

## LIBRERIA DELLE CONOSCENZE TECNICHE

Nella libreria delle conoscenze viene sistematizzato il bagaglio di saperi tecnico-specialistici, acquisibile con lo studio e l'attività pratica, necessario per svolgere le prestazioni lavorative.

In coerenza e continuità con il modello adottato in precedenza, le conoscenze tecniche sono aggregate in famiglie professionali:

- Amministrazione
- Credito
- Finanza
- Legale - Compliance
- Personale
- Sistemi informativi - Telecomunicazioni
- Vendite - Marketing

Ciascuna conoscenza è definita, in coerenza con la tassonomia convenzionale, attraverso l'indicazione di:

- un titolo che richiama in maniera immediata e sintetica l'oggetto della conoscenza;
- una descrizione che sintetizza il perimetro generale della conoscenza;
- una serie di contenuti che costituiscono l'insieme degli elementi teorico-applicativi della conoscenza.

FAMIGLIA PROFESSIONALE AMMINISTRAZIONE		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
<b>Budgeting</b>	Conoscenza delle tecniche di definizione dei budget	Metodi per la predisposizione di piani e budget
		Sistemi informativi di supporto alla pianificazione e controllo
		Tecniche di forecasting
		Strumenti e tecniche di monitoraggio dell'andamento dell'azienda o di sue componenti (divisioni, territori, linee di business, etc.)
<b>Conto economico</b>	Conoscenza delle principali voci di conto economico e relative interdipendenze	Margine di Interesse;
		Margine di intermediazione
		Principali voci di conto economico
		Redditività lorda, netta e risk adjusted
		Interdipendenze: pricing e formazione del margine di interesse, pricing raccolta/impieghi, pricing e commissioni, pricing e rischio di credito
<b>Gestione anagrafica imprese</b>	Conoscenza delle modalità di raccolta e aggiornamento delle informazioni sul cliente impresa	Aggiornamento e gestione cariche societarie, poteri di firma, quote di partecipazione, gruppi aziendali.
		Verifica archivi, censimento e raccolta documenti
<b>Gestione anagrafica privati</b>	Conoscenza delle modalità di raccolta e aggiornamento delle informazioni sul cliente persona	Aggiornamento su informazioni negative e particolari
		Verifica archivi, censimento e raccolta documenti necessari
<b>Gestione operazioni e servizi bancari</b>	Conoscenza delle principali modalità di gestione dei principali servizi richiesti dalla clientela	Apparecchiature e servizi vari (Cassette di sicurezza, ATM)
		Assegni bancari e circolari, Bonifici, disposizioni permanenti
		Conti correnti di target, Disposizioni permanenti, Immissione e variazione condizioni.
		Depositi a risparmio, Certificati di deposito
		Gestione valori in bianco, Servizio Partite Diverse
		Incassi Commerciali (cambiali, RI.BA., RID, MAV, RAV, SDD), Portafoglio (sconto, sbf)
		Internet banking, Remote piattaforme evolute, Sistemi di comunicazione Banca/Cliente.
<b>Gestione titoli ed operazioni finanziarie</b>	Conoscenza dei principali sistemi e modalità per l'esecuzione e la contabilizzazione amministrativa delle operazioni finanziarie.	Modalità operative per la elaborazione e trasmissione degli ordini d'investimento
		Sistemi informativi a supporto della gestione amministrativa e contabilizzazione delle operazioni su titoli e strumenti finanziari.
<b>Servizi di back office</b>	Conoscenza dei principali adempimenti amministrativo-contabili necessari all'esecuzione e gestione dell'unità commerciale	Adempimenti relativi alla chiusura della giornata contabile. Sistema Integrato Controlli.
		Misure per la custodia dei valori e comportamenti da tenere in caso di rapina.
		Procedure Tesoreria.
		Procedure/adempimenti per: risparmio gestito, prodotti assicurativi e previdenziali, carte di debito e credito.

