della relazione con il cliente e aggiornamento costante del portafoglio titoli. |
|--|---|

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

SETTORE TECNICHE PROFESSIONALI DI DIRIGENTI E FINANZIARI

**TECNICO SUPERIORE
PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA

TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA

Codice ISTAT: 3.3.2.1 – ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per la promozione finanziaria nel settore dei servizi finanziari assicura l'attività di vendita di prodotti finanziari presso la clientela curando le attività promozionali, di costruzione e gestione del portafoglio coerentemente con le linee commerciali definite dalla banca e nel rispetto della normativa vigente in materia.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. svolgere la promozione dei prodotti finanziari della banca assicurando la gestione dei rapporti con la clientela potenziale e lo sviluppo dei prodotti innovativi presso i clienti esistenti;
2. curare la costruzione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, coerentemente alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi;
3. assicurare l'amministrazione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, garantendo il monitoraggio della continua rispondenza dei prodotti finanziari in esso inseriti alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi e segnalando alle strutture competenti le decisioni di investimento/disinvestimento del cliente;
4. conoscere e utilizzare le specifiche tecnologie e applicazioni informatiche necessarie alla propria attività.

UNITÀ CAPITALIZZABILI

UC 1: PROMUOVERE I PRODOTTI FINANZIARI

UC 2: COSTRUIRE IL PORTAFOGLIO TITOLI CON I CLIENTI

UC 3: AMMINISTRARE IL PORTAFOGLIO TITOLI DI CIASCUN CLIENTE

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Promuovere i prodotti finanziari

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. pianificare l'attività di intermediazione con l'obiettivo di segmentare la clientela e procurare di nuova, oltre che sviluppare azioni concrete per collocare nuovi prodotti affiancandoli o sostituendoli a quelli già in possesso della clientela.

1. Per pianificare l'attività di intermediazione con l'obiettivo di segmentare la clientela e procurare di nuova, oltre che sviluppare azioni concrete per collocare nuovi prodotti affiancandoli o sostituendoli a quelli già in possesso della clientela, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- cogliere le opportunità commerciali offerte dal mercato utilizzando le specifiche tecnologie e applicazioni informatiche fornite dalla banca;
- agire con tempestività ed efficacia riguardo alle iniziative proposte dalla struttura di *marketing* della banca;
- cogliere i fabbisogni di investimento della clientela esistente e di quella potenziale;
- canalizzare le richieste della clientela verso le offerte promozionali;
- utilizzare le specifiche tecnologie e applicazioni informatiche fornite dalla banca.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. pianificare l'attività di intermediazione con l'obiettivo di segmentare la clientela e procurare di nuova, oltre che sviluppare azioni concrete per collocare nuovi prodotti affiancandoli o sostituendoli a quelli già in possesso della clientela,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- leggere, attraverso tutti gli strumenti messi a disposizione dall'azienda, le opportunità commerciali del mercato e confrontarle sia con le esigenze della clientela sia con gli obiettivi prefissati;
- reperire e gestire dati sulla segmentazione della clientela;
- sviluppare azioni commerciali finalizzate all'acquisizione di nuova clientela.

- portafogli coerenti fra esigenze del cliente/ profilo rischio/mercato;
- redazione di liste di sviluppo omogenee per classi;
- lasso di *redemption* sulla clientela sviluppata.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Costruire il portafoglio titoli con i clienti

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. costruire portafogli diversificati per tipologia di rischio e scadenza temporale e agire in un'ottica di *asset allocation* utilizzando l'intera filiera di prodotti.

1. Per costruire portafogli diversificati per tipologia di rischio e scadenza temporale e agire in un'ottica di *asset allocation* utilizzando l'intera filiera di prodotti, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- impostare e sviluppare la comunicazione col cliente in termini di efficacia propositiva;
- individuare le opportunità di impiego più aderenti alle reali aspettative ed esigenze di investimento della clientela;
- offrire alla clientela un servizio personalizzato e professionale sugli investimenti finanziari;
- utilizzare le specifiche applicazioni informatiche e telematiche messe a disposizione dalla banca.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. costruire portafogli diversificati per tipologia di rischio e scadenza temporale e agire in un'ottica di *asset allocation* utilizzando l'intera filiera di prodotti,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.
 - elevare il livello della personalizzazione e della professionalità nel rapporto con il cliente;
 - applicare le tecniche tipiche di "costruzione di portafogli".

- grado di soddisfazione del rapporto cliente/ gestore;
- tasso di rendimento interno del portafoglio compatibile per rischio/scadenza.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Amministrare il portafoglio titoli di ciascun cliente

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. monitorare efficacemente il portafoglio titoli del cliente verificando periodicamente la redditività dei prodotti in esso contenuti.

1. Per monitorare efficacemente il portafoglio titoli del cliente verificando periodicamente la redditività dei prodotti in esso contenuti, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- utilizzare gli strumenti di monitoraggio della redditività e della composizione del proprio portafoglio clienti forniti dalla banca;
- dialogare con le competenti strutture centrali per le operazioni di investimento/disinvestimento richieste dal cliente;
- accogliere le richieste della clientela e convertirle in ordini telematici.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. monitorare efficacemente il portafoglio titoli del cliente verificando periodicamente la redditività dei prodotti in esso contenuti,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.

- utilizzare il sistema di valutazione dei portafogli per adeguare il portafoglio clienti;
- utilizzare gli strumenti informatici di gestione della posizione titoli di cliente.

- adeguamento del portafoglio in rapporto alla sua redditività salvaguardando il profilo rischio del cliente;
- puntuale reinvestimento di titoli giunti a scadenza e/o arbitraggio di titoli in essere con altri a maggiore rendimento, anche in considerazione del rischio scadenza.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

SETTORE SERVIZI E SERVIZI FINANZIARI

**TECNICO SUPERIORE
PER IL MARKETING
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI
Codice ISTAT: 3.3.3.5 – ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore di marketing nel settore dei servizi finanziari assicura lo studio del contesto competitivo (domanda di mercato, offerta della concorrenza, definizione dei target attuali e potenziali) e la definizione di tutte le variabili di *marketing* per i segmenti di clientela (attuale e potenziale) serviti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. studiare e analizzare il mercato (i prodotti, l'evoluzione della domanda, la concorrenza ecc.);
2. individuare il *target*, cioè i tipi di consumatori ai quali occorre rivolgersi, sulla base delle caratteristiche dell'azienda e del mercato;
3. intervenire sull'efficacia delle azioni di vendita mediante una puntuale analisi e segmentazione dei *target* individuati ed una corretta applicazione di *cross-selling*;
4. definire e svolgere un monitoraggio costante dell'"orizzonte temporale" per ottimizzare le attese dei clienti in termini di soddisfazione;
5. gestire il *budget* prodotti e assicurare un allineamento costante del portafoglio prodotti all'evoluzione delle condizioni di mercato.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: ANALIZZARE IL MERCATO SPECIFICO

UC 2: INDIVIDUARE I TARGET, ANALIZZARLI E SEGMENTARLI

UC 3: ESAMINARE L'EFFICACIA DELLE AZIONI DI VENDITA

UC 4: SVOLGERE IL MONITORAGGIO DELL' "ORIZZONTE TEMPORALE"

**UC 5: ASSICURARE COSTANTE ALLINEAMENTO DEL PORTAFOGLIO
PRODOTTI AI CAMBIAMENTI DI MERCATO**

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Analizzare il mercato specifico

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. valutare i bisogni finanziari sottesi ai singoli prodotti e individuare il posizionamento dell'azienda.

1. Per valutare i bisogni finanziari sottesi ai singoli prodotti e individuare il posizionamento dell'azienda, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- tenersi costantemente aggiornato sui *trend* di mercato;
- utilizzare strumenti e tecniche per la rilevazione delle variazioni della domanda di mercato;
- monitorare costantemente l'offerta della concorrenza.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. valutare i bisogni finanziari sottesi ai singoli prodotti e individuare il posizionamento dell'azienda,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.
 - utilizzare, con il ricorso a fonti informative interne ed esterne, le tecniche di analisi per rilevare la variazione della domanda di mercato e il comportamento della concorrenza;
 - reperire informazioni sull'offerta della concorrenza, nonché sulle variazioni del trend di mercato.

- *report* efficaci ad uso delle strutture commerciali;
- adeguatezza delle informazioni reperite per rispondere alle domande della clientela.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Individuare i target, analizzarli e segmentarli

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. applicare i criteri di segmentazione della clientela, valutare l'efficacia del rapporto costi/benefici riguardo ai criteri adottati e individuare profili di cliente omogenei per fasce.

1. Per applicare i criteri di segmentazione della clientela, valutare l'efficacia del rapporto costi/benefici riguardo ai criteri adottati e individuare profili di cliente omogenei per fasce, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- individuare fonti di informazioni pertinenti valutandone affidabilità e congruenza;
- servirsi dei canali di comunicazione adeguati a garantire l'efficacia delle azioni commerciali;
- accedere ed utilizzare idonei supporti informatici per acquisire e produrre informazioni.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. applicare i criteri di segmentazione della clientela, valutare l'efficacia del rapporto costi/benefici riguardo ai criteri adottati e individuare profili di cliente omogenei per fasce,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.
 - utilizzare le applicazioni informatiche della banca al fine di costruire una propria base dati;
 - reperire informazioni idonee per definire i criteri di segmentazione della clientela;
 - selezionare le informazioni ottenute in coerenza con lo scopo prefisso;
 - utilizzare software personalizzato per produrre reportistica di supporto.

