

## Profili professionali presenti nelle banche commerciali - Requisiti di conoscenza, capacità e competenza - Indirizzi operativi per la valutazione della conformità

*Banking sector job profiles - Knowledge, skill and competence requirements - Practical guidance  
to conformity assessment procedure*

La prassi di riferimento UNI/PdR 10 è strutturata in 7 sezioni, numerate da 0 a 6.  
La sezione 6 introduce gli indirizzi operativi per la valutazione della conformità delle persone ai  
requisiti di conoscenza, capacità e competenza descritti nei profili professionali presenti nelle  
sezioni da 1 a 5 della prassi di riferimento.

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 .....	4
4 ORGANIZZAZIONE CHE EFFETTUA LA VALUTAZIONE .....	4
5 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE .....	5
6 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE CONOSCENZE .....	6
7 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE CAPACITÀ.....	6
7.1 GENERALITÀ.....	6
7.2 MISURAZIONE DELLE CAPACITÀ .....	7
8 PROVA DI VALUTAZIONE .....	7
8.1 STRUTTURA DELLA PROVA DI VALUTAZIONE.....	7
8.2 ACCESSO ALLA PROVA DI VALUTAZIONE .....	7
8.3 MODALITÀ OPERATIVA DI SVOLGIMENTO DELLA PROVA DI VALUTAZIONE .....	8
9 CRITERI DI RILASCIO DELLA ATTESTAZIONE .....	9
10 CRITERI PER IL MANTENIMENTO .....	9

## 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;

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 (il presente documento).

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

La presente sezione di prassi di riferimento UNI/PdR 10.6:2014 introduce gli indirizzi operativi per la valutazione della conformità delle persone ai requisiti di conoscenza, capacità e competenza descritti nei profili professionali presenti nelle sezioni da 1 a 5 della UNI/PdR 10:2014.

## **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 CEI EN ISO/IEC 17000 Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali

UNI CEI EN ISO/IEC 17024 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone

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 ed i seguenti.

**3.1 attestazione:** Emissione di una dichiarazione, basata su un processo decisionale finalizzato a verificare che il soddisfacimento di requisiti specificati è stato dimostrato.

NOTA Definizione adattata da UNI EN ISO 17000.

## **4 ORGANIZZAZIONE CHE EFFETTUA LA VALUTAZIONE**

Per garantire la massima efficacia ed efficienza del processo e il massimo valore dei risultati della verifica di conformità, l'organizzazione che effettua la valutazione della conformità ai requisiti individuati nei profili professionali descritti nelle sezioni da 1 a 5 della UNI/PdR 10:2014, deve rappresentare, in modo paritetico e prevalente, le Associazioni Datoriali e le Organizzazioni Sindacali operanti nel settore bancario.

Tale organizzazione, per l'effettuazione delle valutazioni di conformità, deve essere strutturata in modo da:

- garantire i necessari requisiti di indipendenza, imparzialità, trasparenza, competenza e assenza di conflitti di interesse;

- assicurare l'omogeneità delle valutazioni;
- definire, adottare e rispettare un proprio sistema qualità documentato.

Per essere in linea con il miglior stato dell'arte raggiunto, l'organizzazione che effettua la valutazione di conformità può utilizzare come linea guida per lo svolgimento delle proprie attività la UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

L'attività di valutazione di conformità delle conoscenze, capacità e competenze viene svolta dall'organizzazione a titolo gratuito e può essere, in parte, affidata all'esterno. In tal caso, tuttavia, l'organizzazione mantiene la piena responsabilità sui risultati finali delle valutazioni, nonché su tutte le attività affidate all'esterno che deve controllare, valutare e monitorare costantemente.

## **5 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE**

La metodologia di valutazione della conformità, così come i requisiti dei profili professionali, devono essere condivisi tra le parti sociali nell'ambito dell'organizzazione individuata al punto 4 che effettua la valutazione di conformità.