FAMIGLIA PROFESSIONALE CREDITO		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Elementi informativi per istruttoria credito	Conoscenza dei dati informativi da acquisire direttamente dal cliente e/o da fonti esterne	Profilo legale delle persone giuridiche
		Stato civile e regime patrimoniale delle persone fisiche
		Visure ipocatastali, proprietà immobiliari dichiarate
		Bollettino protesti cambiari
		Visure Camera di Commercio e registri pubblici
		Modelli di Dichiarazione dei redditi, buste paga
		Condizioni di accesso alle agevolazioni creditizie nazionali e/o regionali.
Fonti esterne di documentazione su richiedente fido	Conoscenza e utilizzo delle principali fonti esterne di documentazione concernenti la posizione debitoria complessiva dal cliente	La Centrale Rischi di Banca d'Italia: organizzazione e funzionalità del servizio di accesso, modalità interrogazione e scambio di informazioni, classificazione dei rischi, criteri di lettura e interpretazione dei dati
		Sistemi di informazioni creditizie (SIC): Experian, Consorzio Tutela Credito, Crif, e Assilea
		Sistemi di informazioni creditizie (SIC): modalità interrogazione e scambio di informazioni, classificazione dei rischi, criteri di lettura e interpretazione dei dati
Forme tecniche di affidamento bancario	Conoscenza delle principali forme tecniche di affidamento bancario	Crediti per cassa
		Crediti di firma
		Prodotti di impiego a medio termine
		Credito al consumo
		Prodotti di impiego a breve / per finanziamento del circolante
Gestione crediti problematici	Conoscenza delle tecniche e delle modalità di individuazione e gestione del rapporto creditizio con andamento anomalo	Modalità e tecniche di modifica/riduzione delle linee di credito
		Modalità di gestione delle posizioni con andamento anomalo
		Strumenti operativi per la gestione della crisi d'impresa e le fasi di gestione legale del recupero crediti.
		Modalità di rafforzamento delle garanzie per la mitigazione del rischio
		Metodologie per individuare il credito problematico o anomalo (posizioni in osservazione, esposizioni scadute e/o sconfinanti, sotto controllo, partite incagliate).
Gestione del credito non performing	Conoscenza dei criteri e delle modalità di gestione delle posizioni non performing	Criteri di determinazione dello stato di insolvenza del debitore
		Valutazione delle percentuali di recupero e di svalutazione del credito
		Validità ed efficacia degli strumenti di mitigazione del rischio
		Effetti del fallimento sulle operazioni bancarie e sulla efficacia delle garanzie acquisite
		Soluzioni stragiudiziali e giudiziali

FAMIGLIA PROFESSIONALE CREDITO		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Iter di istruttoria del finanziamento	Conoscenza dell'iter di istruttoria di una pratica di fido.	Modalità di acquisizione e accertamento dati informativi
		Determinazione del rating andamentale
		Definizione del profilo qualitativo
		Analisi degli elementi contabili per definire il giudizio quantitativo
		Modalità di redazione della relazione di affidamento
Metodologie di controllo periodico del credito	Conoscenza degli strumenti e delle metodologie di misurazione dell'andamento del rischio assunto.	Metodi e procedure di controllo dell'andamento del rapporto affidato.
		Strumenti di analisi e di rilevazione delle anomalie nello svolgimento del rapporto.
		Modalità e criteri di revisione periodica delle pratiche di affidamento
		Sistemi di classificazione della clientela in base alla qualità del rischio.
		Principali indicatori di monitoraggio delle modalità di utilizzo del credito
Monitoraggio della qualità del portafoglio crediti	Conoscenza degli strumenti e delle procedure di monitoraggio del portafoglio crediti	Tecniche di analisi della concentrazione del rischio e della valutazione della componente dimensionale territoriale, settoriale e di gruppo.
		Griglia dei rischi prodotta dalle procedure automatiche e suo utilizzo per il monitoraggio del credito.
		Dinamiche evolutive del portafoglio crediti e incidenza dei crediti non-performing.
		Criteri di valutazione e di selezione del rischio per la composizione del portafoglio crediti.
		Criteri di determinazione del patrimonio di vigilanza
Rating della qualità del credito	Conoscenza dei principali modelli di misurazione della qualità del credito e relativi criteri di interpretazione dei risultati	Principi modelli e criteri di classificazione legati alle normative Basilea 2 e Basilea 3.
		Criteri di interpretazione dei risultati.
Tecniche di analisi del rischio complessivo di "gruppo"	Conoscenza degli strumenti, tecniche e metodologie di analisi e valutazione di gruppi di imprese/clienti connessi.	Fattori di concentrazione del rischio nell'ambito dei gruppi
		Modalità di individuazione del perimetro di gruppo e dei ruoli dei componenti
		Modalità e implicazioni di natura giuridica, economica e di rischio, correlate a gruppi di clienti.
		Tecniche e metodi di consolidamento dei bilanci
		Tecniche e metodi di analisi degli indici dei bilanci consolidati.