- costruzione di una propria base dati affidabile e accessibile dalla struttura commerciale;
- coerenza delle fonti di informazione utilizzate rispetto alla situazione da analizzare;
- pertinenza dei dati ottenuti in relazione allo scopo;
- chiarezza e fruibilità dei dati prodotti.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Esaminare l'efficacia delle azioni di vendita

Il soggetto è in grado di:

1. acquisire informazioni dalla rete distributiva sulla vendita degli specifici prodotti, oltre che fornire modalità e argomenti efficaci per la promozione di prodotti con riferimento a specifici *target* o segmenti.

1. Per acquisire informazioni dalla rete distributiva sulla vendita degli specifici prodotti, oltre che fornire modalità e argomenti efficaci per la promozione di prodotti con riferimento a specifici *target* o segmenti, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- valutare l'allineamento fra previsioni e relazione cliente/prodotto per verificare la rispondenza alle attese della distribuzione dei prodotti per *target* e segmento;
- individuare e rendere attivi ed efficaci i canali di comunicazione con la rete distributiva;
- contribuire a confezionare offerte commerciali più vantaggiose rispetto a quelle della concorrenza;
- monitorare costantemente il modificarsi delle caratteristiche dei *target*.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. acquisire informazioni dalla rete distributiva sulla vendita degli specifici prodotti, oltre che fornire modalità e argomenti efficaci per la promozione di prodotti con riferimento a specifici *target* o segmenti,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">1.<ul style="list-style-type: none">• produrre <i>report</i> puntuali riguardo all'efficacia delle azioni di vendita aggiornandosi sul mercato di riferimento;• interpretare gli scostamenti tra i dati correnti di vendita e quelli previsti dal <i>budget</i>;• massimizzare l'utilizzo dei canali di comunicazione con la rete distributiva e progettare nuove proposte commerciali. | <ul style="list-style-type: none">• efficacia delle informazioni prodotte al fine di migliorare l'azione commerciale;• puntuale rilevazione e segnalazione di scostamenti;• elaborazione di nuove proposte commerciali atte a recuperare quote di mercato. |
|---|--|

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

Svolgere il monitoraggio dell'"orizzonte temporale"

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. individuare, in sinergia con le funzioni aziendali a ciò deputate, strumenti di comunicazione con la clientela per valutare la qualità complessiva dei servizi forniti e la percezione della qualità del prodotto da parte del cliente.

1. Per individuare, in sinergia con le funzioni aziendali a ciò deputate, strumenti di comunicazione con la clientela per valutare la qualità complessiva dei servizi forniti e la percezione della qualità del prodotto da parte del cliente, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- raccogliere e strutturare le informazioni connesse ai prodotti elaborati per ottimizzare le azioni di vendita della rete distributiva;
- monitorare costantemente il portafoglio della propria clientela per garantire il costante allineamento tra quanto desiderato dal cliente e quanto disposto dal mercato.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. individuare, in sinergia con le funzioni aziendali a ciò deputate, strumenti di comunicazione con la clientela per valutare la qualità complessiva dei servizi forniti e la percezione della qualità del prodotto da parte del cliente,

Il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

- | | |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none">1.<ul style="list-style-type: none">• utilizzare le informazioni prodotte dalla azienda per creare strumenti di comunicazione rivolti alla clientela;• svolgere ricerche tese a rilevare il livello di <i>customer satisfaction</i> in relazione ai prodotti collocati. | <ul style="list-style-type: none">• produzione di strumenti per migliorare le azioni di vendita anche in relazione al rapporto mercato/esigenze del portafoglio;• efficacia degli strumenti adottati. |
|--|--|

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 5

Assicurare costante allineamento del portafoglio prodotti ai cambiamenti di mercato

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. seguire e valutare l'adeguatezza dei prodotti, nonché anticipare le aspettative del proprio mercato attraverso una sistematica raccolta di informazioni.

1. Per seguire e valutare l'adeguatezza dei prodotti, nonché anticipare le aspettative del proprio mercato attraverso una sistematica raccolta di informazioni, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- acquisire, sistematizzare e distribuire le informazioni pertinenti ai soggetti coinvolti;
- individuare, accedere e utilizzare adeguatamente gli idonei supporti informatici;
- trovare il giusto equilibrio tra le richieste di prodotti della clientela e gli obiettivi di budget prefissati.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. seguire e valutare l'adeguatezza dei prodotti, nonché anticipare le aspettative del proprio mercato attraverso una sistematica raccolta di informazioni.

Il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1.
 - accedere alle informazioni sulle caratteristiche dei prodotti offerti dalla concorrenza;
 - aggiornarsi sui *report* relativi alle indagini di mercato riguardanti i bisogni della clientela;
 - comporre il giusto *mix* di offerta commerciale per conciliare l'esigenza del cliente e quella del *budget*.

- *report* sull'offerta commerciale della concorrenza;
- proposte commerciali in linea con le richieste di mercato;
- coerenza fra il dimensionamento della offerta commerciale e le esigenze di *budget*.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica

**TECNICO SUPERIORE
PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI
E NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI
E NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

TECNICO SUPERIORE DI CALL CENTER
PER LE ATTIVITA' ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI
Codice ISTAT: 3.3.2.5 – ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per le attività di *call center* nel settore dei servizi assicurativi svolge attività di contatto, relazione e supporto alla clientela attraverso l'utilizzo di canali telefonici/telematici e con l'ausilio della tecnologia informatica nell'ambito di centrali specializzate (*call center*)

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI
(con indirizzo nell'ambito dei servizi assicurativi)

1. Raccoglie per via telefonica dal cliente e/o danneggiato tutte le informazioni richieste relative al sinistro;
2. interagisce con il sistema informativo, il quale indica via via le possibili alternative e le soluzioni operative inerenti tutte le fasi del sinistro che, partendo dalla denuncia, arriva fino alla liquidazione del sinistro;
3. si rapporta al coordinatore del *call center* per le situazioni che necessitano una maggiore competenza o che presentano problematicità nella soluzione;
4. effettua tutte le operazioni e le registrazioni richieste dall'impresa, relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: GESTIRE I RAPPORTI CON LA CLIENTELA

UC 2: FORNIRE INFORMAZIONI E ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

UC 3: GESTIRE LA BASE DATI INFORMATICA

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Gestire i rapporti con la clientela

A - STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. individuare le esigenze del cliente;
2. sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente e/o danneggiato nel processo comunicativo, ottenendo tutte le informazioni utili ad individuare il problema (il sinistro, reclamo, la richiesta) e fornendo un chiaro quadro dei passi successivi;
3. individuare e scegliere le priorità operative in modo rapido, risolvendo tempestivamente una molteplicità di problemi;
4. alimentare la base dati informatica sulla clientela relativamente alle informazioni raccolte, selezionate per tipologia.

1. Per individuare le esigenze del cliente, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - utilizzare un vocabolario standardizzato riferito ad una o più lingue europee, che consenta di rispondere al telefono e di interagire con l'interlocutore;
 - applicare le specifiche tecniche di comunicazione efficace con gli assistiti attuali potenziali.
2. Per sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente nel processo comunicativo trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - utilizzare un vocabolario tecnico di settore o, se il caso, saper fornire spiegazioni tecniche nel linguaggio corrente, in funzione della tipologia di interlocutore;
 - applicare le nozioni tecniche e giuridiche relative al processo di liquidazione di sinistro e fornire comunicazioni relative alla prosecuzione dell'iter fino alla liquidazione del sinistro;
 - adottare il comportamento più idoneo in occasione di reclami e/o richieste particolari.
3. Per individuare e scegliere le priorità operative in modo rapido, risolvendo tempestivamente una molteplicità di problemi, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - classificare le richieste del cliente/danneggiato;
 - utilizzare i pacchetti di informatica individuale e di sistema messi a disposizione dall'impresa;
 - interagire con il coordinatore del *call center* nei casi di problemi non

proceduralizzati e/o di maggiore complessità.

Per alimentare la base dati informatica sulla clientela con le informazioni relative alla tipologia di ciascun contratto avuto (apertura sinistro, richiesta info, *help desk* tecnico ecc.), il soggetto ha bisogno di sapere come:

- raccogliere ed elaborare i dati utili all'alimentazione del sistema informativo secondo le metodologie e gli schemi in uso nell'impresa;
- applicare le procedure, le normative e i regolamenti interni al fine di espletare le attività operative quotidiane in coerenza con gli obiettivi operativi assegnati.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. individuare le esigenze del cliente
2. sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente e/o danneggiato nel processo comunicativo, ottenendo tutte le informazioni utili ad individuare il sinistro e fornendo un chiaro quadro dei passi successivi
3. individuare e scegliere le priorità operative in modo rapido, risolvendo tempestivamente una molteplicità di problemi
4. alimentare il *data base* informatico sulla clientela relativamente alle informazioni raccolte, selezionate per tipologia. (con le informazioni relative alla tipologia di ciascun sinistro accolto),

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

- | | |
|--|--|
| <p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• utilizzare la propria capacità di ascolto per focalizzare la richiesta;• formulare correttamente e con rapidità domande dirette a circoscrivere l'esigenza;• utilizzare un vocabolario standardizzato riferito ad una o più lingue europee che consenta di rispondere al telefono e di interagire con l'interlocutore. | <ul style="list-style-type: none">• classificazione ed individuazione dell'esigenza prospettata;• corretta individuazione dell'esigenza entro un limite temporale prefissato;• possesso delle conoscenze linguistiche di base e della terminologia specifica;• pertinenza delle espressioni linguistiche utilizzate in relazione alle specifiche richieste. |
|--|--|

