

## Profili professionali presenti nelle banche commerciali - Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Area Filiale

*Banking sector job profiles - Knowledge, skill and competence requirements - Branch division*

La prassi di riferimento UNI/PdR 10 è strutturata in 7 sezioni, numerate da 0 a 6.

La sezione 1 definisce i requisiti relativi ai profili professionali attinenti all'Area Filiale, individuando per ciascun profilo le finalità, le responsabilità e attività, e le relative competenze in termini di conoscenze, capacità e autonomia, in conformità al Quadro europeo delle qualifiche (EQF). Viene inoltre fornito il livello EQF e le modalità di verifica del livello assegnato.

Publicata il 7 agosto 2014

ICS 03.060



© UNI  
Via Sannio 2 – 20137 Milano  
Telefono 02 700241  
[www.uni.com](http://www.uni.com) – [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.

**PREMESSA**

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 10:2014 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

***FBA – Fondo Banche e Assicurazioni****Via Tomacelli, 132**00186 Roma*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo “Qualifiche nelle banche commerciali”, condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

*Mario Malfatti – Project Leader (FBA)**Salvatore Ajena (esperto nominato da FBA)**Giorgio Berloff (Commissione Tecnica UNI "Attività professionali non regolamentate")**Riccardo Mazzarella (ISFOL)**Walter Piacentini (Unione Industriale Torino)**Stefano Pierucci (esperto nominato da FBA)**Alessandra Renzi (FBA)*

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 6 agosto 2014.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i “prodotti della normazione europea”, come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	4
3 TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.1 – RESPONSABILE DI FILIALE.....	7
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.2 – GESTORE PORTAFOGLIO RETAIL .....	9
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.3 – GESTORE PORTAFOGLIO PRIVATE .....	11
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.4 – GESTORE PORTAFOGLIO CORPORATE .....	13
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.5 – GESTORE PORTAFOGLIO SMALL BUSINESS .....	15
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.6 – ADDETTO TITOLI .....	17
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.7 – ADDETTO FIDI .....	19
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.8 – ADDETTO BACK OFFICE .....	21
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.9 – OPERATORE DI SPORTELLO .....	23
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.10 – RESPONSABILE AREA COORDINAMENTO FILIALI .....	25
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.11 – RESPONSABILE SEGMENTO RETAIL DI AREA .....	27
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.12 – RESPONSABILE SEGMENTO CORPORATE DI AREA .....	29
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.13 – RESPONSABILE SEGMENTO SMALL BUSINESS DI AREA .....	31
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.14 – RESPONSABILE CREDITI DI AREA .....	33
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.15 – SPECIALISTA PRODOTTI DI AREA .....	35
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.16 – RESPONSABILE SVILUPPO BUSINESS .....	37
SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.17 – SVILUPPATORE .....	39

## INTRODUZIONE

La presente sezione della prassi di riferimento UNI/PdR 10:2014 è stata elaborata a partire dal progetto sviluppato dal Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei settori del Credito e delle Assicurazioni (FBA), in collaborazione con ABI e le organizzazioni sindacali, che ha portato all'elaborazione de "Il Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali".

Il documento si inserisce nel contesto di inquadramento generale e dei principi metodologici descritti nella UNI/PdR 10.0, nel quale vengono forniti i criteri e le modalità che hanno portato alla definizione dei requisiti di conoscenza, capacità e competenza relativi ai profili professionali più significativi individuati nell'ambito delle banche commerciali.

La prassi di riferimento UNI/PdR 10:2014 è strutturata nelle seguenti sezioni:

UNI/PdR 10.0:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Inquadramento generale e principi metodologici;

UNI/PdR 10.1:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Area Filiale (il presente documento);

UNI/PdR 10.2:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Area Commerciale;

UNI/PdR 10.3:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Area Credito;

UNI/PdR 10.4:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Area Finanza;

UNI/PdR 10.5:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Aree Risk Management, Compliance, Operation, e Amministrazione;

UNI/PdR 10.6:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Indirizzi operativi per la valutazione di conformità.

## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente sezione di prassi di riferimento UNI/PdR 10.1:2014 definisce i requisiti relativi ai profili professionali attinenti all'Area Filiale, individuando per ciascun profilo le finalità, le responsabilità e attività, e le relative competenze in termini di conoscenze, capacità ed autonomia, in conformità al Quadro europeo delle qualifiche (EQF). Viene inoltre fornito il livello EQF e le modalità di verifica del livello assegnato.

I profili professionali relativi all'Area Filiale, definiti sulla base dell'inquadramento generale e dei principi metodologici descritti nella UNI/PdR 10.0:2014, sono stati organizzati in schede e sono elencati qui di seguito:

- responsabile di filiale (Scheda 1.1)
- gestore portafoglio retail (Scheda 1.2)
- gestore portafoglio private (Scheda 1.3)
- gestore portafoglio corporate (Scheda 1.4)
- gestore portafoglio small business (Scheda 1.5)
- addetto titoli (Scheda 1.6)
- addetto fidi (Scheda 1.7)
- addetto back office (Scheda 1.8)
- operatore di sportello (Scheda 1.9)
- responsabile area coordinamento filiali (Scheda 1.10)
- responsabile segmento retail di area (Scheda 1.11)
- responsabile segmento corporate di area (Scheda 1.12)
- responsabile segmento small business di area (Scheda 1.13)
- responsabile crediti di area (Scheda 1.14)
- specialista prodotti di area (Scheda 1.15)
- responsabile sviluppo business (Scheda 1.16)
- sviluppatore (Scheda 1.17)

## **2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI**

La presente sezione di prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati,

successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)

UNI/PdR 10.0:2014 Profili professionali presenti nelle banche commerciali - Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Inquadramento generale e principi metodologici

### 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni contenute nella UNI/PdR 10.0:2014 ed i seguenti.

**3.1 area filiale:** Gruppo di attività organizzate con finalità di presidio commerciale e dislocate sul territorio. Sono da considerarsi in questa accezione sia le unità operative (filiali) aperte al pubblico sia le strutture territoriali, cui spetta il governo e l'indirizzo delle filiali stesse. Quest'ultime strutture, definibili anche di "coordinamento commerciale e amministrativo", generalmente operano nel territorio di pertinenza con funzioni di coordinamento delle attività di gestione e sviluppo dei diversi segmenti di clientela sia tramite la supervisione delle filiali aggregate in una o più zone sia tramite il coordinamento dei gestori di clientela. Comunemente alle strutture di "coordinamento commerciale" viene affidato il compito di rappresentanza della Banca sul territorio di pertinenza, attraverso lo sviluppo dei rapporti con Istituzioni, Enti, Associazioni di categoria e partner locali.

