

PERCORSO DI CERTIFICAZIONE N.1

GESTIONE E SVILUPPO DELL'UNITÀ COMMERCIALE

PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – GESTIONE E SVILUPPO DELL'UNITÀ COMMERCIALE

PROFILO DI COMPETENZA BASE: COORDINAMENTO E MONITORAGGIO ATTIVITÀ COMMERCIALI

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Pianificazione e gestione commerciale	Attività connesse alla normativa relativa all'Antiriciclaggio	Eseguire gli obblighi di adeguata verifica, valutando le informazioni acquisite sullo scopo della richiesta (rapporto continuativo o operazione occasionale) monitorando costantemente l'operatività, la validità e l'aggiornamento delle informazioni acquisite, astenendosi dalla prosecuzione del rapporto continuativo o dal compimento dell'operazione nei casi di impossibilità di adeguata verifica	ADEGUATA VERIFICA DELLA CLIENTELA Eseguire gli obblighi di adeguata verifica del cliente e del titolare effettivo e sulla natura della relazione tra i soggetti coinvolti, acquisendo e verificando i dati e le informazioni sull'operazione bancaria occasionale o sul rapporto continuativo.	Identificazione del cliente e del titolare effettivo.
		Valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo o dell'operazione occasionale e della correlata relazione tra il cliente e l'esecutore, tra il cliente e il titolare effettivo Controllo costante dell'operatività del cliente e della validità delle informazioni sulla titolarità effettiva di persone giuridiche e trust. Esecuzione degli obblighi di adeguata verifica. Astensione nell'instaurazione o prosecuzione del rapporto continuativo e dalle operazioni bancarie nei casi di impossibilità di adeguata verifica.		
		Segnalare al legale rappresentante o ad altro soggetto delegato l'operazione sospetta, individuata attraverso l'analisi delle evidenze estratte dai dati conservati anche sulla base degli indicatori o schemi di anomalia emanati dalla UIF e dal comportamento del cliente	SEGNALAZIONE OPERAZIONE SOSPETTA Segnalare al soggetto aziendale competente eventuali operazioni individuate come sospette di riciclaggio o finanziamento del terrorismo sulla base degli indicatori e degli schemi di anomalia emanati dalla UIF	Individuazione dell'operazione sospetta
				Analisi delle evidenze estratte dai dati conservati sulla base degli indicatori e degli schemi di anomalia emanati dalla U.I.F. Segnalazione tempestiva delle operazioni sospette al legale rappresentante o ad altro soggetto delegato.

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Pianificazione e gestione commerciale	Gestione dell'unità commerciale	Perseguire il conseguimento dei risultati economici e commerciali, coordinando le risorse professionali nella vendita dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari, presidiando i rischi operativi, monitorando l'andamento dei portafogli gestiti, le iniziative commerciali in corso	COORDINAMENTO DELLE RISORSE DELL'UNITÀ COMMERCIALE Coordinare le attività delle risorse dell'unità commerciale, favorendone il costante aggiornamento professionale e valorizzandone le competenze.	Coordinamento delle risorse professionali dell'unità commerciale Coordinamento dell'attività di vendita dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari e relative attività operative ed amministrative
			PRESIDIO RISCHI OPERATIVI Presidiare le attività che possono provocare rischi operativi	Presidio dei rischi operativi
			MONITORAGGIO ATTIVITÀ COMMERCIALI Monitorare i risultati quali/quantitativi e l'andamento dei portafogli gestiti, garantendo supporto ai collaboratori sui prodotti/servizi.	Monitoraggio dell'andamento dei portafogli gestiti e delle iniziative commerciali in corso

PROSPETTO RIEPILOGATIVO COMPOSIZIONE ESAME DI CERTIFICAZIONE

Dimensioni da analizzare	N.	N. quesiti/business case	Tempo di esecuzione
Conoscenze Tecniche	14	42	
Capacità Comportamentali	11	66	
Abilità Digitali	4	20	
Totale		128	2h e 30m

DETTAGLIO CONOSCENZE TECNICHE

TITOLO	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO DEL REPERTORIO
Gestione delle risorse umane	Conoscenza delle tecniche e delle metodologie per la gestione delle risorse umane.	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Sviluppo delle risorse umane	Conoscenza delle tecniche e delle metodologie per lo sviluppo delle risorse umane.	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Gestione portafogli base	Conoscenza delle tecniche di gestione dei portafogli d'investimento dei clienti	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Prodotti di investimento base	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti di investimento semplici e relative tecniche di valutazione	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Bancassicurazione	Conoscenza delle principali caratteristiche dei prodotti assicurativi danni, vita protezione e tecniche di vendita	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Gestione budget commerciale	Conoscenza delle metodologie e degli strumenti funzionali al presidio e al raggiungimento del budget commerciale.	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Prodotti di finanziamento Retail	Conoscenza delle caratteristiche della gamma dei prodotti di finanziamento per il Retail.	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Gestione operazioni e servizi bancari	Conoscenza delle principali modalità di gestione dei principali servizi richiesti dalla clientela	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Gestione titoli ed operazioni finanziarie	Conoscenza dei principali sistemi e modalità per l'esecuzione e la contabilizzazione amministrativa delle operazioni finanziarie.	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Servizi di back office	Conoscenza dei principali adempimenti amministrativo-contabili necessari all'esecuzione e gestione dell'unità commerciale	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Normativa operazioni e prodotti creditizi	Conoscenza delle disposizioni di legge e dei regolamenti inerenti le operazioni e i prodotti creditizi	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Normativa prodotti e servizi tipici	Conoscenza delle disposizioni di legge e dei regolamenti nazionali e internazionali applicabili ai servizi bancari tipici	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
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	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Tecniche di gestione della relazione con la clientela	Conoscenza dei metodi e delle tecniche di intervista, comunicazione, negoziazione nella relazione col cliente.	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE