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • fornire spiegazioni tecniche con un linguaggio comprensibile all'interlocutore; • applicare le procedure predisposte per aprire i sinistri, gestire i reclami, evadere le richieste del cliente; • dare l'<i>input</i> necessario alla prosecuzione dell'<i>iter</i> fino alla liquidazione del sinistro, alla evasione dei reclami e delle richieste. 	<ul style="list-style-type: none"> • pertinenza del linguaggio alla richiesta ed esaustività del linguaggio tecnico utilizzato; • sinteticità delle argomentazioni e velocità nella risposta; • individuazione della terminologia e delle argomentazioni adeguate alla tipologia dell'interlocutore; • acquisizione corretta e completa delle informazioni relative al sinistro, al reclamo, alle richieste del cliente; • corretta individuazione dell'<i>iter</i> per le diverse procedure .
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • riconoscere e classificare i sinistri indirizzandoli secondo le sfere di competenza; • individuare tempestivamente lo strumento idoneo a rispondere all'esigenza prospettata in modo adeguato; • applicare le disposizioni del caso in coerenza con le normative vigenti; • utilizzare autonomamente i pacchetti di informatica individuale e di sistema; • interagire con il coordinatore in modo efficace nei casi che lo richiedono. 	<ul style="list-style-type: none"> • correttezza e completezza degli elementi selezionati e delle assegnazioni effettuate; • pertinenza dello strumento e rapidità della soluzione prospettata; • applicazione corretta delle procedure; • corretto inserimento dei dati nell'interfaccia informatizzata; • rispetto dei tempi operativi predefiniti; • congruità della comunicazione rispetto al caso prospettato; • pertinenza delle richieste di interazione.
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserire i dati in <i>data base</i>; 	<ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento dei dati nel rispetto delle disposizioni e della pianificazione temporale assegnata.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Fornire informazioni e assistenza alla clientela

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. mostrarsi flessibile e convincente anche con i clienti/danneggiati più critici e aggressivi;
2. diagnosticare situazioni e individuare soluzioni tempestive ed efficaci ai problemi prospettati;
3. ottimizzare i picchi di lavoro (gestione delle code telematiche e telefoniche).

1. Per mostrarsi flessibile e convincente anche con i clienti/danneggiati più critici e aggressivi, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le tecniche di comunicazione efficace e di negoziazione riferite all'attività di informare e ottenere comportamenti utili da parte del cliente;
 - argomentare le comunicazioni date al cliente sulla base dei vincoli giuridici e contrattuali.
2. Per diagnosticare situazioni e individuare soluzioni tempestive ed efficaci ai problemi prospettati, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare i principi assicurativi e le procedure di liquidazione dei sinistri;
 - utilizzare i pacchetti informatici e i supporti messi a disposizione dalla Compagnia.
3. Per ottimizzare i picchi di lavoro (gestione delle code telematiche e telefoniche) **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le procedure, le normative, i regolamenti e le disposizioni organizzative aziendali nel lavoro quotidiano, relativamente agli obiettivi specifici assegnati.

B - DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. mostrarsi flessibile e convincente anche con i clienti/danneggiati più critici e aggressivi;
2. diagnosticare situazioni e individuare soluzioni tempestive ed efficaci ai problemi prospettati;
3. ottimizzare i picchi di lavoro (gestione delle code telematiche e telefoniche),

Il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • mantenere una comunicazione efficace anche in situazioni critiche e/o di conflitto; • applicare i vincoli giuridici e contrattuali nell'ambito della propria sfera di competenza. 	<ul style="list-style-type: none"> • utilizzo della modalità di comunicazione adatta; • pertinenza delle argomentazioni adottate a risolvere la criticità prospettata; • conclusione della comunicazione dirimendo l'eventuale situazione di conflitto; • corretta e completa applicazione delle normative e dei vincoli contrattuali di riferimento.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuare correttamente la problematica; • fornire elementi utili alla soluzione della problematica. 	<ul style="list-style-type: none"> • pertinenza della diagnosi effettuata rispetto alla problematica concreta; • congruità della soluzione prospettata rispetto alla problematica.
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • attivare le procedure idonee predisposte per far fronte a consistenti picchi di lavoro; • evadere il lavoro rispettando le procedure ed i tempi. 	<ul style="list-style-type: none"> • corretta individuazione delle priorità da adottare secondo le disposizioni aziendali; • rispetto dei tempi e delle procedure.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

3 - Gestire la base dati informatica

A - STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. alimentare la base dati aziendale relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio;
2. effettuare le operazioni e le registrazioni richieste dall'impresa;
3. segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con il responsabile e/o le altre unità interessate ai processi liquidativi, di gestione dei reclami e delle richieste del cliente.

1. Per alimentare la base dati aziendale relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le procedure, le normative, i regolamenti e le disposizioni organizzative aziendali nel lavoro quotidiano, relativamente agli ambiti e agli obiettivi specifici assegnati.
2. Per effettuare le operazioni e le registrazioni richieste dall'Impresa, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - utilizzare gli specifici pacchetti di informatica individuale disponibili nelle specifiche modalità finalizzate alla propria sfera di competenza.
3. Per segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con il responsabile e/o le altre unità interessate ai processi liquidativi, di gestione dei reclami e delle richieste del cliente, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le tecniche di *feedback* e di *reporting*.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. alimentare la base dati aziendale relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio;
2. effettuare le operazioni e le registrazioni richieste dall'impresa;
3. segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con il responsabile e/o le altre unità interessate ai processi liquidativi, di gestione dei reclami e delle richieste del cliente.

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserire i dati in <i>data base</i>; 	<ul style="list-style-type: none"> • dati aggiornati nel rispetto delle disposizioni e delle pianificazioni temporali assegnate;
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare i pacchetti informatici di sistema secondo successioni e tempistica assegnate. 	<ul style="list-style-type: none"> • completezza dei dati inseriti; • assenza di segnalazioni di errore da parte del sistema; • rispetto dei <i>range</i> temporali operativi prefissati.
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscere i vincoli e le procedure che regolano il flusso delle informazioni e gli interlocutori coinvolti; • applicare le tecniche di <i>feed back</i> e di <i>reporting</i> nell'interazione con il responsabile del <i>call center</i>, finalizzate ad ottenere le informazioni necessarie alla diagnosi ed alla soluzione di problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • completa rappresentazione degli iter da avviare; • sintesi corretta ed esaustiva della problematica emersa dalla conversazione telefonica; • elaborazione di soluzioni migliorative in autonomia rispetto a situazioni di criticità rilevate nello svolgimento del proprio lavoro; • negoziazione di strategie di soluzione nell'interazione con i colleghi e con il responsabile; • flessibilità nell'adozione di soluzioni aziendali ai problemi.

TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER
NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

Codice ISTAT: 3.3.2.5 - ATECO: 65.12.1

DESCRIZIONE

L'addetto alle attività di *call center* nel settore dei servizi finanziari svolge attività di contatto, relazione e supporto alla clientela attraverso l'utilizzo di canali telefonici/telematici e con l'ausilio della tecnologia informatica nell'ambito di centrali specializzate (*call center*).

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI
(con indirizzo nell'ambito dei servizi bancari e finanziari)

1. gestire i rapporti con la clientela ed interagire con la stessa, nonché con il sistema informativo, secondo le direttive e le istruzioni ricevute;
2. svolgere attività di informazione, *help desk* e assistenza per l'insieme delle operazioni di *remote banking* (accensione conti correnti, transazioni *on line*, *trading on line*, emissione di strumenti di pagamento, informazioni sui mercati finanziari ecc.) poste in essere dalla clientela *captive* e/o *prospect*;
3. gestire l'attività di *telemarketing* a supporto di campagne commerciali, osservando i parametri di qualità e contribuendo agli obiettivi di campagna prefissati;
4. alimentare la base dati informatica sulla clientela con le informazioni relative alla tipologia di ciascun contatto avuto (*prospect*, richiesta informazioni, presentazione nuovo prodotto, *help desk* commerciale e/o tecnico ecc.) e relativo esito.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: GESTIRE I RAPPORTI CON LA CLIENTELA

UC 2: INFORMARE ED ASSISTERE LA CLIENTELA

UC 3: GESTIRE IL TELEMARKETING

UC 4: GESTIRE LE BANCHE DATI

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Gestire i rapporti con la clientela

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. individuare le effettive esigenze del cliente;
2. sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente nel processo comunicativo, trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono;
3. individuare e scegliere le priorità operative in modo rapido, risolvendo tempestivamente molteplicità di problemi;
4. utilizzare le diverse procedure del sistema informativo della banca ricercando e fornendo le informazioni necessarie.