**3.2 addetto back office:** Soggetto che provvede alle attività contabili e amministrative a supporto dell'operatività di sportello contribuendo all'ottimizzazione del livello di servizio della clientela.

**3.3 addetto fidi:** Soggetto che realizza l'analisi, la valutazione, la gestione e il monitoraggio delle pratiche di fido di competenza.

**3.4 addetto titoli:** Soggetto che provvede alla esecuzione degli ordini di investimento impartiti dalla clientela nel rispetto delle normative esterne ed interne.

**3.5 gestore portafoglio corporate:** Soggetto che provvede alla gestione e allo sviluppo commerciale, economico e patrimoniale dei clienti corporate (società di capitali) di competenza.

**3.6 gestore portafoglio private:** Soggetto che cura lo sviluppo dei clienti (famiglie e privati) con patrimoni rilevanti, offrendo consulenza e servizi coerenti con le necessità del cliente e con le direttive assegnate attraverso la gestione personalizzata.

**3.7 gestore portafoglio retail:** Soggetto che cura la redditività del portafoglio clienti assegnato (famiglie e privati), nel rispetto della soddisfazione dei bisogni del cliente, degli obiettivi e delle direttive assegnate.

**3.8 gestore portafoglio small business:** Soggetto che cura gli obiettivi commerciali del portafoglio clienti (artigiani, commercianti e ditte) assegnato, nel rispetto della soddisfazione della clientela, nel rispetto degli obiettivi e delle direttive assegnate.

**3.9 operatore di sportello:** Soggetto che eroga i servizi di sportello garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità.

**3.10 responsabile area coordinamento filiali:** Soggetto che coordina le filiali di competenza per il raggiungimento degli obiettivi di budget, seguendo lo sviluppo degli affari in linea con le direttive e gli obiettivi dettati dalle Direzione Centrale, gestendo e valorizzando le risorse affidate.

**3.11 responsabile crediti di area:** Soggetto che assicura il conseguimento degli obiettivi relativi alla qualità del credito dell'Area Territoriale deliberando ed assicurando il corretto funzionamento del processo di erogazione del credito sulla base delle linee guida della Direzione Crediti e della Direzione di Area.

**3.12 responsabile di filiale:** Soggetto che provvede a rappresentare la Banca nell'ambito del mandato ricevuto sul territorio di competenza e a contribuire al raggiungimento degli obiettivi economici sociali e commerciali, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi assegnati.

**3.13 responsabile segmento corporate di area:** Soggetto che assicura, con il contributo delle filiali assegnate, il raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il segmento corporate nell'area di competenza, monitorandone i relativi risultati e delineando le principali azioni commerciali.

**3.14 responsabile segmento retail di area:** Soggetto che assicura, con il contributo delle filiali assegnate, il raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il segmento retail nell'area di competenza, monitorandone i relativi risultati e delineando le principali azioni commerciali.

**3.15 responsabile segmento small business di area:** Soggetto che coordina, con il contributo delle filiali assegnate, il raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il segmento small business nell'area di competenza, monitorandone i relativi risultati e delineando le principali azioni commerciali.

**3.16 responsabile sviluppo business:** Soggetto che gestisce il piano di sviluppo commerciale assegnato per i diversi segmenti di clientela attraverso l'efficiente gestione della rete di sviluppatori.

**3.17 specialista prodotti di area:** Soggetto che assiste le aree assegnate nel raggiungimento degli obiettivi di budget sui prodotti di competenza.

**3.18 sviluppatore:** Soggetto che si occupa di conseguire il raggiungimento degli obiettivi di acquisizione di nuova clientela del segmento assegnato.

## SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.1 – RESPONSABILE DI FILIALE

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Titolare di Filiale, Direttore di Filiale/Agenzia

**FINALITÀ:** Provvedere a rappresentare la Banca nell'ambito del mandato ricevuto sul territorio di competenza e a contribuire al raggiungimento degli obiettivi economici sociali e commerciali, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi assegnati.

### LIVELLO AUTONOMIA = 2

#### PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ

- a) Vigilare sul territorio di riferimento valutando il potenziale commerciale locale, individuando gli ambiti di crescita, sviluppando proattivamente nuove relazioni commerciali ed assicurando un adeguato livello di soddisfazione della Clientela, anche tramite il supporto e la collaborazione delle strutture di Area/Rete;
- b) Provvedere alla corretta erogazione e gestione del credito di competenza, ivi compresi i crediti problematici e i controlli sull'andamento dei rapporti fiduciari, assicurando altresì la corretta gestione dei rischi creditizi ed operativi anche attraverso l'interazione con gli organi deliberanti superiori;
- c) Gestire l'azione commerciale della Filiale verificando la corretta pianificazione delle attività;
- d) Curare il costante monitoraggio dei dati andamentali relativi ai portafogli gestiti e alle iniziative commerciali in corso;
- e) Coordinare le attività di assistenza alla Clientela assicurando il corretto espletamento delle attività operative ed amministrative di Filiale (es. quadratura della contabilità, attività amministrative "massive", modulistica, archivio...);
- f) Provvedere al rispetto dei processi operativi, amministrativi e commerciali mediante verifiche, autorizzazioni e validazioni di propria competenza, con l'ausilio delle competenti strutture di Area/Rete;
- g) Provvedere, qualora assegnatario di un portafoglio gestito in prima persona, al conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio;
- h) Curare l'immagine e la comunicazione della Filiale;
- i) Provvedere che tutti i collaboratori siano costantemente aggiornati sulle politiche e priorità dell'Azienda, ivi comprese le iniziative commerciali, avvalendosi del supporto e della collaborazione delle strutture di Area/Rete;
- j) Vigilare sul rispetto dei ruoli secondo quanto previsto dal modello organizzativo e la corretta applicazione dei processi commerciali definiti;
- k) Supportare la crescita professionale delle risorse assegnate, individuando e valorizzando capacità e competenze delle medesime, facilitando la partecipazione ai piani di formazione e di sviluppo.