E' necessario tener presente che devono essere valutate le competenze, in modo oggettivo attraverso la misurazione delle conoscenze e delle capacità, così come descritte negli specifici profili professionali delle sezioni da 1 a 5 della UNI/PdR 10:2014 e derivanti da risultati dell'apprendimento comunque acquisito (formale, informale e non formale).

La valutazione si realizza tramite un processo di misura e di conferma che i risultati dell'apprendimento, comunque conseguiti, siano conformi ai profili professionali definiti nelle sezioni da 1 a 5.

I risultati dell'apprendimento sono strettamente correlati alle competenze acquisite che sono definite nella sezione 0 come l'abilità di applicare, in concreto, nelle attività lavorative proprie del profilo professionale (sezioni da 1 a 5) il livello di conoscenze e capacità stabilito per quel profilo.

Di conseguenza, il principio base della metodologia utilizzata è quello di verificare effettivamente se nello svolgimento di simulazioni delle attività previste dai singoli profili, la persona possiede i prescritti livelli di conoscenza e capacità ed è in grado di utilizzarli con i conseguenti livelli di responsabilità ed autonomia richiesti dal profilo professionale.

Il metodo valutativo utilizzato fonda la sua modalità di misurazione sul criterio di individuare e valutare le singole componenti della competenza, applicate in casi reali.

Per garantire l'efficacia della valutazione la metodologia di valutazione deve prevedere almeno quanto segue:

- 1) analisi della documentazione comprovante l'attività lavorativa e formativa della persona, inerente il profilo professionale oggetto di valutazione
- 2) test scritto su "business case", costituito da specifiche domande a risposta multipla;
- 3) test scritto costituito da specifici questionari comportamentali a risposta multipla.

## 6 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE CONOSCENZE

Ciascuna conoscenza deve essere identificata sulla base dei seguenti criteri generali:

- Titolo: costituisce l'identificativo della conoscenza.
- Descrizione: spiegazione sintetica che illustra in che cosa consiste la conoscenza.
- Contenuti: l'elenco degli elementi teorico-applicativi che ne determinano la natura e l'applicazione.

Per misurare una conoscenza lo strumento di misurazione deve essere in forma di simulazione della realtà: in questo caso è stata prescelta la metodologia del *business case*.

Il *business case* è composto da specifiche domande a risposta multipla in forma complessa e strutturata, dove la risposta corretta è una sola, senza la possibilità di interpretazione e argomentazione nella scelta della risposta.

Il sistema deve poter operare *online* e non può introdurre elementi di discrezionalità nella valutazione, in quanto non soggetto ad interferenze ed interpretazioni umane.

NOTA I *business case* vanno costruiti congiuntamente da metodologi e da esperti del settore finanza.

Per superare la prova di valutazione relativa alle conoscenze proprie del profilo professionale oggetto di valutazione il candidato deve conseguire almeno il 75% delle risposte esatte nell'analisi dei *business case*.

## 7 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELLE CAPACITÀ

### 7.1 GENERALITÀ

Le capacità possono essere rilevate in due modi fondamentali:

- a) sulla base dei comportamenti messi in atto nella prestazione lavorativa (performance, a consuntivo);
- b) sulla base dei comportamenti messi in atto in specifiche simulazioni: questionari comportamentali o specifiche sessioni di valutazione (a carattere prospettico).

In questo caso non si devono misurare le performance; di conseguenza si deve agire in termini prospettici.

La misura delle capacità viene quindi realizzata attraverso specifici questionari comportamentali a risposta multipla impiegabili per saggiare oggettivamente il possesso delle capacità chiave per lo specifico profilo professionale.

Questi questionari, normalmente utilizzati in sede di valutazione di conformità, permettono un'analisi con un buon livello di validità predittiva, per focalizzare le informazioni sulle capacità necessarie a conclusione del percorso di apprendimento.