1. Per individuare le effettive esigenze del cliente, **il soggetto ha bisogno di sapere come:** applicare le specifiche tecniche di comunicazione efficace con la clientela attuale e potenziale;
 - applicare le specifiche tecniche di comunicazione efficace con la clientela attuale e potenziale;
 - descrivere la struttura del portafoglio di offerta della banca in funzione del *target* di riferimento.
2. Per sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente nel processo comunicativo, trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare i principi di *marketing* diretto riferiti alla banca;
 - utilizzare un vocabolario tecnico di settore in inglese e almeno un'altra lingua straniera che consenta di rispondere al telefono, scrivere frasi semplici, interagire con l'interlocutore ricorrendo a espressioni *standard*.
3. Per individuare e scegliere le priorità operative in modo rapido, risolvendo tempestivamente molteplicità di problemi, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - individuare i caratteri e seguire l'evoluzione dei fenomeni macro-economici nazionali e internazionali che hanno riflessi sul settore;
 - applicare le procedure, le normative e i regolamenti interni aziendali nel lavoro quotidiano relativamente agli obiettivi specifici assegnati.

4. Per essere in grado di utilizzare le diverse procedure del sistema informativo della banca ricercando e fornendo le informazioni necessarie, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- raccogliere ed elaborare i dati utili all'alimentazione del sistema informativo di *marketing* secondo le metodologie e gli schemi in uso nella banca;
- utilizzare gli specifici pacchetti di informatica individuale messi a disposizione dalla banca.

DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. individuare le effettive esigenze del cliente;
2. sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente nel processo comunicativo, trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono;
3. individuare e scegliere le priorità operative in modo rapido, risolvendo tempestivamente una molteplicità di problemi;
4. utilizzare le diverse procedure del sistema informativo della banca ricercando e fornendo le informazioni necessarie,

il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
1. <ul style="list-style-type: none"> • instaurare con il cliente un rapporto di empatia finalizzato alla risoluzione dei problemi manifestati; • svolgere puntuale azione di rilevazione dei bisogni del cliente e della relativa proposizione commerciale. 	<ul style="list-style-type: none"> • riduzione significativa dei reclami da parte della clientela riguardo alla non soddisfacente gestione del colloquio telefonico; • chiarezza e precisione nel richiedere e fornire informazioni.
2. <ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di comunicazione e di ascolto secondo gli <i>standard</i> richiesti; • condurre una comunicazione proattiva utilizzando tecniche di <i>feed-back</i> e terminologia adeguata alla segmentazione della clientela. 	<ul style="list-style-type: none"> • correttezza ed efficacia della comunicazione; • pertinenza del linguaggio tecnico utilizzato; • adeguatezza dei tempi di durata della telefonata.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI
E NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

Il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none">• padroneggiare il contesto operativo di riferimento e tenersi costantemente aggiornato ;• applicare procedure e norme aziendali finalizzando il loro utilizzo al raggiungimento degli obiettivi prefissati.	<ul style="list-style-type: none">• pertinenza delle ipotesi proposte per la soluzione dei problemi;• regolare e corretta esecuzione delle disposizioni impartite dal cliente.
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none">• utilizzare le procedure per ottenere informazioni in modo puntuale e tempestivo;• trasmettere in modo chiaro l'informazione al cliente.	<ul style="list-style-type: none">• adeguatezza delle azioni di verifica e delle azioni proposte• tempestività e completezza delle informazioni fornite.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Informare ed assistere la clientela

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. mostrarsi flessibile e convincente anche con i clienti più critici o aggressivi;
2. diagnosticare situazioni e individuare soluzioni tempestive ed efficaci ai problemi prospettati;
3. ottimizzare i picchi di lavoro (gestione delle code telematiche e telefoniche).

1. Per essere in grado di mostrarsi flessibile e convincente anche con i clienti più critici/aggressivi, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- applicare le specifiche tecniche di comunicazione efficace riferite all'attività di informazione e assistenza;
- individuare i caratteri dei principali strumenti del mercato mobiliare.

2. Per essere in grado di diagnosticare situazioni e individuare soluzioni tempestive ed efficaci ai problemi prospettati, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- applicare i principi di marketing operativo riferiti alla banca;
- utilizzare gli specifici pacchetti di informatica individuale messi a disposizione dalla banca.

3. Per essere in grado di ottimizzare i picchi di lavoro (gestione delle code telematiche e telefoniche), **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- applicare le procedure, le normative e i regolamenti interni aziendali nel lavoro quotidiano, relativamente agli obiettivi specifici assegnati.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. mostrarsi flessibile e convincente anche con i clienti più critici o aggressivi;
2. diagnosticare situazioni e individuare soluzioni tempestive ed efficaci ai problemi prospettati;
3. ottimizzare i picchi di lavoro (gestione delle code telematiche e telefoniche).

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • instaurare un clima di relazione efficace con il cliente cercando di prevenire eventuali atteggiamenti critici; • illustrare i principali strumenti del mercato mobiliare con particolare riferimento a quelli di nuova emissione. 	<ul style="list-style-type: none"> • ridotto numero di reclami da parte della clientela; • correttezza e aggiornamento dei dati comunicati alla clientela.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • presidiare le campagne di marketing garantendo piena corrispondenza con gli obiettivi assegnati; • utilizzare tutte le procedure informatiche di supporto all'attività; • adattare la gestione della comunicazione uscendo dagli standard per trasmettere sicurezza e professionalità; • effettuare analisi, nel rispetto delle procedure e dei regolamenti aziendali, per produrre piani di risoluzione. 	<ul style="list-style-type: none"> • operare con riferimento alla dimensione quantitativa e qualitativa del <i>marketing</i>; • uso efficace delle procedure informatiche; • efficacia della comunicazione con padronanza della situazione e uso del tono di voce adeguato; • validità in termini di tempestività e di efficacia dell'analisi e del piano di risoluzione.
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutare le situazioni per determinare le giuste priorità e applicare correttamente le disposizioni operative nella gestione delle code; • organizzare e pianificare efficacemente la propria attività. 	<ul style="list-style-type: none"> • rapidità ed efficacia nello smaltimento delle code; • congruità dei tempi di esecuzione.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Gestire il telemarketing

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente *captive/prospect* nel processo comunicativo, trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono;
2. modulare ascolto e assertività in funzione dei diversi contesti negoziali e degli obiettivi di campagna assegnati;
3. valorizzare l'immagine della Banca nel processo comunicativo.

1. Per essere in grado di sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente *captive/prospect* nel processo comunicativo, trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - costruire e utilizzare script telefonici o messaggi telematici applicando le tecniche di marketing diretto;
 - impostare correttamente i piani di azione e le attività quotidiane in funzione delle principali strategie e politiche della banca e dell'efficace interazione con altre funzioni aziendali.
2. Per essere in grado di modulare ascolto e assertività in funzione dei diversi contesti negoziali e degli obiettivi di campagna assegnati, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - presentare efficacemente le offerte aziendali e gestire le obiezioni.
3. Per essere in grado di valorizzare l'immagine della banca nel processo comunicativo, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le procedure, le normative e i regolamenti interni aziendali nel lavoro quotidiano relativamente agli obiettivi specifici assegnati.

B. DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. sensibilizzare e coinvolgere gradualmente il cliente *captive/prospect* nel processo comunicativo, trasmettendogli in maniera chiara e precisa le informazioni che servono;
2. modulare ascolto e assertività in funzione dei diversi contesti negoziali e degli obiettivi di campagna assegnati;
3. valorizzare l'immagine della banca nel processo comunicativo.

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• muoversi con agilità tra le varie procedure informatiche a supporto della propria attività;• utilizzare le leve commerciali adatte alle esigenze del <i>captive/prospect</i>.	<ul style="list-style-type: none">• passaggio da un utilizzo base ad uno di livello avanzato;• precisione nella correlazione delle informazioni da esporre.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• inquadrare la segmentazione della clientela e gli argomenti trattati in campagna con particolare riferimento agli obiettivi della azione commerciale.	<ul style="list-style-type: none">• valida conduzione della comunicazione rispetto agli obiettivi della campagna.
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none">• condurre la comunicazione secondo il linguaggio e lo stile aziendali;• evidenziare i punti di forza dell'azienda.	<ul style="list-style-type: none">• utilizzo del linguaggio proprio dell'azienda;• efficace rappresentazione dell'azienda.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

Gestire le banche dati

A. STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. utilizzare le diverse procedure interne alla banca per alimentare la base dati aziendale;
2. utilizzare gli specifici pacchetti di informatica individuale messi a disposizione dalla banca;
3. segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con le altre unità aziendali interessate al processo commerciale.

1. Per essere in grado di utilizzare le diverse procedure interne alla banca per alimentare la base dati aziendale, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le procedure, le normative e i regolamenti interni aziendali nel lavoro quotidiano relativamente agli obiettivi specifici assegnati.
2. Per essere in grado di utilizzare gli specifici pacchetti di informatica individuale messi a disposizione dalla banca, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - interagire con i diversi referenti interni sia per svolgere con completezza, efficacia ed autonomia le attività assegnate sia per ottenere le informazioni chiave di cui ha bisogno.
3. Per essere in grado di segnalare eventuali problemi e di collaborare per la loro soluzione con le altre unità aziendali interessate dal processo commerciale, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare tecniche di *feedback* e *reporting*.

DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. utilizzare le diverse procedure interne alla banca per alimentare la base dati aziendale;
2. utilizzare gli specifici pacchetti di informatica individuale messi a disposizione dalla banca;
3. segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con le altre unità aziendali interessate al processo commerciale,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• utilizzare in maniera continuativa le informazioni a disposizione per alimentare, quantitativamente e qualitativamente, le diverse banche dati;• individuare, di concerto con i responsabili, i referenti attraverso cui ottimizzare le informazioni e implementare le banche dati.	<ul style="list-style-type: none">• soluzioni coerenti ed innovative per implementare sempre nuove funzioni nell'ottica di una migliore fruibilità e rispondenza del servizio;• autonomia operativa riguardo alla sistematizzazione delle informazioni.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• analizzare e interpretare <i>budget</i> e <i>report</i> per migliorare l'efficienza operativa .	<ul style="list-style-type: none">• utilizzabilità della reportistica prodotta per effettuare valutazioni.
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none">• individuare le procedura più appropriate e i dati da raccogliere osservando la normativa sulla <i>privacy</i>.	<ul style="list-style-type: none">• congruità delle informazioni raccolte

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITÀ E DELLA SCIENZA

**TECNICO SUPERIORE
PER LA GESTIONE DEI SINISTRI
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

Codice ISTAT: 3.3.2.4 – ATECO: 66.0

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore liquidatore, corrispondente sinistri si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei danni.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. provvedere alla gestione tecnica delle pratiche di sinistro nell'ambito dei limiti delle responsabilità economiche assegnate;
2. istruire, trattare e liquidare i sinistri della propria sfera di competenza;
3. esaminare nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione, verificando che le stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria;
4. controllare, nell'ambito delle proprie competenze, la congruità e la validità delle riserve;
5. valutare i sinistri non definiti ai fini delle riserve;
6. sovrintendere alla partita tecnica dei settori di sede assegnati;
7. segnalare al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle pratiche, in relazione all'operato sia dei liquidatori, sia dei consulenti esterni.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: LIQUIDARE I SINISTRI DI PROPRIA COMPETENZA

UC 2: ESAMINARE LE PRATICHE E IMPARTIRE DISPOSIZIONI PER L'ISTRUTTORIA

UC 3: CONTROLLARE CONGRUITA' E VALIDITA' DELLE RISERVE

**UC 4: GARANTIRE UNIFORMITA' E CORRETTEZZA DELLE ATTIVITA' LIQUIDATIVE
COMPRESSE NELLA PROPRIA SFERA DI COMPETENZA**

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Liquidare i sinistri di propria competenza

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. istruire le pratiche di sinistro;
2. trattare i sinistri della propria sfera di competenza;
3. liquidare i sinistri della propria sfera di competenza.

1. Per istruire le pratiche di sinistro, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - raccogliere la documentazione relativa al sinistro;
 - classificare i sinistri nei limiti delle proprie responsabilità e per tipologia di evento;
 - applicare i criteri, le regole, le procedure dell'azienda di riferimento per la codifica degli eventi;
 - assegnare le scadenze.
2. Per trattare i sinistri della propria sfera di competenza, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - esaminare le pratiche accertando la validità contrattuale della posizione dell'assicurato;
 - esaminare le pratiche in merito alle caratteristiche specifiche del contratto (condizioni contrattuali, condizioni speciali/aggiuntive, somme/capitali/massimali assicurati ecc.);
 - verificare la compatibilità della richiesta economica con la posizione contrattuale;
 - esaminare la denuncia di sinistro accertando la validità della denuncia e della documentazione allegata sotto l'aspetto formale;
 - esaminare la denuncia di sinistro valutando il sinistro descritto (condizioni, circostanze fatti, dati, dinamica, documentazione di terzi ecc.);
 - quantificare le somme liquidabili.
3. Per liquidare i sinistri della propria sfera di competenza, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - predisporre i documenti relativi al pagamento;
 - incontrare il cliente e negoziare una soluzione soddisfacente;
 - predisporre la documentazione e le risorse necessarie in caso di contenzioso.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. istruire le pratiche di sinistro;
2. trattare i sinistri della propria sfera di competenza;
3. liquidare i sinistri della propria sfera di competenza,

il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• raccogliere la documentazione relativa al sinistro ordinandola secondo criteri di regolarità amministrativa;• riconoscere e classificare i sinistri che rientrano nella propria delega;• applicare le procedure aziendali che regolano l'istruzione di una pratica di sinistro.	<ul style="list-style-type: none">• acquisizione corretta e completa della documentazione relativa al sinistro;• pertinenza delle pratiche selezionate;• corretta applicazione delle procedure.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• assegnare le scadenze coerentemente alla complessità del sinistro esaminato nonché ai termini di legge;• valutare la congruità degli elementi contenuti nella pratica ai fini della attivazione della procedura di liquidazione.• organizzare il proprio lavoro programmando e ri-programmando la propria attività.	<ul style="list-style-type: none">• coerenza della scadenza assegnata con l'iter effettivo del sinistro;• insieme dei sinistri selezionati in base agli elementi oggettivi a disposizione;• coerente pianificazione di breve periodo e sua eventuale revisione.

3.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• verificare la compatibilità della richiesta economica con la posizione contrattuale;• negoziare la soluzione della vertenze di danno;• effettuare i vari tipi di conteggi e predisporre i documenti relativi al pagamento;• dare tempestivamente il necessario <i>input</i> per l'avvio della eventuale azione di rivalsa. | <ul style="list-style-type: none">• ammissibilità ed esattezza della quantificazione;• comportamenti efficaci durante l'attività negoziale;• esattezza della quantificazione e della documentazione;• individuazione del preciso momento di avvio delle procedure all'uopo predisposte. |
|---|--|

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Esaminare le pratiche e impartire disposizioni per l'istruttoria

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. esaminare nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione;
 2. verificare che le pratiche provengano nel rispetto delle procedure vigenti;
 3. impartire le disposizioni tecniche per l'istruzione delle pratiche di sinistro.
-
1. Per esaminare nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare i principi di tecnica liquidativa dei vari rami, nonché la disciplina di legge (Codice delle Assicurazioni, Codice Civile);
 - rilevare la struttura di un contratto di assicurazione e quali sono i criteri di quantificazione del danno nonché i principi fondamentali della disciplina legislativa vigente.
 2. Per verificare che le pratiche provengano nel rispetto delle procedure vigenti, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - classificare le pratiche per materia e per valore secondo quanto predisposto dall'organizzazione sinistri della compagnia;
 - applicare il contenuto di circolari e disposizioni della direzione sinistri in merito alle procedure interne di liquidazione.
 3. Per impartire le disposizioni tecniche per l'istruzione delle pratiche di sinistro, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare le tecniche di liquidazione dei vari rami in attuazione della disciplina di legge (Codice delle Assicurazioni, Codice Civile), tenendo conto degli aggiornamenti legislativi e giurisprudenziali con impatto sull'attività liquidativa.

B - DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. esaminare nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione;
2. verificare che le pratiche provengano nel rispetto delle procedure vigenti;
3. impartire le disposizioni tecniche per l'istruzione delle pratiche di sinistro,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

1. • applicare i principi di tecnica liquidativa dei vari rami, nonché la disciplina di legge (Codice delle Assicurazioni, Codice Civile);	• esatta individuazione del ramo di pertinenza;
2. • classificare le pratiche per materia e per valore seguendo la procedura aziendale;	• applicazione corretta della procedura aziendale;
3. • applicare i necessari principi tecnici e quelli stabiliti dalla legge, in un'ottica di costante aggiornamento.	• pertinenza ed attualità dei principi applicati.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Controllare congruità e validità delle riserve

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. apporre ad ogni sinistro la relativa riserva tecnica;
2. controllare la congruità della riserva in rapporto alla evoluzione del sinistro.

1. Per apporre ad ogni sinistro la propria riserva tecnica, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- prevedere i tempi in cui ragionevolmente si potrà definire il sinistro;
- prevedere il costo ultimo del sinistro tenuto conto della incidenza dei parametri economici quali tasso di interesse e di inflazione sull'importo del danno da liquidare, nonché degli aggiornamenti normativi e giurisprudenziali;
- applicare le disposizioni della direzione sinistri sulla riservazione dei danni in base alla loro tipologia (criteri di riservazione *standard* o *dossier su dossier*).

2. Per controllare la congruità della riserva in rapporto alla evoluzione del sinistro, il soggetto ha bisogno di sapere come:

- monitorare l'evoluzione del costo del sinistro nel tempo necessario per la sua definizione anche in relazione all'evoluzione della normativa.
- applicare le disposizioni di politica di riservazione della direzione sinistri;

B - DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. apporre ad ogni sinistro la relativa riserva tecnica;
2. controllare la congruità della riserva in rapporto alla evoluzione del sinistro,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• applicare le disposizioni aziendali in materia di quantificazione delle riserve.	<ul style="list-style-type: none">• corrispondenza tra sinistro trattato e riserva tecnica di propria competenza;
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• ipotizzare in linea di massima i tempi di gestione del sinistro;• indicare in linea di massima i costi finali del danno da liquidare;• applicare le politiche aziendali.	<ul style="list-style-type: none">• corretta previsione dei tempi di conclusione dall'avvio della pratica;• stima attendibile del danno;• aderenza ai criteri di riservazione predisposti dalla compagnia.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

**Garantire uniformità e correttezza delle attività liquidative
comprese nella propria sfera di competenza**

A - STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. controllare la regolarità delle pratiche a lui sottoposte riguardo all'operato del liquidatore e dei consulenti e segnalare al superiore diretto eventuali irregolarità;
2. intervenire sulla rete liquidativa periferica con adeguate istruzioni.

1. Per controllare la regolarità delle pratiche a lui sottoposte riguardo all'operato del liquidatore e dei consulenti e segnalare al superiore diretto eventuali irregolarità, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- riconoscere la configurazione della struttura organizzativa;
- applicare le procedure di liquidazione dei vari rami;
- applicare le tecniche specifiche di ogni ramo;
- segnalare le irregolarità rilevate.

