

PERCORSO DI CERTIFICAZIONE N.2

VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI – CLIENTELA PRIVATA

PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI – CLIENTELA PRIVATA

PROFILO DI COMPETENZA BASE: PROPOSTA COMMERCIALE CLIENTI PRIVATI

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Proposta commerciale al cliente	Formulare la proposta commerciale al cliente, avendo individuato il suo fabbisogno in coerenza con il suo profilo socio-economico e lo stato attuale della sua fruizione di prodotti e servizi bancari	ANALISI DEI FABBISOGNI DEL CLIENTE Mappare i fabbisogni del cliente per le macro-famiglie di servizi offerti verificando la coerenza dei prodotti e dei servizi utilizzati dal cliente.	Verifica dello stato attuale nella fruizione di servizi/prodotti bancari.
			PROPOSTA COMMERCIALE CLIENTE PERSONA Proporre al cliente persona fisica prodotti e servizi in coerenza con il segmento assegnato e i fabbisogni individuati.	Individuazione fabbisogni del cliente
	Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici	Formalizzare la vendita di prodotti e servizi bancari di pagamento, di raccolta diretta e di impiego, curando la completezza e la correttezza della documentazione ed eseguendo le operazioni richieste	VENDITA PRODOTTI ASSICURATIVI Curare la sottoscrizione di prodotti assicurativi per la previdenza, per la malattia ed infortuni, per i beni ed i familiari, auto, ecc. secondo le necessità del cliente	Formulazione di una proposta commerciale
			VENDITA PRODOTTI E SERVIZI BANCARI TIPICI Curare la contrattualizzazione dei servizi bancari tipici di raccolta monetaria diretta, relativi servizi d'incasso e pagamenti e dei servizi bancari accessori, gestendo eventuali variazioni delle condizioni di rapporto applicate nel processo negoziale con il cliente	Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e mutui, prodotti assicurativi.
				Vendita di prodotti e servizi bancari tipici di raccolta diretta, prestiti personali e mutui, prodotti assicurativi.
				Cura della documentazione contrattualistica
		Gestione delle variazioni delle condizioni del rapporto		
		Erogazione di servizi accessori, di incasso e pagamento		

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 del 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.
	Cura delle procedure relative alla trasparenza bancaria	Presentare al cliente le informazioni sulle caratteristiche, condizioni economiche, rischi tipici del prodotto o servizio, curando la disponibilità delle Guide a favore della clientela e l'invio delle comunicazioni periodiche e di estinzione secondo quanto previsto dalla normativa sulla trasparenza, anche assistendo il cliente nella comprensione della documentazione	PRESENTAZIONE DOCUMENTAZIONE PRECONTRATTUALE Spiegare al cliente, le condizioni economiche e le voci di spesa a suo carico in caso di sottoscrizione, nel rispetto dei principi e degli obblighi di trasparenza	Presentazione al cliente del foglio informativo contenente informazioni sull'intermediario, sulle condizioni, sulle principali caratteristiche e i rischi tipici del prodotto o del servizio offerto. Presentazione e consegna su richiesta del cliente del pre-contratto

PROSPETTO RIEPILOGATIVO COMPOSIZIONE ESAME DI CERTIFICAZIONE

Dimensioni da analizzare	N.	N. quesiti/business case	Tempo di esecuzione
Conoscenze Tecniche	19	57	
Capacità Comportamentali	9	54	
Abilità Digitali	5	25	
Totale		136	2h e 30m

DETTAGLIO CONOSCENZE TECNICHE

TITOLO	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO DEL REPERTORIO
Prodotti di investimento base	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti di investimento semplici e relative tecniche di valutazione	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Conoscenza del mercato locale	Conoscenza della domanda, dell'offerta e dei principali attori del mercato locale in tutte le sue articolazioni.	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Prodotti di finanziamento Retail	Conoscenza delle caratteristiche della gamma dei prodotti di finanziamento per il Retail.	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Segmentazione della clientela	Conoscenza delle principali tecniche e variabili di segmentazione della clientela	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Informazione finanziaria	Conoscenza delle tecniche e degli strumenti di base per la valutazione dei rischi degli strumenti finanziari	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