### LIVELLO EQF = 4

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Gestione crediti problematici	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	1.00
	Tecniche di valutazione del profilo qualitativo	1.00
Finanza	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa CAI e Usura	2.00
	Normativa su investimenti	1.00
Personale	Gestione e Sviluppo delle risorse umane	2.00
	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	2.00
	Valutazioni delle prestazioni	1.00
Vendite e marketing	Conoscenza del mercato locale	3.00
	Gestione budget commerciale	3.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	1.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Tecniche di customer care	2.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>	<b>1</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione del team	3.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	3.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>	<b>3</b>
	<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>	<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>4</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.2 – GESTORE PORTAFOGLIO RETAIL**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Consulenti privati e famiglie

**FINALITÀ:** Curare la redditività del portafoglio clienti assegnato (famiglie e privati), nel rispetto della soddisfazione dei bisogni del Cliente, degli obiettivi e delle direttive assegnate.

**LIVELLO AUTONOMIA = 2****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Provvedere alla fidelizzazione del Cliente fornendo un servizio di qualità in linea con le attese e utilizzando modalità relazionali differenziate e personalizzate;
- b) Provvedere, con il Responsabile di filiale, alla diffusione delle informazioni e delle proprie conoscenze all'interno della filiale;
- c) Curare il controllo del grado di rischio del portafoglio clienti, collaborando con le diverse figure presenti in filiale all'individuazione di appropriate azioni da intraprendere;
- d) Contribuire all'acquisizione di nuovi clienti attraverso il network di relazioni sul territorio di competenza;
- e) Curare la correttezza formale di tutta la documentazione prevista, nonché l'osservanza delle normative di legge (MIFID, ISVAP, ecc) e delle normative interne
- f) Provvedere, con il Responsabile di filiale, alla diffusione delle informazioni e delle proprie conoscenze all'interno della filiale.

**LIVELLO EQF = 4**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Metodologie di controllo periodico del credito	2.00
	Modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	1.00
	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
	Procedura di istruttoria delle domande di affidamento	2.00
	Tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati	2.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa CAI e Usura	1.00
	Normativa Fiscale imprese	1.00
	Normativa Fiscale persone e famiglie	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
Vendite e marketing	Conoscenza del mercato locale Retail	2.00
	Gestione budget commerciale	1.00
	Prodotti di investimento	2.00
	Prodotti finanziamento Retail	2.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Organizzazione	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>4</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.3 – GESTORE PORTAFOGLIO PRIVATE**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Gestore Affluent

**FINALITÀ:** Curare lo sviluppo dei clienti (famiglie e privati) con patrimoni rilevanti, offrendo consulenza e servizi coerenti con le necessità del Cliente e con le direttive assegnate attraverso la gestione personalizzata.

**LIVELLO AUTONOMIA = 2****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Provvedere all'assistenza al Cliente nell'allocazione del patrimonio, garantendo, attraverso un costante contributo di consulenza, un adeguato supporto nelle decisioni di investimento/finanziamento, coerentemente con le aspettative di rendimento e di propensione al rischio;
- b) Supportare la Clientela una costante consulenza, sui prodotti Bancari ma anche su aspetti legali e fiscali finalizzati a massimizzare la gestione del patrimonio affidato;
- c) Curare il grado di soddisfazione della Clientela coerentemente con le aspettative aziendali, attraverso il monitoraggio e la verifica continua dei risultati ottenuti dalla gestione dei portafogli;
- d) Provvedere ai servizi alla Clientela, svolgendo le operazioni relative alla gestione dei patrimoni come elaborare e trasmettere ordini di investimento e disinvestimento alle corrispondenti strutture di negoziazione;
- e) Curare, nell'ambito della propria autonomia, l'attività commerciale al fine di acquisire e fidelizzare nuova Clientela;
- f) Curare, con il Responsabile di Filiale, la diffusione delle informazione e delle proprie conoscenze all'interno della filiale.

**LIVELLO EQF = 4**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Metodologie di controllo periodico del credito	1.00
	Modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	1.00
	Procedura di istruttoria delle domande di affidamento	2.00
	Tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati	2.00
	Tecniche di valutazione del profilo qualitativo	1.00
	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	1.00
Finanza	Indici macro-economici	2.00
	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa CAI e Usura	1.00
	Normativa civilistica persona e famiglia	1.00
	Normativa Fiscale persone e famiglie	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
	Sistema della previdenza complementare	1.00
Vendite e marketing	Conoscenza del mercato locale Private	2.00
	Gestione budget commerciale	2.00
	Mercato nazionale di riferimento	1.00
	Prodotti di investimento	3.00
	Prodotti finanziamento Retail	2.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>1</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Organizzazione	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	3.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>4</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.4 – GESTORE PORTAFOGLIO CORPORATE**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Consulente imprese

**FINALITÀ:** Provvedere alla gestione e allo sviluppo commerciale, economico e patrimoniale dei clienti corporate (società di capitali) di competenza.

**LIVELLO AUTONOMIA = 2****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Provvedere al raggiungimento degli obiettivi economici e commerciali della Filiale relativi portafoglio di Clientela assegnato;
- b) Curare lo sviluppo commerciale dei clienti presenti nel portafoglio di competenza mantenendo la qualità del servizio e la personalizzazione del rapporto;
- c) Proporre i prodotti adatti alle specifiche esigenze del Cliente, orientandone le scelte di finanziamento e di investimento su pacchetti coerenti con gli obiettivi assegnati;
- d) Porre in essere azioni di sviluppo in particolare verso la Clientela potenziale e segnalare nuove opportunità nel proprio e in altri segmenti attraverso l'analisi periodica del mercato;
- e) Curare il processo di concessione/revisione del fido e l'acquisizione della documentazione necessaria avvalendosi, eventualmente, del supporto tecnico specialistico;
- f) Curare la correttezza formale di tutta la documentazione prevista nonché l'osservanza delle normative di legge e delle normative interne;
- g) Gestire il controllo del profilo di rischio dei clienti assegnati, al fine di gestire in modo congiunto i fattori di prezzo, rischio e volume;
- h) Gestire attivamente il processo di gestione dei crediti problematici secondo le modalità prestabilite dalla normativa vigente.