2. Per intervenire sulla rete liquidativa periferica con adeguate istruzioni, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**

- assicurare la corretta applicazione delle circolari di *audit* sinistri della compagnia;
- assicurare la corretta applicazione delle principali normative in materia di liquidazione danni utilizzando il canale informativo considerato più efficace.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. controllare la regolarità delle pratiche a lui sottoposte riguardo all'operato del liquidatore e dei consulenti e segnalare al superiore diretto eventuali irregolarità;
2. intervenire sulla rete liquidativa periferica con adeguate istruzioni,

Il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • applicare i principi di tecnica liquidativa pertinenti ai singoli rami; • eseguire la procedura <i>standard</i> di controllo; • rilevare correttamente eventuali irregolarità e/o scostamento dallo standard da parte della rete, dei consulenti o degli incaricati. 	<ul style="list-style-type: none"> • applicazione corretta della tecnica liquidativa all'interno di disposizioni date; • rispondenza dei dati esaminati a quelli richiesti dalla procedura di controllo; • esame dei dati provenienti dalla rete periferica, collaboratori e incaricati e individuazione di anomalie.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • operare con strumenti adeguati sulla rete periferica; • valutare gli effetti degli interventi operati sulle reti periferiche. 	<ul style="list-style-type: none"> • efficacia delle istruzioni impartite; • adeguatezza delle verifiche effettuate in base ai ritorni della rete periferica e tempestività del <i>feedback</i>.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

**TECNICO SUPERIORE
ASSUNTORE/GESTORE JUNIOR
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE ASSUNTORE/GESTORE JUNIOR NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

TECNICO SUPERIORE ASSUNTORE/GESTORE JUNIOR
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

Codice ISTAT: 3.3.2.4 – ATECO: 66.0

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore assuntore/gestore junior nel settore dei servizi assicurativi, sulla base della documentazione ricevuta e dei tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. assumere i rischi semplici per la maggioranza a taglio fisso;
2. effettuare l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia (sia per la linea persone che per la linea aziende);
3. controllare l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici;
4. fornire consulenza telefonica agli ispettori tecnici, ai promoters ed agli agenti sulle tariffe e su altri argomenti assuntivi;
5. controllare l'accettabilità delle coperture provvisorie;
6. suggerire alla periferia il corretto comportamento, in caso di riforma, su singoli contratti.

UNITA' CAPITALIZZABILI

UC 1: GARANTIRE LA CORRETTA ASSUNZIONE DEI RISCHI E VERIFICARE LA REGOLARITA' DELLE POLIZZE EMESSE

UC 2: SUPPORTARE LA RETE ISPETTIVA E LA RETE DI VENDITA

UC 3: ALIMENTARE LE PROCEDURE INTERNE MEDIANTE I SUPPORTI AZIENDALI

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

**Garantire la corretta assunzione dei rischi
e verificare la regolarità delle polizze emesse**

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. effettuare l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia (sia per la linea persone, sia per la linea aziende);
2. controllare l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici per ciascuna proposta;
3. fornire alla rete esterna gli opportuni riscontri in merito all'assunzione delle singole proposte.

1. Per effettuare l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - classificare le proposte per tipologia di segmento e di prodotto;
 - verificare la corretta compilazione della proposta;
 - rilevare eventuali scostamenti della proposta dallo standard di prodotto;
 - verificare la coerenza degli scostamenti con le disposizioni della direzione.
2. Per controllare l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici per ciascuna proposta, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare la tariffa ai singoli prodotti;
 - individuare gli scostamenti dallo standard;
 - valutare la coerenza degli sconti applicati con le disposizioni della direzione;
 - identificare elementi di criticità da riferire al proprio superiore per migliorare il servizio assuntivo verso la rete esterna.
3. Per fornire alla rete esterna gli opportuni riscontri in merito all'assunzione delle singole proposte, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - individuare le effettive richieste poste dalla rete esterna;
 - fornire le risposte adeguate nell'ambito delle procedure e delle discrezionalità aziendali;
 - indirizzare verso l'ufficio competente i casi che esulano dalla propria sfera di attività.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. effettuare l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia (sia per la linea persone, sia per la linea aziende);
2. controllare l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici per ciascuna proposta;
3. fornire alla rete esterna gli opportuni riscontri in merito all'assunzione delle singole proposte,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• selezionare ed analizzare la documentazione relativa ai rischi pervenuti dalle agenzie;• rilevare e controllare la corretta stesura delle proposte rispetto alle disposizioni aziendali;• rilevare ed identificare correttamente eventuali irregolarità e/o scostamenti della proposta rispetto agli standard aziendali.	<ul style="list-style-type: none">• acquisizione corretta e completa della documentazione relativa al rischio;• pertinenza delle proposte pervenute rispetto a disposizioni date;• individuazione di anomalie nelle informazioni provenienti dalla rete agenziale.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• applicare correttamente la tariffa e contribuire ad applicare i criteri di sconto concordati con la direzione;• interagire correttamente con la rete esterna ed individuare e/o suggerire elementi atti a migliorare il servizio assuntivo;• far riferimento, almeno a grandi linee, la politica sottoscrittiva del ramo di competenza;	<ul style="list-style-type: none">• applicazione corretta delle disposizioni del sistema tariffario;• raccolta e selezione delle esigenze e dei suggerimenti della rete in ambito assuntivo e individuazione delle soluzioni;• argomentazione finalizzata a descrivere l'impatto del rischio assunto sull'equilibrio tecnico dell'impresa.

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

3.

- ricondurre le richieste della rete esterna entro le direttive dettate dall'azienda;
- classificare i rischi per materia, al fine di dirottarli all'ufficio competente;
- relazionarsi con la rete esterna per comprenderne le effettive richieste.

- raccolta e canalizzazione delle richieste all'interno di disposizioni date;
- individuazione corretta dei rami di pertinenza.
- individuazione delle esigenze della rete esterna, attraverso l'attivazione dei vari canali comunicativi.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 2

Supportare la rete ispettiva e la rete di vendita

A - STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. fornire consulenza telefonica in tempo reale agli ispettori tecnici, ai *promoters* ed agli agenti sugli argomenti assuntivi;
2. fornire tempestivamente documentazione e supporti aziendali utili alla corretta assunzione o informazioni in merito a nuove disposizioni normative.

1. Per fornire consulenza telefonica in tempo reale agli ispettori tecnici, ai *promoters* ed agli agenti sugli argomenti assuntivi, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - effettuare analisi tempestive ed efficaci (diagnosi) per l'individuazione e la soluzione del problema prospettato;
 - applicare le disposizioni tecniche di merito (tariffe, sconti ecc.);
 - fornire indicazioni alla rete ispettiva sul corretto comportamento riguardo a operazioni particolari (clausole particolari, convenzioni, accordi territoriali, riforme sui singoli contratti ecc.);
 - applicare le tecniche necessarie per gestire efficacemente tutti gli aspetti della negoziazione telefonica affinché le procedure siano svolte nel rispetto dei vincoli e delle disposizioni aziendali in materia assuntiva;
 - riconoscere, selezionare e raccogliere, tra le richieste, gli elementi utili allo sviluppo dei prodotti (revisioni di garanzie o di tariffa, ampliamento convenzioni ecc.) da proporre al responsabile.
2. Per fornire tempestivamente documentazione, supporti aziendali utili alla corretta assunzione, e/o informazioni in merito a nuove disposizioni normative, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - aggiornare le proprie informazioni in merito a nuovi prodotti, alle evoluzioni degli aspetti tecnico-assuntivi di prodotti esistenti, alle nuove normative che abbiano influenza sui prodotti di sua competenza, alle nuove disposizioni aziendali relative al rapporto con il cliente finale e con il mercato in genere;
 - fare sistematicamente riferimento alla documentazione aziendale di prodotto, agli strumenti di marketing a supporto delle vendite durante lo svolgimento della telefonata anche per rinforzare le conoscenze dell'interlocutore;
 - praticare periodicamente l'attività di riscontro telefonico sulle comunicazioni aziendali per motivare gli interlocutori al loro utilizzo.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. fornire consulenza telefonica in tempo reale agli ispettori tecnici, ai *promoters* ed agli agenti sugli argomenti assuntivi;
2. fornire tempestivamente documentazione e supporti aziendali utili alla corretta assunzione o informazioni in merito a nuove disposizioni normative,

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• individuare il problema fornendo tempestivamente elementi utili alla risoluzione dello stesso;• orientare la relazione con la rete esterna verso il rispetto delle disposizioni aziendali nell'ambito assuntivo;• riconoscere tra le richieste pervenute le opportunità di sviluppo commerciale.	<ul style="list-style-type: none">• pertinenza della diagnosi e delle soluzioni prospettate;• rispondenza delle soluzioni comunicate alla rete esterna alle disposizioni aziendali;• selezione delle informazioni in funzione delle possibilità di sviluppo commerciale.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• conoscere gli strumenti messi a disposizione dall'azienda per identificare le nuove tendenze del mercato e per applicare le nuove normative in materia tecnico assuntiva;• indirizzare la rete esterna verso le procedure, gli aggiornamenti di prodotto e gli strumenti di marketing dell'azienda.	<ul style="list-style-type: none">• descrizione e applicazione degli strumenti aziendali;• identificazione e trasferimento alla rete esterna delle informazioni utili allo sviluppo commerciale e alla corretta applicazione delle procedure.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 3

Alimentare le procedure interne mediante i supporti aziendali

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. gestire il flusso dei documenti secondo la procedura aziendale (dall'interno all'esterno e viceversa);
2. garantire il tempestivo aggiornamento delle banche dati per quanto di propria competenza;
3. segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con le altre unità aziendali interessate dal processo.