FAMIGLIA PROFESSIONALE CREDITO		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	Conoscenza delle tecniche per definire le capacità del richiedente fido di produrre ricchezza e di rimborsare il finanziamento.	Struttura e composizione delle principali voci del bilancio d'esercizio
		Riclassificazione dei dati di bilancio.
		Analisi consuntive e valutazione degli indicatori di bilancio (indici di struttura, indici di redditività, indici di liquidità, etc.).
		Analisi previsionali e valutazione di bilanci preventivi, piani produttivi/commerciali, budget, ecc.
Tecniche di valutazione del merito creditizio dei privati	Conoscenza delle tecniche valutare e interpretare le caratteristiche qualitative e quantitative del richiedente fido privato.	Tecniche di definizione profilo qualitativo
		Tecniche di Analisi della situazione patrimoniale e reddituale del richiedente fido
Tecniche di valutazione del profilo qualitativo	Conoscenza dei criteri dei contenuti e delle finalità dell'analisi qualitativa del cliente impresa	Caratteristiche organizzative e gestionali delle imprese
		Tecniche di analisi della catena del valore dell'impresa (politiche di produzione, acquisto, vendita, marginalità, etc.)
		Tecniche di analisi e valutazione dei settori di appartenenza dell'impresa (tecniche di benchmarking)
		Tecniche di valutazione della fondatezza dei programmi futuri aziendali, con riferimento al presumibile andamento del settore di appartenenza
Tecniche di valutazione rapporto rischio/rendimento affidamenti	Conoscenza dei criteri e delle procedure per determinare il corretto rapporto tra il rischio implicito dell'intervento creditizio ed il relativo pricing.	Criteri di individuazione del contributo economico apportato dal prestatore.
		Elementi forniti dal sistema informativo di Marketing per individuare la redditività potenziale del cliente.
		Tecniche di remunerazione del capitale allocato/allocabile sull'operazione.
		Costi operativi di gestione delle operazioni di finanziamento.
		Incidenza delle singole operazioni sul rischio complessivo di portafoglio.
Valutazione delle garanzie a presidio degli affidamenti	Conoscenza dei criteri per valutare e interpretare la congruità delle diverse forme di garanzie prestate a fronte del credito	Forme di garanzie utilizzate dalla banca: garanzie reali e personali, garanzie atipiche
		Criteri, tecniche e strumenti per valutare la validità e la congruità delle garanzie

FAMIGLIA PROFESSIONALE FINANZA		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Benchmark mercati finanziari	Conoscenza della struttura e composizione degli indici/benchmark dei mercati.	Composizione settoriale e strategica dei principali indici dei mercati azionari (es.: S&P500, Eurostoxx 50).
		Gestione degli indici di mercato compositi (azionari, obbligazionari, ESG, strategie alternative)
Finanza Comportamentale	Conoscenza dei comportamenti individuali e sociali nella gestione del rischio finanziario	Bias cognitivi ed emotivi
		Teoria del Prospetto e l'avversione al rischio
Finanza Comportamentale Applicata	Conoscenza dei principali orientamenti cognitivi nella gestione del rischio finanziario e relativi pregiudizi	Le Personalità finanziarie
		Tecniche di debiasing
Funding a medio-lungo termine	Conoscenza delle forme di funding a M/L termine e ambiti di utilizzo	Struttura attivo/passivo bancaria e relative scadenze.
		Prodotti e forme tecniche tipiche dell'attività di funding a M/L termine (emissioni obbligazionarie, depositi, finanziamenti, etc.).
Gestione liquidità	Conoscenza delle tecniche e degli strumenti per la gestione della liquidità.	Dinamiche macro-economiche e loro impatti sui mercati finanziari.
		Strumenti di gestione della liquidità a breve: depositi a vista, pronti contro termine, overnight.
		Strumenti di gestione della liquidità a medio termine: time deposit, linee di credito, etc.
		Tecniche di utilizzo degli strumenti per l'efficiente gestione della liquidità.
Gestione portafogli avanzato	Conoscenza delle tecniche avanzate di gestione dei portafogli d'investimento	Strumenti finanziari
		Grado di correlazione tra i vari strumenti e individuazione frontiera efficiente.
		Indicatori di rischio del portafoglio - rischio di mercato, rischio specifico, rischio di concentrazione, rischio di credito
		Indici di liquidità.
		Regole di stop-loss.
		Tecniche di analisi di performance attribution.
Gestione portafogli base	Conoscenza delle tecniche di gestione dei portafogli d'investimento dei clienti	Tecniche di analisi degli strumenti finanziari e assicurativi nella valutazione del portafoglio
		Tecniche di asset allocation strategica e tattica
		Tecniche di misurazione del rischio di un portafoglio
Indici macro-economici	Conoscenza dei modelli e degli indicatori macroeconomici.	Principali indicatori dei mercati finanziari (PIL, inflazione, produzione industriale, etc.).
		Tecniche di analisi finanziaria e modelli di correlazione tra i principali indicatori
		Principali fonti di informazione sugli indicatori, modalità e tempistica d'accesso all'informazione.