**LIVELLO EQF = 4**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Fonti esterne di documentazione su richiedente fido	1.00
	Gestione crediti problematici	1.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	2.00
	Modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	1.00
	Tecniche di analisi del rischio complessivo di "gruppo"	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	1.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa civilistica imprese	1.00
	Normativa Fiscale imprese	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
Vendite e marketing	Conoscenza del mercato locale Corporate	2.00
	Gestione budget commerciale	1.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	3.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	2.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>1</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Organizzazione	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	3.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>4</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.5 – GESTORE PORTAFOGLIO SMALL BUSINESS**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Consulente PMI, Gestore PMI

**FINALITÀ:** Curare gli obiettivi commerciali del portafoglio clienti (artigiani, commercianti e ditte) assegnato, nel rispetto della soddisfazione della Clientela, nel rispetto degli obiettivi e delle direttive assegnate.

**LIVELLO AUTONOMIA = 2****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Provvedere al raggiungimento degli obiettivi economici e commerciali della Filiale relativi portafoglio di Clientela assegnato;
- b) Provvedere alla fidelizzazione del Cliente fornendo un servizio di qualità utilizzando modalità relazionali differenziate e personalizzate;
- c) Curare il controllo del grado di rischio del portafoglio clienti, collaborando con le diverse figure di filiale per l'individuazione di appropriate azioni da intraprendere;
- d) Gestire il processo di concessione/revisione del fido e l'acquisizione della documentazione necessaria eventualmente avvalendosi del supporto tecnico specialistico;
- e) Vigilare sulla correttezza formale di tutta la documentazione prevista nonché sull'osservanza delle normative di legge e delle normative interne;
- f) Curare, con il Direttore di Filiale, la diffusione delle informazioni e delle proprie conoscenze all'interno della filiale.

**LIVELLO EQF = 4**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Fonti esterne di documentazione su richiedente fido	1.00
	Gestione crediti problematici	1.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	2.00
	Modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	1.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	1.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa CAI e Usura	2.00
	Normativa Fiscale imprese	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
Vendite e marketing	Conoscenza del mercato locale Small Business	2.00
	Gestione budget commerciale	1.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	3.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>1</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Organizzazione	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	3.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>4</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.6 – ADDETTO TITOLI**

---

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Consulente titoli e investimenti

---

**FINALITÀ:** Realizzare la corretta esecuzione degli ordini di investimento impartiti dalla Clientela nel rispetto delle normative esterne ed interne.

**LIVELLO AUTONOMIA = 1****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Realizzare la corretta esecuzione delle disposizioni di operazioni ricevute dalla Clientela, garantendo la correttezza formale e sostanziale delle stesse, il rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali, dei livelli di servizio e degli standard aziendali;
- b) Assistere i Clienti fornendo informazioni corrette e puntuali sulle diverse tipologie di operazioni e di prodotti/servizi di interesse, curando in maniera puntuale e accurata l'informativa al cliente;
- c) Realizzare, per quanto di competenza, lo svolgimento di tutte le attività amministrative, operative e di monitoraggio e controllo pertinenti, nonché l'aggiornamento delle informazioni relative ai Clienti nei sistemi informativi aziendali.

**LIVELLO EQF = 3**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Procedure operativo-amministrative titoli e operazioni finanziarie	3.00
Credito	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	2.00
	Mercati primari e secondari	2.00
Legale	Diritto e legislazione del lavoro	1.00
	Normativa su investimenti	2.00
Personale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1.00
Sistemi Informativi e Telecomunicazioni	Office automation	2.00
Vendite e Marketing	Prodotti di investimento	2.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4.00
	Analisi	3.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Comunicazione	3.00
	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Tenacia	3.00
	Organizzazione	3.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	3.00
	Iniziativa	3.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>1+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>3</b>

**SCHEMA PROFILO PROFESSIONALE 1.7 – ADDETTO FIDI**

---

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Nessuna

---

**FINALITÀ:** Realizzare l'analisi, la valutazione, la gestione e il monitoraggio delle pratiche di fido di competenza.

**LIVELLO AUTONOMIA = 1****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Realizzare l'approfondimento istruttorio e l'analisi del rischio di credito e di controparte sulle proposte di affidamento di competenza, nel rispetto dei livelli di autonomia e delle procedure esistenti;
- b) Realizzare la verifica della regolarità operativa e della corretta applicazione della normativa esterna ed interna relativa al processo del credito;
- c) Erogare la contrattualistica e il perfezionamento delle pratiche di affidamento deliberate;
- d) Assistere i clienti fornendo informazioni corrette e puntuali sulle diverse tipologie di prodotti/servizi connessi all'erogazione del credito;
- e) Erogare consulenza e assistenza nelle diverse fasi del processo, eventualmente attivando ruoli specialistici per le pratiche a maggiore complessità/necessità;
- f) Porre in essere azioni atte a regolarizzare le posizioni affidate e a recuperare i crediti problematici monitorando l'esposizione e il rischio di credito.

**LIVELLO EQF = 3**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Fonti esterne di documentazione su richiedente fido	2.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	1.00
	Modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido	2.00
	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
	Procedura di istruttoria delle domande di affidamento	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
	Tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati	2.00
	Valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti	2.00
Legale	Diritto e legislazione del lavoro	1.00
	Normativa civilistica imprese	1.00
	Normativa civilistica persona e famiglia	1.00
Personale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1.00
Sistemi Informativi e Telecomunicazioni	Office automation	2.00
Vendite e Marketing	Prodotti di finanziamento ordinari	1.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	1.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3.00
	Analisi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Comunicazione	3.00
	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Tenacia	3.00
	Organizzazione	3.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	3.00
	Iniziativa	3.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>1+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>3</b>

**SCHEMA PROFILO PROFESSIONALE 1.8 – ADDETTO BACK OFFICE**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Addetto contabilità

**FINALITÀ:** Realizzare correttamente le attività contabili e amministrative a supporto dell'operatività di sportello contribuendo all'ottimizzazione del livello di servizio della Clientela.