1. Per gestire il flusso dei documenti secondo la procedura aziendale (dall'interno all'esterno e viceversa), **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - utilizzare le procedure assegnate, applicare la normativa di riferimento nonché i regolamenti aziendali.
2. Per garantire il tempestivo aggiornamento delle banche dati per quanto di propria competenza, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - utilizzare gli specifici applicativi informatici messi a disposizione.
3. Per essere in grado di segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con le altre unità aziendali interessate dal processo, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - interagire con i diversi riferimenti interni per svolgere con completezza, efficacia ed autonomia le attività assegnate e per ottenere le informazioni chiave di cui ha bisogno.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. gestire il flusso dei documenti secondo la procedura aziendale (dall'interno all'esterno e viceversa);
2. garantire il tempestivo aggiornamento delle banche dati per quanto di propria competenza;
3. segnalare eventuali problemi e collaborare per la loro soluzione con le altre unità aziendali interessate dal processo,

il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
1. <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare autonomamente le procedure e le norme che regolano il flusso dei documenti. 	<ul style="list-style-type: none"> • corretta gestione del flusso dei documenti rispetto a norme e procedure.
2. <ul style="list-style-type: none"> • inserire i dati in <i>database</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento dei dati nel rispetto delle disposizioni e della pianificazione temporale date.
3. <ul style="list-style-type: none"> • conoscere i processi che regolano il flusso delle informazioni e gli attori coinvolti; • interagire con gli attori coinvolti nel processo per ottenere le informazioni necessarie alla diagnosi ed alla soluzione di problemi. 	<ul style="list-style-type: none"> • corretta rappresentazione dei flussi aziendali; • elaborazione di strategie di soluzione collaborando con gli attori coinvolti.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE

**TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA'
ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI
NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

**STANDARD MINIMI DELLE COMPETENZE
TECNICO PROFESSIONALI**

ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE
Settore "Servizi Assicurativi e Finanziari"
TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

**TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' ORGANIZZATIVE
E COMMERCIALI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

Codice ISTAT: 3.3.2.4 – ATECO: 66.0

DESCRIZIONE

Il Tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicurativi opera alle dipendenze del responsabile di area ed esplica, nei confronti della rete di vendita a lui affidata (agenti, subagenti, eventualmente anche *brokers* e altre figure organizzative presenti sul territorio di competenza), attività promozionale e di sviluppo da un lato controllando aspetti tecnici come le dimensioni del rischio, la sua ripartizione e la correttezza delle tariffe, dall'altro promovendo l'adozione di prodotti assicurativi e finanziari preferiti dalla compagnia.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

1. garantire la coerenza dell'attività produttiva svolta dalla rete di vendita nel territorio di propria competenza con gli obiettivi e le strategie commerciali aziendali;
2. dare supporto alla rete di vendita nell'ambito commerciale, tecnico, gestionale;
3. garantire nella propria zona l'espletamento delle attività di sviluppo richieste dalle direzioni commerciale e marketing;
4. controllare tutti gli aspetti relativi alla gestione delle agenzie, con particolare attenzione alla parte amministrativa.

UNITA' CAPITALIZZABILI

- UC 1: GARANTIRE COERENZA FRA ATTIVITA' PRODUTTIVA E OBIETTIVI/
STRATEGIE AZIENDALI
- UC 2: SUPPORTARE LA RETE DI VENDITA
- UC 3: SOSTENERE LE ATTIVITA' DI SVILUPPO NELLA PROPRIA ZONA
- UC 4: CONTROLLARE GLI ASPETTI GESTIONALI DELLE AGENZIE

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 1

Garantire coerenza fra attività produttiva e obiettivi/strategie aziendali

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. collaborare alla definizione degli obiettivi commerciali per le agenzie di competenza;
2. proporre azioni sul territorio o sulla rete di vendita utili a raggiungere gli obiettivi aziendali di sviluppo nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali;
3. monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
4. informare con *report* periodici il proprio responsabile di area in merito all'andamento commerciale.

1. Per collaborare alla definizione degli obiettivi commerciali per le agenzie di competenza, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - organizzare ed elaborare dati attendibili sul proprio mercato di riferimento, sulle agenzie e sulle risorse che vi operano valutando nel contempo esigenze e vincoli;
 - elaborare ipotesi relative al piano annuale per il raggiungimento degli obiettivi nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali.
2. Per proporre azioni sul territorio o sulla rete di vendita utili a raggiungere gli obiettivi aziendali di sviluppo nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - negoziare con il responsabile il piano di attività territoriali e le risorse necessarie a raggiungere gli obiettivi commerciali assegnati alla propria area di competenza come gli strumenti di promozione e di incentivazione della rete, le attività di affiancamento e formative, l'ampliamento della rete di vendita;
 - trasferire gli obiettivi commerciali alle singole agenzie e collaborare alla definizione del piano commerciale di agenzia.

3. Per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - identificare gli interventi correttivi o migliorativi da proporre al responsabile;
 - contribuire alla revisione periodica del piano di area e delle singole agenzie.

4. Per informare con *report* periodici il proprio responsabile di area in merito all'andamento commerciale, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - redigere *report* precisi, esaustivi e tempestivi sullo stato di avanzamento dell'attività di produzione globali per la propria area e specifici per agenzia.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. collaborare alla definizione degli obiettivi commerciali per le agenzie di competenza;
2. proporre azioni sul territorio o sulla rete di vendita utili a raggiungere gli obiettivi aziendali di sviluppo nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali;
3. monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
4. informare con *report* periodici il proprio responsabile di area in merito all'andamento commerciale.

il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
1. <ul style="list-style-type: none"> • individuare le caratteristiche del mercato di riferimento evidenziandone tendenze e bisogni; • coniugare le potenzialità di sviluppo del contesto locale con quelle delle risorse delle agenzie affidategli. 	<ul style="list-style-type: none"> • correttezza e coerenza dei dati di mercato acquisiti e validità delle relative analisi; • pianificazione commerciale coerente con le caratteristiche del mercato di riferimento e delle singole agenzie.

il soggetto deve dimostrare di saper	gli indicatori sono
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • pianificare e quantificare, in collaborazione con il responsabile, modalità e strumenti per il raggiungimento degli obiettivi commerciali di agenzia; • comunicare gli obiettivi e le strategie aziendali alle singole agenzie assegnate. 	<ul style="list-style-type: none"> • coerenza e raggiungibilità degli obiettivi assegnati alle singole agenzie; • elaborazione di strategie comunicative efficaci per il trasferimento degli obiettivi commerciali aziendali.
<p>3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzare gli indicatori di <i>business</i> (quali/quantitativi) delle agenzie di competenza verificandone periodicamente i risultati rispetto agli obiettivi assegnati e saper definire gli eventuali interventi finalizzati allo sviluppo, al risanamento tecnico ed alla razionalizzazione del territorio affidato; • verificare periodicamente il raggiungimento degli obiettivi di agenzia e saper individuare eventuali correttivi in itinere. 	<ul style="list-style-type: none"> • analisi di <i>business</i> per le singole agenzie attraverso indicatori quali/quantitativi e identificazione degli eventuali interventi correttivi. • revisione delle previsioni effettuate rispetto ai reali risultati commerciali di agenzia ed elaborazione di piani correttivi.
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • redigere <i>report</i> efficaci 	<ul style="list-style-type: none"> • corretta correlazione e completezza delle informazioni espresse sinteticamente.

UNITA' CAPITALIZZABILE N° 2

Supportare la rete di vendita

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. identificare le esigenze delle singole agenzie nel raggiungimento degli obiettivi commerciali e di sviluppo;
2. diffondere presso le risorse di vendita la conoscenza dei prodotti, delle leve di *marketing*, dei mezzi e degli strumenti messi a disposizione dalla compagnia;
3. favorire e realizzare, in funzione degli obiettivi stabiliti, opportunità di sviluppo della rete agenziale in base alle esigenze di copertura territoriale;
4. affiancare le risorse di vendita in trattative complesse;
5. curare la diffusione ad agenti e collaboratori sia delle disposizioni di legge e aziendali sia delle procedure amministrative e gestionali;
6. fornire assistenza nelle eventuali gestioni interinali per la continuità del corretto svolgimento delle attività d'agenzia.

1. Per identificare le esigenze delle singole agenzie nel raggiungimento gli obiettivi commerciali e di sviluppo, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - sviluppare un canale di comunicazione delle informazioni relativo allo sviluppo commerciale di quel determinato territorio biunivoco e costante con i singoli agenti e loro collaboratori.
2. Per diffondere presso le risorse di vendita la conoscenza dei prodotti, delle leve di *marketing*, dei mezzi e degli strumenti messi a disposizione dalla compagnia, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - pianificare la propria attività sul territorio in modo da ottenere la massima efficienza dalle visite periodiche di agenzia;
 - organizzare riunioni sull'andamento dei risultati e degli obiettivi di budget per motivare e individuare i correttivi nei casi di scostamento.