FAMIGLIA PROFESSIONALE FINANZA		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Informazione finanziaria	Conoscenza delle tecniche e degli strumenti di base per la valutazione dei rischi degli strumenti finanziari	Strumenti di base per la valutazione dei prodotti finanziari
		Rendimento e rischi di una operazione finanziaria
		Rischio specifico e rischio di mercato
		Tecniche e metodologie per l'analisi e valutazione delle esigenze di investimento finanziario del cliente (rendimento atteso, rischio e orizzonte temporale)
Interpretazione dello scenario macro economico	Conoscenza degli indicatori e le variabili macro economiche e loro relazioni	Gli indicatori economici di nuova generazione
		Le relazioni fra le variabili macro economiche e i movimenti dei mercati finanziari
		Obiettivi, strategie e strumenti della politica monetaria e della politica fiscale
Mercati finanziari	Conoscenza del funzionamento dei principali mercati e dei prodotti e servizi in essi disponibili.	Funzionamento dei principali mercati e dei prodotti e servizi in essi disponibili.
		Regole e modalità di contrattazione.
		Meccanismi che originano variazioni sul comportamento dei mercati e degli strumenti finanziari.
Mercati Forex e Money	Conoscenza del funzionamento e delle regole dei mercati Forex e Money.	Forme tecniche tipiche dell'operatività forex e money market (spot, outright, swaps, depositi interbancari in euro e divisa)
		Principali profili contabili, legali e regolamentari caratterizzanti le diverse tipologie di titoli.
		Modalità di funzionamento e tecnicità dei principali sistemi di regolamento delle divise.
Pianificazione patrimoniale	Conoscenza delle tecniche di pianificazione successoria	I fattori di investimento
		la Pianificazione successoria
		le Strategie evolute di investimento e l'approccio multifattoriale
		Tecniche di ottimizzazione fiscale
Prodotti di investimento base	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti di investimento semplici e relative tecniche di valutazione	I prodotti di investimento semplici, quali: azioni, obbligazioni, fondi comuni di investimento, SICAV, polizze assicurative ramo vita, prodotti previdenziali
		Principali categorie di rischio dei prodotti di investimento semplici (volatilità, liquidità, indicatori RAP)
		Tecniche di valutazione dei prodotti di investimento: analisi fondamentale e quantitativa
Prodotti di investimento evoluti	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti di investimento evoluti e relative tecniche di valutazione	I prodotti di investimento evoluti: Alternativi Liquidi, private equity, private debt, real estate
		Modalità di approccio tematico e sostenibile all'investimento
		Le strategie di hedging
Rischi operativi	Conoscenza dei rischi operativi e delle tecniche e metodologie di controllo.	Tecniche di mappatura e ranking dei rischi presenti nelle singole unità operative e controlli da attuare
		Strumenti di verifica diretta e da remoto dei processi operativi.

FAMIGLIA PROFESSIONALE FINANZA		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Strumenti Derivati base	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti derivati semplici e della loro regolamentazione	Caratteristiche principali derivati plain vanilla - futures e option
		Regolamentazione degli strumenti derivati: caratteristiche di sedi e modalità di negoziazione
Strumenti Derivati evoluti	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti derivati complessi e modalità di gestione	Caratteristiche e tipologie di derivati cartolarizzati
		Strumenti di gestione attiva delle valute - currency swap, strumenti a doppia leva ecc
		Strategie di copertura semplice e condizionata del rischio
		Strumenti derivati su tassi di interesse, tassi di cambio e commodity
Strumenti gestionali per l'estero	Conoscenza degli strumenti operativi a supporto della gestione operazioni estero	Coperture a termine
		Opzioni valutarie
		Tassi a termine
		Opzioni su Tassi di interesse - Cap e Floor
		Strategie Collar standard e varianti knock-in knock-out sia sotto forma di Swap sia sotto forma di struttura di indebitamento per nuovi impieghi