**LIVELLO AUTONOMIA = 1****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Realizzare il corretto svolgimento delle attività contabili e amministrative in conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali;
- b) Seguire le perdite operative e i rimborsi commerciali rivolti alla clientela e le diverse attività amministrative;
- c) Erogare i "servizi di sportello" in assenza di contante, nel rispetto delle normative vigenti;
- d) Erogare le attività inerenti alla corretta gestione della centrale allarme interbancaria;
- e) Segnalare specifiche esigenze e opportunità commerciali su prodotti complessi, indirizzando i Clienti verso le figure specialistiche competenti (es. Gestore portafoglio Retail);
- f) Realizzare proposte e vendere prodotti e servizi conciliando le esigenze del Cliente con gli obiettivi della Filiale;
- g) Realizzare la flessibilità del lavoro in Filiale, in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi.

**LIVELLO EQF = 3**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Procedure di sportello (front office)	2.00
	Procedure e servizi di filiale (back office)	3.00
Credito	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
Legale	Diritto e legislazione del lavoro	1.00
	Normativa CAI e Usura	2.00
Personale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1.00
Sistemi Informativi e Telecomunicazioni	Office automation	2.00
Vendite e Marketing	Prodotti di investimento	2.00
	Prodotti di finanziamento Retail	2.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4.00
	Analisi	3.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Comunicazione	3.00
	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	3.00
Gestionale	Accuratezza	4.00
	Tenacia	3.00
	Organizzazione	3.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	3.00
Innovativa	Iniziativa	3.00
	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>1+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>3</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.9 – OPERATORE DI SPORTELLO**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Cassiere, Assistente alla Clientela

**FINALITÀ:** Erogare i servizi di sportello garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità.

**LIVELLO AUTONOMIA = 1****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Erogare i "servizi di sportello" al Cliente nel rispetto delle normative vigenti, curando le modalità di accoglienza della Clientela in linea con le direttive ricevute;
- b) Presentare proposte e vendere prodotti e servizi "da banco" conciliando le esigenze del Cliente con gli obiettivi della Filiale;
- c) Segnalare specifiche esigenze e opportunità commerciali indirizzando i Clienti verso le figure specialistiche competenti (es. Gestore portafoglio Retail);
- d) Effettuare la rilevazione di eventuali lamentele e bisogni espressi dalla Clientela e segnalarli alla Direzione affinché vengano correttamente gestiti;
- e) Realizzare il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative in conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali;
- f) Realizzare la flessibilità del lavoro in filiale in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi.

**LIVELLO EQF = 3**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Procedure di sportello (front office)	3.00
	Procedure e servizi di filiale (back office)	2.00
Credito	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
Finanza	Mercati finanziari base	1.00
Legale	Diritto e legislazione del lavoro	1.00
	Normativa CAI e Usura	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
Personale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1.00
Sistemi Informativi e Telecomunicazioni	Office automation	2.00
Vendite e Marketing	Prodotti di investimento	2.00
	Prodotti di finanziamento Retail	2.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Comunicazione	3.00
	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Tenacia	3.00
	Organizzazione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	3.00
	Iniziativa	3.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>1+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>3</b>

## SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.10 – RESPONSABILE AREA COORDINAMENTO FILIALI

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Capo Area, Capo Mercato

**FINALITÀ:** Coordinare le filiali di competenza per il raggiungimento degli obiettivi di budget, seguendo lo sviluppo degli affari in linea con le direttive e gli obiettivi dettati dalla Direzione Centrale, gestendo e valorizzando le risorse affidate.

**LIVELLO AUTONOMIA = 2**

### PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ

- a) Collaborare alla predisposizione dei budget e dei piani commerciali coerentemente con la realtà del mercato di riferimento e delle filiali di competenza recependo e applicando le linee guida della Direzione Centrale;
- b) Assicurare i risultati assegnati prestando particolare attenzione alla redditività e alla qualità nel rispetto delle direttive della Direzione Centrale. Trasferire gli obiettivi ai collaboratori d'area (Corporate, Retail, Fidi);
- c) Coordinare l'attuazione del modello di servizio definito attraverso il monitoraggio della customer satisfaction, l'applicazione delle strategie e delle iniziative commerciali definite, sviluppando l'immagine della Banca sul territorio;
- d) Assicurare il corretto andamento contabile amministrativo delle filiali di competenza, verificando l'applicazione di norme e procedure;
- e) Coordinare la scrupolosa applicazione delle disposizioni della Banca relativamente alla conduzione degli affari ed al funzionamento della Filiale, limitando i rischi operativi e di reputazione;
- f) Assicurare l'efficiente e razionale impiego delle persone del territorio di competenza, ponendo particolare attenzione nel rilevarne criticità e potenzialità;
- g) Assicurare l'efficienza dei sistemi di sicurezza, di vigilanza e il presidio delle risorse tecniche/informatiche.

**LIVELLO EQF = 5**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Budgeting	2.00
Credito	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	2.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa CAI e Usura	1.00
Personale	Gestione e Sviluppo delle risorse umane	2.00
	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	1.00
	Valutazioni delle prestazioni	2.00
Vendite e Marketing	Gestione budget commerciale	3.00
	Mercato nazionale di riferimento	2.00
	Piano commerciale (per i prodotti/servizi di competenza)	2.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	2.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	2.00
	Prodotti di investimento	1.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>	<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	4.00
	Gestione del team	4.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	4.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
	Pensiero prospettico	3.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>	<b>4</b>
	<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>	<b>3</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>3=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>5</b>

## SCHEMA PROFILO PROFESSIONALE 1.11 – RESPONSABILE SEGMENTO RETAIL DI AREA

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Nessuna

**FINALITÀ:** Assicurare, con il contributo delle filiali assegnate, il raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il segmento Retail nell'area di competenza, monitorandone i relativi risultati e delineando le principali azioni commerciali.