3. Per favorire e realizzare, in funzione degli obiettivi stabiliti, opportunità di sviluppo della rete agenziale in base alle esigenze di copertura territoriale, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
- organizzare, in collaborazione con le risorse di vendita, iniziative mirate ad individuare e sviluppare le potenzialità del territorio e a valorizzare il portafoglio cliente (*cross selling*);
 - collaborare attivamente con le agenzie nelle iniziative promozionali o pubblicitarie locali.
 - pianificare la propria attività sul territorio in modo da ottenere la massima efficienza dalle visite periodiche di agenzia;
 - organizzare riunioni sull'andamento dei risultati e degli obiettivi di *budget* per motivare e individuare i correttivi nei casi di scostamento.
4. Per affiancare le risorse di vendita in trattative complesse, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
- assistere il responsabile di agenzia nella ricerca, selezione, formazione di nuovi collaboratori;
 - assistere il responsabile nella promozione, organizzazione e gestione di attività formative per i collaboratori o riunioni di presentazione di nuovi prodotti, segnalando alla direzione eventuali esigenze di tipo specialistico.
5. Per curare la diffusione ad agenti e collaboratori sia delle disposizioni di legge e aziendali sia delle procedure amministrative e gestionali, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
- fornire suggerimenti in merito all'ottimizzazione della organizzazione interna dell'agenzia;
 - rispettare le disposizioni della direzione in merito agli obblighi di informativa.
6. Per fornire assistenza nelle eventuali gestioni interinali per la continuità del corretto svolgimento delle attività d'agenzia, **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
- garantire, in caso di assenza dell'agente, il normale svolgimento delle operazioni amministrative conseguenti alla prosecuzione dell'attività commerciale.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. identificare le esigenze delle singole agenzie nel raggiungimento degli obiettivi commerciali e di sviluppo;
2. diffondere presso le risorse di vendita la conoscenza dei prodotti, delle leve di *marketing*, dei mezzi e degli strumenti messi a disposizione dalla compagnia;
3. favorire e realizzare, in funzione degli obiettivi stabiliti, opportunità di sviluppo della rete agenziale in base alle esigenze di copertura territoriale;
4. sviluppare l'autonomia delle risorse nella vendita ed affiancarle in trattative complesse;
5. curare la diffusione ad agenti e collaboratori sia delle disposizioni di legge e aziendali sia delle procedure amministrative e gestionali;
6. fornire assistenza nelle eventuali gestioni interinali per la continuità del corretto svolgimento delle attività d'agenzia.

il soggetto deve dimostrare di saper:

gli indicatori sono:

<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • utilizzare il canale comunicativo più adatto per identificare e raccogliere le esigenze delle singole agenzie • effettuare analisi mirate allo sviluppo commerciale specifico delle singole agenzie affidate; • promuovere con le agenzie affidategli riunioni volte alla condivisione delle analisi effettuate e degli andamenti del <i>business</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione della strategia più adatta per stabilire un buon flusso di comunicazione con ogni singola agenzia. • elaborazione di proposte di sviluppo commerciale declinate per le singole realtà agenziali. • preparazione di incontri con le singole agenzie finalizzati ad ottenere risultati operativi
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • trasferire alle agenzie la conoscenza e l'applicazione di tutti gli strumenti per lo sviluppo commerciale messi a disposizione dalla compagnia; • suggerire modalità e strumenti per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo. 	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione accurata ed efficace delle visite periodiche di agenzia, finalizzata al trasferimento delle informazioni, degli strumenti e dei supporti all'attività commerciale; • adeguatezza tra gli strumenti suggeriti, le caratteristiche agenziali e gli obiettivi da raggiungere.

il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> • supportare la rete agenziale identificando eventuali interventi mirati al miglioramento della redditività, attivando iniziative volte allo sviluppo, riforme di portafoglio o risanamento secondo le linee guida aziendali; • supportare la rete individuando e suggerendo opportunità commerciali per svilupparne la redditività; • suggerire e utilizzare gli strumenti di promozione più adeguati agli obiettivi da raggiungere. 	<ul style="list-style-type: none"> • adeguatezza e coerenza delle soluzioni adottate per migliorare la redditività dell'agenzia; • individuazione delle opportunità commerciali orientate allo sviluppo della redditività; • pertinenza dei supporti promozionali individuati rispetto agli obiettivi.
<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuare le esigenze formative della rete agenziale di sua pertinenza. 	<ul style="list-style-type: none"> • adeguatezza degli interventi formativi proposti rispetto alle esigenze rilevate.
<p>5.</p> <ul style="list-style-type: none"> • suggerire possibili soluzioni di miglioramento gestionale; • presidiare l'applicazione delle procedure amministrative, gestionali e per le normative obbligatorie da parte delle agenzie. 	<ul style="list-style-type: none"> • pertinenza delle soluzioni proposte in funzione della struttura agenziale; • elaborazione di un piano di controllo della corretta applicazione delle procedure.
<p>6.</p> <ul style="list-style-type: none"> • svolgere il ruolo di agente. 	<ul style="list-style-type: none"> • individuazione delle priorità gestionali, amministrative e commerciali nei processi di agenzia.

UNITA' CAPITALIZZABILE N° 3

Sostenere le attività di sviluppo nella propria zona

A - STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. aggiornare le informazioni utili a determinare le potenzialità del territorio;
2. attuare gli interventi organizzativi individuati dal responsabile.

1. Per aggiornare le informazioni utili a determinare le potenzialità del territorio, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**

- valutare il potenziale di vendita del territorio e le opportunità per migliorare il grado di copertura della rete;
- analizzare comportamenti e strategie della concorrenza presente.

2. Per attuare gli interventi organizzativi individuati dal responsabile, il **soggetto ha bisogno di sapere come:**

- applicare le procedure amministrative in caso di eliminazione, accorpamento e incremento delle agenzie o sub agenzie;
- reperire nominativi di nuovi agenti da segnalare.

B - DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. aggiornare le informazioni utili a determinare le potenzialità del territorio;
2. attuare gli interventi organizzativi individuati dal responsabile,

Il soggetto deve dimostrare di saper	gli indicatori sono
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none">• elaborare un quadro dei principali <i>competitors</i> del settore;• individuare le tendenze e le opportunità del territorio di riferimento.	<ul style="list-style-type: none">• completezza e congruità delle informazioni di mercato rispetto al territorio di riferimento in funzione delle opportunità commerciali.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none">• utilizzare le procedure di selezione e amministrative per l'inserimento di nuovi agenti.	<ul style="list-style-type: none">• adeguatezza dei profili individuati rispetto alle posizioni richieste e utilizzo corretto delle procedure amministrative.

UNITÀ CAPITALIZZABILE N° 4

Controllare gli aspetti gestionali delle agenzie

A – STANDARD MINIMO DELLE COMPETENZE

Il soggetto è in grado di:

1. verificare la corretta e diligente applicazione, da parte di tutte le risorse di vendita, delle misure adottate dalla compagnia in merito alle c.d. normative obbligatorie (antiriciclaggio, *privacy*, 626, ecc..) e all'applicazione delle regole dell'intermediazione così come definite dalle circolari di settore (533, 551 ecc.);
 2. riscontrare comportamenti non conformi alle linee aziendali da parte della rete di vendita sotto il punto di vista gestionale e amministrativo.
-
1. Per verificare la corretta e diligente applicazione, da parte di tutte le risorse di vendita, delle misure adottate dalla compagnia in merito alle c.d. normative obbligatorie (antiriciclaggio, *privacy*, 626, ecc..) e all'applicazione delle regole dell'intermediazione così come definite dalle circolari di settore (533, 551 ecc.) , **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - fornire le informazioni necessarie alla formalizzazione degli accordi di tipo normativo ed economico;
 - ottenere le informazioni e reperire la documentazione necessarie alle verifiche, in un clima di positiva collaborazione;
 - effettuare l'esame completo e preciso dei documenti amministrativi;
 2. Per riscontrare comportamenti non conformi alle linee aziendali da parte della rete di vendita sotto il punto di vista gestionale e amministrativo , **il soggetto ha bisogno di sapere come:**
 - applicare la normativa obbligatoria e le disposizioni aziendali emanate in merito;
 - realizzare interventi mirati nei casi di criticità o segnalare al responsabile le esigenze di intervento da parte della direzione.

B – DECLINAZIONE DI LIVELLO

Per essere in grado di:

1. verificare la corretta e diligente applicazione, da parte di tutte le risorse di vendita, delle misure adottate dalla compagnia in merito alle c.d. normative obbligatorie (antiriciclaggio, *privacy*, 626, ecc..) e all'applicazione delle regole dell'intermediazione così come definite dalle circolari di settore (533, 551 ecc.);
2. riscontrare comportamenti non conformi alle linee aziendali da parte della rete di vendita sotto il punto di vista gestionale e amministrativo.

il soggetto deve dimostrare di saper:	gli indicatori sono:
<p>1.</p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscere e saper illustrare le principali norme che regolano il settore; • assicurare il rispetto delle procedure amministrative di agenzia dettate sia dall'azienda sia dalle normative vigenti. 	<ul style="list-style-type: none"> • conoscenza della normativa obbligatoria; • efficacia del piano di azione finalizzato alla verifica della rispondenza dell'operato delle agenzie alle disposizioni vigenti.
<p>2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • rilevare anomalie rispetto ai comportamenti imposti dalle norme e dall'azienda e saper attuare interventi correttivi. 	<ul style="list-style-type: none"> • coerenza degli interventi correttivi eventualmente individuati rispetto alle anomalie rilevate.