FAMIGLIA PROFESSIONALE LEGALE-COMPLIANCE		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Normativa Antiriciclaggio	Conoscenza delle disposizioni in materia di registrazione, conservazione e trasmissione dei dati e delle informazioni a fini antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo	Criteri generali di adeguata Verifica della clientela e delle relative tecniche di profilazione
		Principi di rilevazione delle operazioni sospette e prassi applicative in materia di archiviazione, motivazione e segnalazione
		Modelli e gli schemi rappresentativi di comportamenti anomali e gli indicatori di anomalia
		Informazioni da acquisire e conservare in caso di operazioni di restituzione
		Procedura di invio delle comunicazioni antiriciclaggio aggregate (SARA) e delle comunicazioni oggettive
		Disposizioni per la conservazione e l'utilizzo dei dati e delle informazioni a fini antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo
Normativa civilistica imprese	Conoscenza della norme civilistiche che regolano aziende, imprese ed enti	Disciplina giuridica delle aziende pubbliche e private
		Nozioni di diritto societario
		Regime di trasparenza per le società di capitale
		Norme giuridiche relative alla redazione e alla pubblicità del bilancio d'esercizio
Normativa civilistica persona e famiglia	Conoscenza dei principi giuridici relativi alla capacità e alla responsabilità patrimoniale personale e della famiglia	Profili giuridici della responsabilità patrimoniale della persona e dei coniugi.
		Nozioni inerenti il regime patrimoniale della famiglia.
		Nozioni di diritto successorio
Normativa di Vigilanza	Conoscenza delle disposizioni in tema di patrimonio di vigilanza, requisiti patrimoniali	Disposizioni di Banca d'Italia in materia di requisiti patrimoniali a fronte dell'esposizione ai rischi di business
		Disposizioni del Comitato di Basilea per la revisione dei requisiti patrimoniali
Normativa Fiscale imprese	Conoscenza della normativa fiscale di base relativa alla determinazione del reddito di impresa e al trattamento fiscale di operazione finanziarie e di emissione titoli.	Principali criteri fiscali di determinazione del reddito di impresa.
		Nozioni di imposta sui redditi delle persone giuridiche e sulle attività produttive.
		Nozioni su imposte anticipate e differite.
		Nozioni sulla deducibilità fiscale dei costi e sulla deducibilità parziale di alcuni redditi (Pex, dividendi)
Normativa fiscale investimenti	Conoscenza dei principi e dei regimi di tassazione sugli investimenti	Principi di tassazione dei prodotti di investimento
		I regimi di tassazione previsti in ordinamento e il loro ambito applicativo
		la definizione di redditi diversi e di redditi di capitale
Normativa Fiscale persone e famiglie	Conoscenza della normativa fiscale relativa alle operazioni finanziarie e su titoli poste in essere da individui e famiglie.	Nozioni di imposta sui redditi delle persone fisiche (Irpef-Ire).
		Norme relative alla tassazione dei redditi da capitale.
		Norme relative alla tassazione del capital gain.
		Norme relative alla tassazione di strumenti evoluti quali hedge funds, derivati e trust.

FAMIGLIA PROFESSIONALE LEGALE-COMPLIANCE		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Normativa operazioni e prodotti creditizi	Conoscenza delle disposizioni di legge e dei regolamenti inerenti le operazioni e i prodotti creditizi	Disposizioni di legge in materia di garanzie bancarie Disposizioni applicabili alle operazioni e ai prodotti creditizi Disciplina in materia di usura relative a tasso di soglia e sanzioni
Normativa prodotti e servizi tipici	Conoscenza delle disposizioni di legge e dei regolamenti nazionali e internazionali applicabili ai servizi bancari tipici	Disposizioni in materia di sistemi di pagamento, principali obblighi e risvolti amministrativi e penali Disposizioni in materia di protezione dei dati personali, comunicazione ed accesso Nozioni di normativa per la tutela del consumatore relative a informazione, sicurezza e qualità del rapporto di consumo
Normativa servizi assicurativi	Conoscenza delle norme che regolano i servizi assicurativi	Principi generali in materia di informativa, pubblicità e distribuzione dei prodotti assicurativi Nozioni di disciplina civilistica relative alla regolazione dei contratti di assicurazione vita/danni Principi generali di fiscalità delle polizze di assicurazione e della previdenza complementare
Normativa servizi di investimento	Conoscenza dei principi MIFID per la gestione dei servizi di investimento verso il cliente	Criteri di acquisizione e interpretazione/analisi delle informazioni contenute nel questionario di profilazione MIFID relative alle caratteristiche del cliente in relazione all'operatività in prodotti finanziari Criteri di classificazione della clientela, finalizzata alla formalizzazione del contratto per la prestazione dei servizi finanziari secondo normativa MIFID Criteri di classificazione degli strumenti/prodotti finanziari finalizzati all'asset management Aspetti contrattuali formali previsti dalla normativa sugli investimenti finanziari del cliente Criteri di controllo di appropriatezza/adequazione delle operazioni svolte in autonomia dal cliente. Modalità di gestione dei prodotti complessi in funzione della classificazione della Clientela, secondo normativa MIFID Responsabilità dell'intermediario nello specifico contesto della negoziazione per conto del Cliente con specifica e formale consulenza finalizzata all'asset management
Normativa su investimenti	Conoscenza delle disposizioni di legge e regolamenti nazionali e internazionali sugli investimenti.	Regolamentazione dell'intermediazione finanziaria relativa a poteri di vigilanza, servizi e attività di investimento, mercati di riferimento (TUF e Regolamenti Consob) Regolamentazione dei mercati degli strumenti finanziari (MIFID, MIFIR, Orientamenti ESMA) Regolamentazione dell'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa (Direttiva IDD - Regolamenti IVASS)
Normativa sull'attività creditizia	Conoscenza delle disposizioni di legge e dei regolamenti nazionali e internazionali necessari per gestire l'attività di finanziamento.	Norme giuridiche e regolamentari sui contratti bancari Disciplina dell'attività bancaria di raccolta e intermediazione creditizia, poteri di vigilanza, trasparenza contrattuale e rapporti con i clienti (TUB) Procedure concorsuali e norme di diritto fallimentare.
Normativa Trasparenza	Conoscenza delle norme speciali che regolano la trasparenza e la relazione con la clientela di prodotti bancari	Disposizioni in materia di Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti; Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, delle condizioni contrattuali, dei rapporti con i clienti
Sistema della previdenza complementare	Conoscenza delle caratteristiche e della regolamentazione legislativa del sistema previdenziale.	Principali norme che disciplinano il sistema previdenziale italiano. Contribuzione obbligatoria, figurativa, volontaria e da riscatto. Sistema retributivo e contributivo.