**LIVELLO AUTONOMIA = 3**

### PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ

- a) Assicurare l'analisi del territorio di competenza per individuare problemi ed opportunità di business ed ideare soluzioni adeguate nel segmento di competenza. Provvedere a trasmettere al Coordinamento Marketing e Strategie Territoriali le opportunità/proposte di sviluppo commerciale identificate personalmente e presso le Filiali;
- b) Assicurare, a livello locale, l'applicazione delle strategie commerciali e delle iniziative di marketing definite, l'analisi delle aree di debolezza e dei punti di forza di ciascuna Filiale e delle esigenze espresse dalle stesse;
- c) Coordinare, per il segmento assegnato, l'azione commerciale dei gestori;
- d) Identificare, con il supporto degli specialisti, eventuali integrazioni locali al piano commerciale centrale, individuando le priorità da comunicare alle singole Filiali di competenza e ricercando possibili canali di contatto con Clientela prospect;
- e) Salvaguardare, con i Responsabili di Filiale, l'andamento gestionale e commerciale attraverso l'analisi e l'individuazione di azioni migliorative;
- f) Assicurare, a livello locale, l'applicazione delle strategie commerciali e delle iniziative di marketing definite, l'analisi delle aree di debolezza e dei punti di forza di ciascuna Filiale e delle esigenze espresse dalle stesse;
- g) Assicurare, con i Responsabili di Filiale, la redazione e condivisione di un piano di azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi commerciali e reddituali, monitorandone l'effettiva realizzazione;
- h) Assicurare supporto e collaborazione ai Responsabili di Filiale per favorirne la crescita professionale e l'efficace interpretazione del ruolo;
- i) Assicurare il rispetto delle regole vigenti e degli obiettivi di qualità e volume definiti in materia di erogazione del credito, garantendo accuratezza, profondità e completezza nello svolgimento, per quanto di competenza, delle seguenti attività:
  - istruttoria e analisi delle pratiche di rischio;
  - esercizio delle autonomie deliberative assegnate;
  - gestione andamento delle pratiche affidate;
  - monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle posizioni scadute/sconfiniate ed attivazione dei titolari delle filiali per le iniziative di prevenzione del fenomeno o di sistemazione delle anomalie;
- j) Assicurare il supporto degli specialisti di prodotto e di segmento per le esigenze di approfondimento evidenziate dalle Filiali.

**LIVELLO EQF = 5**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Budgeting	1.00
Credito	Gestione crediti problematici	2.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	2.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	1.00
Legale	Normativa CAI e Usura	1.00
	Normativa civilistica imprese	1.00
	Normativa Fiscale imprese	1.00
	Normativa sull'attività creditizia	1.00
Vendite e Marketing	Conoscenza del mercato locale Retail	3.00
	Gestione budget commerciale	2.00
	Mercato nazionale di riferimento	2.00
	Piano commerciale (per i prodotti/servizi di competenza)	2.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	2.00
	Prodotti di investimento	2.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione del team	4.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	4.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
	Pensiero prospettico	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>3+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>5</b>

## SCHEMA PROFILO PROFESSIONALE 1.12 – RESPONSABILE SEGMENTO CORPORATE DI AREA

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Nessuna

**FINALITÀ:** Assicurare, con il contributo delle filiali assegnate, il raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il segmento Corporate nell'area di competenza, monitorandone i relativi risultati e delineando le principali azioni commerciali.

**LIVELLO AUTONOMIA = 3**

### PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ

- a) Coordinare l'analisi del territorio di competenza per individuare problemi ed opportunità di business ed ideare soluzioni adeguate nel segmento di competenza;
- b) Coordinare il livello locale nell'applicazione delle strategie commerciali e delle iniziative di marketing definite, l'analisi delle aree di debolezza e dei punti di forza di ciascuna Filiale e delle esigenze espresse dalle stesse;
- c) Coordinare, per il segmento assegnato, l'azione commerciale dei gestori;
- d) Assicurare la trasmissione alle funzioni di riferimento le opportunità/proposte di sviluppo commerciale identificate personalmente e presso le Filiali;
- e) Assicurare l'identificazione, con il supporto degli specialisti, di eventuali integrazioni locali al piano commerciale centrale, individuando le priorità da comunicare alle singole Filiali di competenza e ricercando possibili canali di contatto con Clientela prospect;
- f) Coordinare i Responsabili di Filiale nell'analisi dell'andamento gestionale e commerciale e nell'individuazione delle azioni migliorative;
- g) Coordinare i Responsabili di Filiale, nell'ambito degli incontri periodici, per l'attuazione di azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi commerciali e reddituali, monitorandone l'effettiva realizzazione;
- h) Assicurare il rispetto delle regole vigenti e degli obiettivi di qualità e volume definiti in materia di erogazione del credito, garantendo accuratezza, profondità e completezza nello svolgimento, per quanto di competenza, delle seguenti attività:
  - istruttoria e analisi delle pratiche di rischio;
  - esercizio delle autonomie deliberative assegnate;
  - gestione andamento delle pratiche affidate;
  - monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle posizioni scadute/sconfiniate ed attivazione dei titolari delle filiali per le iniziative di prevenzione del fenomeno o di sistemazione delle anomalie;
- i) Assicurare il supporto degli specialisti di prodotto e di segmento per le esigenze di approfondimento evidenziate dalle Filiali.

**LIVELLO EQF = 5**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Budgeting	1.00
Credito	Gestione crediti problematici	2.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	2.00
	Tecniche di analisi del rischio complessivo di "gruppo"	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	2.00
Legale	Normativa civilistica imprese	1.00
	Normativa Fiscale imprese	1.00
	Normativa sull'attività creditizia	1.00
Vendite e Marketing	Conoscenza del mercato locale Corporate	3.00
	Gestione budget commerciale	2.00
	Mercato nazionale di riferimento	2.00
	Piano commerciale (per i prodotti/servizi di competenza)	2.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	3.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	2.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Tecniche di customer care	2.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>	<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione del team	4.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	4.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
	Pensiero prospettico	3.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>	<b>3</b>
	<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>	<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>3+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>5</b>

## SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.13 – RESPONSABILE SEGMENTO SMALL BUSINESS DI AREA

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Nessuna

**FINALITÀ:** Coordinare, con il contributo delle filiali assegnate, il raggiungimento degli obiettivi commerciali fissati per il segmento Small Business nell'area di competenza, monitorandone i relativi risultati e delineando le principali azioni commerciali.