I questionari situazionali hanno il vantaggio di limitare la modalità di applicazione ad una semplice lettura di stimoli descrittivi e ad una scelta forzata su diverse alternative di possibile risposta.

I questionari utilizzati per le capacità sono batterie, cioè un insieme omogeneo di test che servono per misurare una sola cosa, già in uso per il medesimo fine.

## 7.2 MISURAZIONE DELLE CAPACITÀ

Tutte le capacità previste dal profilo professionale vengono valutate rispetto alle abilità realizzative attese come riportato al punto 7.2.2 della UNI/PdR 10.0:2014.

Ciascuna capacità valutata viene misurata con specifiche domande situazionali a risposta multipla.

Le alternative di risposta per ogni domanda hanno un diverso gradiente di efficacia comportamentale.

Il risultato complessivo delle risposte relative ad ogni capacità viene classificato secondo i criteri di adeguatezza.

Per superare la prova di valutazione delle capacità il candidato deve fornire almeno il 75% delle risposte corrette.

## 8 PROVA DI VALUTAZIONE

### 8.1 STRUTTURA DELLA PROVA DI VALUTAZIONE

La prova di valutazione è costituita dalle seguenti prove:

- per la valutazione delle conoscenze, una prova scritta *online* di analisi di una serie di *business case* afferenti il profilo professionale oggetto della valutazione, resi disponibili in maniera casuale dalla piattaforma informatica tra quelli presenti nel database;
- per la valutazione delle capacità, una prova scritta *online* composta una serie di domande a risposta multipla per ciascuna delle capacità individuate afferenti il profilo professionale oggetto della valutazione, rese disponibili in maniera casuale dalla piattaforma informatica tra quelle presenti nel database.

### 8.2 ACCESSO ALLA PROVA DI VALUTAZIONE

L'accesso alle prove di valutazione è subordinato all'invio di una richiesta da parte del candidato all'organizzazione che effettua la valutazione di conformità.

Per accedere alla prova di valutazione sono necessari i pre-requisiti seguenti:

- essere in possesso di almeno un diploma di scuola media superiore o equipollente;
- e
- aver maturato un minimo di tre anni di esperienza nelle attività relative al profilo professionale oggetto della valutazione di conformità.

L'organizzazione responsabile della valutazione di conformità deve verificare che la documentazione ed i dati forniti dal candidato siano conformi ai pre-requisiti sopra indicati e procede quindi ad indire la sessione di prova, definendo luogo ed ora ed informando i candidati ammessi.

In casi eccezionali il candidato può partecipare alla prove di valutazione a seguito dell'invio della sola "Richiesta di valutazione", prima cioè di aver prodotto l'evidenza della documentazione richiesta, assumendosene la responsabilità.

### **8.3 MODALITÀ OPERATIVA DI SVOLGIMENTO DELLA PROVA DI VALUTAZIONE**

La prova di valutazione si svolge, generalmente, a distanza, *online*, tramite il collegamento ad una piattaforma informatica che, per ciascun candidato, estrae casualmente due batterie di test all'interno dell'archivio generale delle domande.

L'organizzazione che effettua la valutazione di conformità che indice la sessione di prova di valutazione nomina un ispettore, presente sul luogo della prova, che ha la responsabilità di:

- verificare l'identità dei candidati tramite il confronto tra la lista degli iscritti ed il controllo di un documento d'identità in corso di validità;
- procedere all'abilitazione della prova *online* comunicando le modalità e il tempo di esecuzione della prova stessa;
- controllare che i candidati eseguano la prova senza ricorrere all'utilizzo di strumenti di supporto esterni (per esempio: cellulari, libri di testo, collegamenti web, ecc) e senza collaborazioni con altri candidati;
- allo scadere del tempo stabilito per la prova procedere alla chiusura della piattaforma informatica;
- a conclusione della giornata di prova redigere un verbale, riportando, in particolare, eventuali anomalie occorse nello svolgimento della prova di valutazione (per esempio: mancanza di elettricità, problematiche relative alle linee dati, problematiche relative ai server informatici, inosservanza delle modalità di svolgimento dell'esame da parte dei candidati, ecc).