FAMIGLIA PROFESSIONALE PERSONALE		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Budget e controllo costi del personale	Conoscenza delle metodologie, degli strumenti e dei processi applicativi per controllare e programmare i costi delle risorse umane dell'organizzazione.	Indici di performance del personale in rapporto al fatturato e ai volumi di attività.
		Criteri e tecniche di composizione e gestione degli organici (numerosità, mansioni, ecc).
Gestione delle risorse umane	Conoscenza delle tecniche e delle metodologie per la gestione delle risorse umane.	Tecniche di pianificazione, organizzazione ed assegnazione delle attività.
		Metodi di osservazione, verifica, interpretazione dei dati di lavoro delle risorse (assenteismo, ferie arretrate, straordinari, etc.).
		Criteri e tecniche per la gestione delle incentivazioni .
		Connessione tra target del territorio e strumenti di incentivazione.
Sistemi retributivi	Conoscenza dei metodi e delle tecniche di retribuzione, dei sistemi di incentivazione e dei benefits aziendali.	Metodologie relative alla definizione di piani di incentivazione e promozione a supporto delle vendite
		Metodi di analisi e progettazione di sistemi retributivi e di incentivazione aziendali.
		Simulazioni retributive
Sviluppo delle risorse umane	Conoscenza delle tecniche e delle metodologie per lo sviluppo delle risorse umane.	Tecniche di feedback positivo e di miglioramento.
		Metodologie di valutazione del fabbisogno formativo specifico dei propri collaboratori.
		Leve motivazionali.

FAMIGLIA PROFESSIONALE SISTEMI INFORMATIVI -TELECOMUNICAZIONI		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Canali digitali	Conoscenza dei principali canali innovativi di contatto e gestione della clientela	Principali canali digitali (web, mobile, tablet, tol, contact etc.)
		Principi di sicurezza e privacy
		Tecnologie alla base delle diverse soluzioni e delle loro principali caratteristiche
IT Project Management	Conoscenze e tecniche utili per definire e controllare le attività necessarie a soddisfare obiettivi, tempi e costi di un progetto.	Metodi di pianificazione e controllo delle attività.
		Analisi e Controllo dei costi di progetto.
		Tecniche di gestione delle risorse umane (selezione degli skill necessari, gestione della comunicazione).
		Tecniche di gestione dei rischi legati al progetto.
		Individuazione e gestione di eventuali fornitori.