**LIVELLO AUTONOMIA = 3**

### PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ

- a) Coordinare l'analisi del territorio di competenza per individuare problemi ed opportunità di business ed ideare soluzioni adeguate nel segmento di competenza;
- b) Coordinare il livello locale nell'applicazione delle strategie commerciali e delle iniziative di marketing definite, l'analisi delle aree di debolezza e dei punti di forza di ciascuna Filiale e delle esigenze espresse dalle stesse;
- c) Coordinare per il segmento assegnato l'azione commerciale dei gestori;
- d) Assicurare la trasmissione alle funzioni di riferimento le opportunità/proposte di sviluppo commerciale identificate personalmente e presso le Filiali;
- e) Assicurare l'identificazione, con il supporto degli specialisti, di eventuali integrazioni locali al piano commerciale centrale, individuando le priorità da comunicare alle singole Filiali di competenza e ricercando possibili canali di contatto con Clientela prospect;
- f) Coordinare i Responsabili di Filiale nell'analisi dell'andamento gestionale e commerciale e nell'individuazione delle azioni migliorative;
- g) Coordinare i Responsabili di Filiale, nell'ambito degli incontri periodici, per l'attuazione di azioni concrete per il raggiungimento degli obiettivi commerciali e reddituali, monitorandone l'effettiva realizzazione;
- h) Assicurare il rispetto delle regole vigenti e degli obiettivi di qualità e volume definiti in materia di erogazione del credito, garantendo accuratezza, profondità e completezza nello svolgimento, per quanto di competenza, delle seguenti attività:
  - istruttoria e analisi delle pratiche di rischio;
  - esercizio delle autonomie deliberative assegnate;
  - gestione andamento delle pratiche affidate;
  - monitoraggio sistematico dell'evoluzione delle posizioni scadute/sconfiniate ed attivazione dei titolari delle filiali per le iniziative di prevenzione del fenomeno o di sistemazione delle anomalie;
- i) Assicurare il supporto degli specialisti di prodotto e di segmento per le esigenze di approfondimento evidenziate dalle Filiali.

**LIVELLO EQF = 5**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Budgeting	1.00
Credito	Gestione crediti problematici	2.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	1.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
	Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	2.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	1.00
Legale	Normativa civilistica imprese	1.00
	Normativa Fiscale imprese	1.00
	Normativa sull'attività creditizia	1.00
Vendite e Marketing	Conoscenza del mercato locale Small Business	3.00
	Gestione budget commerciale	2.00
	Mercato nazionale di riferimento	2.00
	Piano commerciale (per i prodotti/servizi di competenza)	2.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	3.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	2.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Tecniche di customer care	2.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>	<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione del team	4.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	4.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
	Pensiero prospettico	3.00
	<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>	<b>3</b>
	<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>	<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>3+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>5</b>

## SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.14 – RESPONSABILE CREDITI DI AREA

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Nessuna

**FINALITÀ:** Assicurare il conseguimento degli obiettivi relativi alla qualità del credito dell'Area Territoriale deliberando ed assicurando il corretto funzionamento del processo di erogazione del credito sulla base delle linee guida della Direzione Crediti e della Direzione di Area.

**LIVELLO AUTONOMIA = 3**

### PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ

- a) Assicurare la corretta applicazione, da parte delle unità operative dell'Area, dei processi del credito di pertinenza: istruttoria, utilizzo delle linee di credito, revisione delle pratiche, gestione degli sconfinamenti e delle morosità, gestione dei fenomeni di insolvenza, ecc.;
- b) Assicurare la verifica della coerenza e della correttezza dei giustificativi inseriti a fronte di sconfinamenti/morosità e l'intervento sull'unità operativa in caso di anomalia;
- c) Assicurare la gestione degli sconfinamenti analizzandoli periodicamente e pianificando le azioni da mettere in atto per minimizzarli;
- d) Coordinare la rilevazione delle posizioni presentanti situazioni di criticità e la formulazione dei conseguenti interventiolutivi e l'acquisizione, ove necessario, della gestione diretta delle posizioni;
- e) Assicurare l'esercizio delle autonomie deliberative assegnate;
- f) Assicurare l'assistenza alle unità operative dell'Area per la gestione delle posizioni di maggiore rischiosità, affiancando, ove necessario, l'unità operativa per il passaggio delle posizioni agli "stati amministrativi" del rischio problematico;
- g) Assicurare l'incremento della qualità del portafoglio crediti dell'Area Territoriale e proporre alle altre funzioni di riferimento gli eventuali correttivi;
- h) Coordinare l'esecuzione delle attività di carattere legale-operativo, nell'interesse delle strutture dell'Area Territoriale e in un'ottica di customer care;
- i) Assicurare la cura degli adempimenti relativi alle pratiche di successione che presentano criticità di natura legale.

**LIVELLO EQF = 5**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Gestione crediti problematici	3.00
	Metodologie di controllo periodico del credito	2.00
	Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	2.00
	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	2.00
Legale	Normativa sull'attività creditizia	2.00
Vendite e Marketing	Prodotti di finanziamento ordinari	1.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	1.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4.00
	Analisi	3.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione del team	4.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	4.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
	Pensiero prospettico	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>3+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>5</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.15 – SPECIALISTA PRODOTTI DI AREA**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Nessuna

**FINALITÀ:** Assistere le aree assegnate nel raggiungimento degli obiettivi di budget sui prodotti di competenza.

**LIVELLO AUTONOMIA = 1****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Porre in essere la raccolta sul territorio di informazioni utili a migliorare i prodotti, trasferendole alla funzione di competenza e proponendo innovazioni;
- b) Erogare supporto specialistico all'azione commerciale per tutti i mercati, affiancando, ove necessario, "i gestori delle relazioni con la Clientela", soprattutto in occasione di operazioni particolarmente complesse;
- c) Realizzare la diffusione e il miglioramento della conoscenza dei prodotti presso i "gestori delle relazioni con la Clientela" anche attraverso attività di formazione mirate;
- d) Erogare consulenza specialistica e formazione ai Responsabili di Segmento di tutti i mercati in relazione ai prodotti rivolti alla Clientela specifica.

**LIVELLO EQF = 3**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
Finanza	Indici macro-economici	2.00
	Mercati primari e secondari	2.00
Legale	Diritto e legislazione del lavoro	1.00
	Normativa fiscale persone e famiglie	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
	Sistema della previdenza complementare	1.00
Personale	Addestramento del personale	1.00
	Normativa di sicurezza sul lavoro	1.00
Sistemi Informativi e Telecomunicazioni	Office automation	2.00
Vendite e Marketing	Conoscenza del mercato locale	2.00
	Gestione budget commerciale	2.00
	Piano commerciale (per i prodotti/servizi di competenza)	1.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	3.00
	Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	2.00
	Prodotti di investimento	3.00
	Prodotti finanziamento Retail	3.00
	Tecniche di customer care	2.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>2</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4.00
	Analisi	3.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Comunicazione	3.00
	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Organizzazione	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>1+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>3</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.16 – RESPONSABILE SVILUPPO BUSINESS**

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Capo dello sviluppo di Area

**FINALITÀ:** Gestire il piano di sviluppo commerciale assegnato per i diversi segmenti di clientela attraverso l'efficiente gestione della rete di sviluppatori.