L'ispettore ha il dovere di segnalare all'organizzazione responsabile della valutazione di conformità, preventivamente all'avvio della prova di valutazione, eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità.

Il candidato deve svolgere le prove indicate al punto 8.1 in un tempo stabilito. In caso di interruzione non prevista il conteggio del tempo viene sospeso.

La piattaforma informatica deve essere validata da una commissione composta da esperti interni dell'organizzazione che effettua la valutazione e dagli Auditor esterni certificati; la validazione della piattaforma deve essere ripetuta periodicamente.

Una commissione di valutazione appositamente costituita dall'organizzazione responsabile della valutazione gestisce gli aspetti ordinari e straordinari che possono intervenire nello svolgimento della prova e delibera sull'emissione dell'attestazione.

## **9 CRITERI DI RILASCIO DELLA ATTESTAZIONE**

Il criterio utilizzato per la valutazione di conformità del personale ai requisiti stabiliti per ciascun profilo professionale è l'ottenimento di un risultato di almeno 75/100 in ciascuna delle due prove scritte.

In caso di esito positivo, l'organizzazione responsabile della valutazione rilascia all'interessato una attestazione in cui sono riportati, tra l'altro, i riferimenti alla presente prassi di riferimento UNI/PdR 10:2014 e la denominazione del profilo professionale oggetto della valutazione.

L'attestazione ha validità triennale ed è soggetto ai criteri di mantenimento indicati al punto 10.

## **10 CRITERI PER IL MANTENIMENTO**

Durante il periodo di validità dell'attestazione, l'organizzazione che ha svolto la valutazione di conformità deve esercitare un controllo sui soggetti che hanno conseguito l'attestazione per verificare il perdurare della conformità ai requisiti stabiliti per i profili professionali individuati nelle sezioni da 1 a 5 della presente prassi di riferimento.

La sorveglianza è eseguita a campione sulla documentazione professionale. Inoltre è possibile prevedere un colloquio col soggetto che ha conseguito l'attestazione.

I criteri di mantenimento annuale dell'attestazione nel corso del triennio di sorveglianza prevedono che il soggetto:

- abbia mantenuto in esercizio la propria attività professionale;
- segnali all'organizzazione che ha svolto la valutazione gli eventuali reclami ricevuti e la loro risoluzione;
- abbia maturato almeno 48 crediti formativi del triennio nella misura di 2 crediti per ogni ora di formazione specifica del profilo professionale, impartita (docente) o ricevuta (partecipante), in corsi o eventi riconosciuti dall'organizzazione responsabile della valutazione di conformità oppure nella misura di 1 credito per ogni ora di formazione specifica del profilo professionale, impartita o ricevuta, in corsi non riconosciuti. Il candidato è tenuto ad inviare le relative evidenze documentali all'organizzazione che ha svolto la valutazione per l'aggiornamento del proprio fascicolo.

In assenza di disdetta, la validità triennale dell'attestazione è automaticamente rinnovata tramite una nuova prova di valutazione.

Il soggetto che non ha presentato disdetta è tenuto ad inviare la documentazione professionale aggiornata almeno 60 giorni precedenti la scadenza del termine di validità dell'attestazione per consentire la valutazione dei requisiti necessari per il rinnovo e di calendarizzare la prova di valutazione entro la data di scadenza indicata nell'attestazione.

Le condizioni per il rinnovo prevedono che il soggetto:

- abbia mantenuto in esercizio la propria attività professionale;
- segnali all'organizzazione che ha svolto la valutazione gli eventuali reclami ricevuti e la loro risoluzione;
- superi la prova di valutazione di rinnovo dell'attestazione secondo le modalità previste ai punti 6, 7 e 8.





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)