FAMIGLIA PROFESSIONALE VENDITE - MARKETING		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Bancassicurazione	Conoscenza delle principali caratteristiche dei prodotti assicurativi danni, vita protezione e tecniche di vendita	Caratteristiche tecniche e commerciali dei prodotti assicurativi per la Protezione della Persona (soluzioni per proteggere le persone e il loro patrimonio)
		Caratteristiche tecniche e commerciali dei prodotti assicurativi per la Protezione del Patrimonio (casa, auto, sistemi di pagamento, tutela dei beni da eventi inaspettati, catastrofi climatiche o azioni dolose)
		Caratteristiche tecniche e commerciali dei prodotti assicurativi Vita
		Caratteristiche tecniche e commerciali dei prodotti assicurativi per le imprese (ramo danni e protezione)
		Tecniche di vendita Stand Alone e in Bundling con prodotti di finanziamento.
Business plan	Conoscenza dei principali elementi per la valutazione di un business plan	Modalità di rappresentazione di obiettivi e modelli di business di un'attività d'impresa/progetto/prodotto/servizio
		Tecniche di pianificazione e gestione delle attività necessarie alla realizzazione
Conoscenza del mercato locale	Conoscenza della domanda, dell'offerta e dei principali attori del mercato locale in tutte le sue articolazioni.	Struttura della domanda locale privati e aziende e sue segmentazioni.
		Struttura e composizione della concorrenza locale e delle relative offerte e modalità comportamentali.
		Tipologie di operatori professionali attivi sul mercato locale.
Conoscenza del mercato locale Corporate	Conoscenza della domanda, dell'offerta e dei principali attori del mercato locale Corporate.	Struttura della domanda Corporate locale e delle sue segmentazioni.
		Struttura e composizione della concorrenza locale e delle relative offerte e modalità comportamentali.
		Tipologie di operatori professionali attivi sul mercato locale del segmento di riferimento.
Conoscenza del mercato locale Private	Conoscenza della domanda, dell'offerta e dei principali attori del mercato locale Private.	Struttura della domanda Private locale e delle sue segmentazioni.
		Struttura e composizione della concorrenza locale e delle relative offerte e modalità comportamentali.
		Tipologie di professionali attivi sul mercato locale del segmento di riferimento.
Conoscenza del mercato locale Retail	Conoscenza della domanda, dell'offerta e dei principali attori del mercato locale Retail.	Struttura della domanda Retail locale e delle sue segmentazioni.
		Struttura e composizione della concorrenza locale e delle relative offerte e modalità comportamentali.
		Tipologie di operatori professionali attivi sul mercato locale del segmento di riferimento.
Conoscenza del mercato locale Small Business	Conoscenza della domanda, dell'offerta e dei principali attori del mercato locale Small Business	Struttura della domanda Small Business locale e delle sue segmentazioni.
		Struttura e composizione della concorrenza locale e delle relative offerte e modalità comportamentali.
		Tipologie di operatori professionali attivi sul mercato locale del segmento di riferimento.

FAMIGLIA PROFESSIONALE VENDITE - MARKETING		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Gestione budget commerciale	Conoscenza delle metodologie e degli strumenti funzionali al presidio e al raggiungimento del budget commerciale.	Elementi del piano commerciale
		Tecniche di gestione qualitativa e quantitativa del portafoglio clienti.
		Metodologie di programmazione commerciale
		Tecniche di confronto budget/consuntivo e relative metodologie di reporting.
		Progettazione e gestione di azioni mirate su obiettivi di prodotto/cliente.
		Tecniche di analisi, diagnosi e valutazione della redditività del cliente e dei segmenti di clientela.
		Modalità/tecniche di analisi della reportistica fornita (es. conto economico, scostamento da budget, monitoraggio campagne ecc.).
		Strumenti di monitoraggio dei risultati
Marketing strategico	Conoscenza delle metodologie e tecniche di marketing strategico	Tecniche, metodologie strumenti di analisi delle caratteristiche, dei comportamenti e delle attitudini della clientela
		Metodologie di sviluppo nuovi clienti e di penetrazione del mercato.
		Tecniche di analisi del fabbisogno di acquisto della clientela orientata alla predisposizione e alla costruzione dell'offerta
		Strumenti e metodi per la ricerca di informazioni sui prodotti, sui clienti, sull'ambiente competitivo caratterizzanti un mercato.
Mercato nazionale di riferimento	Conoscenza delle principali caratteristiche e tipicità a livello nazionale del mercato di riferimento.	Elementi quali-quantitativi essenziali del mercato.
		Principali logiche di segmentazione e pricing.
		Attività, prodotti e strategie/posizionamenti dei principali competitor.
		Tecniche relative alla stima dei potenziali trend.
Piano commerciale	Conoscenza delle metodologie di sviluppo e preparazione di un piano commerciale in tutti i suoi dettagli.	Metodologie relative alla definizione di strategie di posizionamento e pricing
		Metodologie relative alla definizione di target commerciali per territorio/area/linea di prodotto/canale
		Metodologie relative alla definizione di piani di advertising e comunicazione
Prodotti di finanziamento ordinari	Conoscenza delle caratteristiche della gamma dei prodotti di finanziamento.	Prodotti di impieghi a medio/lungo termine: credito artigiano, credito fondiario e credito industriale; aspetti tecnico/finanziari, legali e commerciali
		Prodotti di impieghi a breve: scoperto di conto, smobilizzo crediti (portafoglio, anticipo fatture), denaro caldo, stand-by
		Prodotti di Factoring: factoring; aspetti tecnico/finanziari, legali e commerciali del factoring
		Prodotti di Leasing: leasing; aspetti tecnico/finanziari, legali e commerciali
		Prodotti di estero: incassi e pagamenti; anticipi e finanziamenti; crediti documentari