**LIVELLO AUTONOMIA = 2**

**PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Curare la definizione dei target di clientela e delle aree di sviluppo prioritarie, e costruire il piano commerciale per il mercato, condividendolo con le funzioni competenti;
- b) Curare il raggiungimento degli obiettivi di budget attraverso la pianificazione delle relative attività.
- c) Gestire efficacemente gli sviluppatori, verificando il rispetto delle procedure/normative aziendali ed esterne e l'allineamento con gli standard d'immagine aziendale;
- d) Provvedere a un costante rapporto di comunicazione con le diverse linee di business Aziendali al fine di sviluppare sinergie commerciali per favorire la crescita;
- e) Supportare la crescita professionale delle risorse assegnate, individuando e valorizzando capacità e competenze delle medesime attraverso la promozione di adeguati piani di formazione e di sviluppo.

**LIVELLO EQF = 4**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Amministrazione	Budgeting	2.00
Credito	Fonti esterne di documentazione su richiedente fido	2.00
	Procedura di istruttoria delle domande di affidamento	1.00
Finanza	Indici macro-economici	1.00
	Mercati finanziari base	1.00
Legale	Normativa Fiscale persone e famiglie	1.00
	Normativa su investimenti	2.00
	Sistema della previdenza complementare	1.00
Personale	Gestione e Sviluppo delle risorse umane	2.00
	Valutazione delle prestazioni	1.00
Vendite e Marketing	Mercato nazionale di riferimento	3.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	1.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Prodotti finanziamento Retail	1.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>1</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione del team	4.00
	Coordinamento e gestione collaboratori	3.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Pianificazione	4.00
	Decisione	4.00
	Controllo	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	3.00
	Pensiero prospettico	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>2+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>4</b>

**SCHEDA PROFILO PROFESSIONALE 1.17 – SVILUPPATORE**

---

**ALTRE DENOMINAZIONI:** Produttore

---

**FINALITÀ:** Conseguire il raggiungimento degli obiettivi di acquisizione di nuova Clientela del Segmento assegnato.**LIVELLO AUTONOMIA = 1****PRINCIPALI RESPONSABILITÀ - ATTIVITÀ**

- a) Realizzare lo sviluppo del portafoglio clienti e gestirlo nella fase iniziale, nel rispetto della soddisfazione del cliente e delle disposizioni aziendali;
- b) Segnalare al diretto Responsabile le opportunità di acquisizione di nuova clientela utilizzando anche informazioni provenienti dalla clientela già acquisita, da associazioni di categoria, dalla quotidiana attività relazionale e dalle sinergie con le altre linee di business;
- c) Porre in essere il controllo della qualità del credito e della gestione del rischio dei potenziali clienti e delle posizioni assegnate;
- d) Realizzare l'organizzazione e la promozione di incontri sistematici con enti, associazioni etc., al fine di mantenere attive le relazioni e conoscere eventuali esigenze da trasformare in nuove offerte commerciali.

**LIVELLO EQF = 3**

<b>Profilo di conoscenze</b>		
<b>Famiglia professionale</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Credito	Fonti esterne di documentazione su richiedente fido	1.00
	Modalità accertamento elementi informativi per istruttoria domanda fido	1.00
	Principi economici e organizzativi aziendali base del settore bancario	2.00
	Procedura di istruttoria delle domande di affidamento	1.00
Finanza	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Diritto e legislazione del lavoro	1.00
	Normativa civilistica persona e famiglia	1.00
	Normativa su investimenti	1.00
	Sistema della previdenza complementare	1.00
Personale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1.00
Sistemi Informativi e Telecomunicazioni	Office automation	2.00
Vendite e Marketing	Conoscenza del mercato locale Corporate	2.00
	Conoscenza del mercato locale Small Business	2.00
	Gestione budget commerciale	2.00
	Prodotti di finanziamento ordinari	2.00
	Prodotti di investimento	1.00
	Tecniche di customer care	3.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CONOSCENZE</b>		<b>1</b>
<b>Profilo di capacità</b>		
<b>Area</b>	<b>Titolo</b>	<b>Livello richiesto</b>
Intellettuale	Sintesi	3.00
	Soluzione dei problemi	4.00
	Analisi	3.00
	Autosviluppo	3.00
Relazionale	Lavorare in gruppo	3.00
	Orientamento al cliente	4.00
	Convincimento	3.00
	Negoziazione	3.00
	Gestione dei conflitti	3.00
Gestionale	Accuratezza	3.00
	Organizzazione	3.00
	Orientamento ai risultati	4.00
	Iniziativa	4.00
Innovativa	Flessibilità	3.00
	Propensione al nuovo	4.00
<b>VALORE DELLA MODA DELLE CAPACITÀ</b>		<b>3</b>
<b>INDICATORE MEDIO TRA CONOSCENZE E CAPACITÀ</b>		<b>2</b>
<b>VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL PROFILO PROFESSIONALE</b>		
<b>Livello autonomia</b>		<b>1+</b>
<b>Indicatore medio tra conoscenze e capacità</b>		<b>2=</b>
<b>Livello EQF</b>		<b>3</b>





Membro italiano ISO e CEN  
[www.uni.com](http://www.uni.com)  
[www.youtube.com/normeUNI](http://www.youtube.com/normeUNI)  
[www.twitter.com/normeUNI](http://www.twitter.com/normeUNI)  
[www.twitter.com/formazioneUNI](http://www.twitter.com/formazioneUNI)

**Sede di Milano**

Via Sannio, 2 - 20137 Milano  
tel +39 02700241, Fax +39 0270024375, [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

**Sede di Roma**

Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma  
tel +39 0669923074, Fax +39 066991604, [uni.roma@uni.com](mailto:uni.roma@uni.com)