DETTAGLIO CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

TITOLO	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO DEL REPERTORIO
Analisi	Capacità di scomporre i problemi e le situazioni in elementi essenziali, individuando i collegamenti, le analogie, le differenze utili per scoprire e comprendere le differenti cause.	ABILITA ADEGUATA
Soluzione dei problemi	Individuare, affrontare e risolvere difficoltà/varianze, cogliendone gli aspetti più significativi ed elaborando linee di azioni adatte, efficaci e coerenti.	ABILITA ADEGUATA
Comprensione e Gestione dei bisogni	Fornire attenzione a raccogliere e stimolare le esigenze dei propri clienti interni e esterni, comprenderne le priorità e individuare le risposte più soddisfacenti con continue verifiche.	ABILITA ADEGUATA
Gestione del Team	Abilità nel ricoprire un ruolo di coordinamento al fine di integrare le proprie energie con quelle del team di appartenenza per il raggiungimento di risultati comuni.	ABILITA BUONA
Gestione dei collaboratori	Coordinare, orientare, guidare i propri collaboratori al perseguimento dei risultati attesi, attraverso uno stile di coinvolgimento e di responsabilizzazione degli stessi.	ABILITA BUONA
Gestione dei conflitti	Affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano tensioni, difficoltà e contrasti interpersonali.	ABILITA ADEGUATA
Organizzazione	Strutturare le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo.	ABILITA ADEGUATA
Decisione	Scegliere, nei tempi opportuni, tra diverse alternative, prefigurando il risultato atteso e valutandone le conseguenze.	ABILITA ADEGUATA
Orientamento ai risultati	Indirizzare con costanza e tenacia la propria e l'altrui attività al conseguimento dei risultati attesi nel rispetto degli standard stabiliti.	ABILITA ADEGUATA
Accuratezza	Capacità di operare, effettuando verifiche scrupolose e controlli sul proprio operato al fine di mantenere un elevato standard qualitativo, nel rispetto delle norme e delle procedure.	ABILITA ADEGUATA
Controllo	Abilità di individuare i criteri e gli strumenti di verifica più opportuni e di intervenire in presenza di scostamenti o situazioni impreviste.	ABILITA BUONA

DETTAGLIO ABILITÀ DIGITALI

TITOLO	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO DEL REPERTORIO
Validazione delle informazioni digitali	Capacità di identificare e validare le fonti informative presenti sulle reti interne e su internet, avendo attenzione all'architettura delle informazioni ed ai metadati dei documenti digitali.	ADVANCED
Ricerca delle informazioni digitali	Capacità di utilizzare in maniera appropriata le funzionalità e i motori di ricerca connessi alle repository aziendali e alle banche dati esterne.	FOUNDATION
Interazione digitale con persone	Conoscere e saper utilizzare i sistemi di messaggistica professionale e privata, reti sociali, sistemi di collaborazione, aree di dialogo come forum e siti dedicati.	ADVANCED
Interpretazione delle informazioni digitali	Capacità di riconoscere ed interpretare le regole semantiche testuali, grafiche delle interfacce e del design del linguaggio digitale.	ADVANCED

PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – GESTIONE E SVILUPPO DELL'UNITÀ COMMERCIALE

PROFILO DI COMPETENZA OPZIONALE 1A: SVILUPPO RELAZIONI COMMERCIALI

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Pianificazione e gestione commerciale	Gestione dell'unità commerciale	Sviluppare relazioni commerciali, curando la fidelizzazione della clientela, avendo analizzato i dati di redditività e il contesto socio-economico dell'unità commerciale	ANALISI REDDITIVITÀ UNITÀ COMMERCIALE Analizzare i dati di redditività dell'unità commerciale	Analizzare i dati di redditività dell'unità commerciale
			SVILUPPO DELLE RELAZIONI COMMERCIALI Curare lo sviluppo di relazioni commerciali improntate a criteri di trasparenza, avendo analizzato il contesto socio-economico di riferimento dell'unità commerciale, al fine di favorire la fidelizzazione nel tempo della clientela	Analisi del contesto socio-economico di riferimento dell'unità commerciale
				Sviluppo di relazioni commerciali
				Monitoraggio della customer satisfaction
				Cura della comunicazione dell'unità commerciale