FAMIGLIA PROFESSIONALE VENDITE - MARKETING		
TITOLO CONOSCENZA	DESCRIZIONE	PRINCIPALI CONTENUTI
Prodotti di finanziamento speciali (credito agevolato, fondiario, project fin.)	Conoscenza dei contenuti e delle modalità di erogazione del credito edilizio, industriale o immobiliare nei finanziamenti a medio/lungo termine alle imprese.	Strutture dei finanziamenti edilizi
		Restrizioni ipotecarie, frazionamenti ipotecari, accolli
		Fondi immobiliari e SIIQ.
		Derivati: su tassi, cambi, futures, swaps, strutturati, etc.
		Nozioni di Project financing.
Prodotti finanziamento Retail	Conoscenza delle caratteristiche della gamma dei prodotti di finanziamento per il Retail.	Finanziamenti personali finalizzati e non: tipi di prestito utilizzati per finanziare le principali spese famigliari (es. auto, beni per la casa, vacanze, etc.), relativi piani rateali e di ammortamento (importi massimi finanziabili, durata massima, numero di rate e flessibilità del piano), condizioni di tasso (variabile, fisso), prestiti personali da estinguersi con la Cessione del Quinto.
		Mutui casa: caratteristiche dei prodotti finalizzati alla "casa"(acquisto prima/seconda abitazione, sostituzione, surroga, ristrutturazione, liquidità), tipo di tasso (fisso, variabile, variabile a rata costante), massimali, piani di ammortamento (francese, italiano), altre condizioni di flessibilità (riscatto anticipato), condizioni di ipoteca.
		Carte di credito e debito: caratteristiche delle carte di credito (revolving con pagamento a rate mensili o in unica soluzione) e delle carte di debito (bancomat, prepagate) e relative condizioni.
Pubblicità e promozione	Conoscenza delle principali modalità e tecniche per la gestione di campagne pubblicitarie/promozionali	Principali strumenti di comunicazione di massa, coperture, costi ed efficacia.
		Principali modalità promozionali, utilizzi, costi ed efficacia.
		Tecniche di Media Planning.
		Network principali fornitori di servizio (agenzie, media center, etc.)
Ricerca e organizzazione delle informazioni	Conoscenza delle tecniche e dei modelli di ricerca e analisi dei dati	Principali metodologie di rilevazione e analisi quantitativa dei dati
		Tecniche di strutturazione e presentazione di statistiche e report.
		Tecniche, procedure e metodologie di consultazione delle banche dati interne ed esterne
Segmentazione della clientela	Conoscenza delle principali tecniche e variabili di segmentazione della clientela	Clusterizzazione e scoring della clientela
		Targeting della clientela
		Variabili geografiche, variabili socio-demografiche, variabili comportamentali
Tecniche di gestione della relazione con la clientela	Conoscenza dei metodi e delle tecniche di intervista, comunicazione, negoziazione nella relazione col cliente.	Tecniche di gestione reclami
		Conduzione di un'intervista (tempi, tipi di domande, tecniche di ascolto, feedback)
		Tecniche di gestione delle obiezioni
		Tecniche di customer care telefonico
		Tecniche di proposizione commerciale
Tecniche di pricing	Conoscenza delle principali modalità e tecniche di definizione del pricing	Componenti che concorrono alla definizione del pricing di prodotti e servizi
		Modalità di gestione di condizioni e convenzioni.
		Tecniche e modelli di definizione del pricing.
Valutazione delle redemption	Conoscenza dei metodi di rilevazione, misurazione e valutazione dei risultati	Criteri, modalità e strumenti operativi per la valutazione delle redemption
		Modelli per il confronto in itinere e finale tra obiettivi e risultati
		Sistemi di misurazione delle redemption