TITOLO	DESCRIZIONE	LIVELLO ATTESO DEL REPERTORIO
Normativa servizi di investimento	Conoscenza dei principi MIFID per la gestione dei servizi di investimento verso il cliente	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Prodotti di finanziamento Retail	Conoscenza delle caratteristiche della gamma dei prodotti di finanziamento per il Retail.	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Tecniche di pricing	Conoscenza delle principali modalità e tecniche di definizione del pricing	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Normativa servizi assicurativi	Conoscenza delle norme che regolano i servizi assicurativi	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Sistema della previdenza complementare	Conoscenza delle caratteristiche e della regolamentazione legislativa del sistema previdenziale.	CONOSCENZA APPLICATIVA GENERALE
Bancassicurazione	Conoscenza delle principali caratteristiche dei prodotti assicurativi danni, vita protezione e tecniche di vendita	CONOSCENZA APPLICATIVA APPROFONDATA E AUTONOMA
Tecniche di gestione della relazione con la clientela	Conoscenza dei metodi e delle tecniche di intervista, comunicazione, negoziazione nella relazione col cliente.	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
Servizi di back office	Conoscenza dei principali adempimenti amministrativo-contabili necessari all'esecuzione e gestione dell'unità commerciale	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
Normativa Trasparenza	Conoscenza delle norme speciali che regolano la trasparenza e la relazione con la clientela di prodotti bancari	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
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
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
Controllo	Abilità di individuare i criteri e gli strumenti di verifica più opportuni e di intervenire in presenza di scostamenti o situazioni impreviste.	ABILITA ADEGUATA
Comunicazione	Esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti ai diversi interlocutori.	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
Negoziazione	Ricerca ed utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato, anche competitivo, in linea alle aspettative e alle concrete possibilità, riuscendo a far apprezzare gli accordi presi alla controparte.	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
Iniziativa	Influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto autonomamente e quindi si sia costretti a seguirli.	ABILITA ADEGUATA

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.	ADVANCED
Produzione delle informazioni digitali	Capacità di generare ed assemblare documenti anche utilizzando le tecniche di "mash-up" delle informazioni reperite da banche dati digitali.	ADVANCED
Interpretazione delle informazioni digitali	Capacità di riconoscere ed interpretare le regole semantiche testuali, grafiche delle interfacce e del design del linguaggio digitale.	ADVANCED
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

**PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI –
CLIENTELA PRIVATA**

PROFILO DI COMPETENZA OPZIONALE 2A: ASSISTENZA E CROSS SELLING

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Gestione del post vendita dei prodotti e dei servizi bancari (assistenza al cliente)	Fornire assistenza al cliente attraverso i diversi canali di comunicazione per l'utilizzo dei prodotti e degli strumenti a sua disposizione, gestendo lamentele e reclami diretti e proponendo eventuali iniziative finalizzate a curare la sua soddisfazione (cross selling)	ASSISTENZA OPERATIVA CLIENTI Offrire supporto operativo ai clienti nell'utilizzo dei servizi bancari, attraverso canali tradizionali o innovativi, gestendo eventuali lamentele ed i reclami diretti.	Supporto nell'utilizzo degli strumenti disposizione del cliente (internet banking, app...)
				Gestione lamentele e reclami diretti
			PROPOSTA DI INIZIATIVE DI CROSS SELLING Curare la soddisfazione e la fidelizzazione della clientela anche attraverso la vendita di prodotti e servizi tra loro integrati e la proposta di iniziative collegate all'utilizzo dei prodotti e servizi	Cura dei contatti con i clienti attraverso i vari canali di comunicazione
				Proposta di iniziative finalizzate a curare la soddisfazione della clientela (cross selling)

**PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI –
CLIENTELA PRIVATA**

PROFILO DI COMPETENZA OPZIONALE 2B: INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI INTERMEDIAZIONE MOBILIARE

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Informazioni al cliente sui servizi di intermediazione mobiliare	Descrivere al cliente le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e servizi di investimento offerti, collocati e intermediati dalla banca, tenendo conto dei risultati della sua profilatura	PRESENTAZIONE SERVIZI E PRODOTTI FINANZIARI Fornire al cliente informazioni complete e dettagliate sulle tipologie di prodotti e servizi collocati o intermediati	Descrizione delle caratteristiche contrattuali, dei costi, diritti ed obblighi relativi alle diverse tipologie di servizi di intermediazione mobiliare offerti dalla banca Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento collocati dalla banca Descrizione delle caratteristiche, dei rischi e degli elementi fondamentali dei prodotti di investimento intermediati dalla banca
			DESCRIZIONE OBIETTIVI PROFILATURA PER SERVIZI FINANZIARI Esplicitare, ai fini della tutela del cliente, gli obiettivi dell'attività di profilatura e valutazione di adeguatezza	Raccolta di informazioni dal cliente sulle esigenze e gli obiettivi di protezione e di investimento per la profilatura

PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI – CLIENTELA PRIVATA

PROFILO DI COMPETENZA OPZIONALE 2C: COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO DI INVESTIMENTO

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Servizio di consulenza per acquisto, vendita, collocamento, sottoscrizione e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari e assicurativi	Comporre un portafoglio di investimento adeguato al cliente, ricercando e operando sul mercato prodotti e servizi coerenti, avendo condiviso le raccomandazioni personalizzate in base agli andamenti di mercato e al profilo del cliente	DEFINIZIONE DEL PROFILO DI INVESTIMENTO DEL CLIENTE Individuare il profilo di rischio e gli obiettivi dell'investimento del cliente attraverso l'intervista strutturata effettuata con il questionario MIFID, per esporre al cliente i suoi livelli di adeguatezza	Individuare il profilo di rischio e gli obiettivi dell'investimento del cliente attraverso l'intervista strutturata effettuata con il questionario MIFID, per esporre al cliente i suoi livelli di adeguatezza
			GESTIONE PORTAFOGLI DI INVESTIMENTO STANDARD Proporre e comporre per il cliente uno tra i portafogli di investimento standardizzati in relazione al segmento, al suo profilo di rischio e all'andamento dei mercati	Individuare il profilo di rischio e gli obiettivi dell'investimento del cliente attraverso l'intervista strutturata effettuata con il questionario MIFID, per esporre al cliente i suoi livelli di adeguatezza
			Composizione del portafoglio di investimento per macro asset class (Asset Allocation strategica e tattica)	Ricerca dei servizi e degli strumenti finanziari adeguati al profilo finanziario del cliente (Asset Allocation Operativa)
				Condivisione delle raccomandazioni personalizzate in base all'analisi contestualizzata della struttura e degli andamenti dei mercati

**PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI –
CLIENTELA PRIVATA**

PROFILO DI COMPETENZA OPZIONALE 2D: GESTIONE E MONITORAGGIO ASSET ALLOCATION

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Servizio di consulenza per acquisto, vendita, collocamento, sottoscrizione e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari e assicurativi	Ribilanciare il portafoglio del cliente, verificandone periodicamente l'adeguatezza, proponendo acquisti e vendite, sottoscrizioni e rimborsi in funzione dell'evoluzione del mercato finanziario e operando la conseguente negoziazione	GESTIONE DELL'ASSET ALLOCATION DEL PORTAFOGLIO Offrire un servizio di consulenza che migliori l'efficienza finanziaria dell'asset allocation in base al profilo, all'andamento dei mercati e in relazione al livello di adeguatezza del cliente.	Operatività sui mercati finanziari, raccolta ordini, negoziazione
				Periodici incontri con il cliente per commento andamenti, rendiconti, prospettive
			MONITORAGGIO ADEGUATEZZA DEL PORTAFOGLIO Assicurare il costante aggiornamento delle informazioni e dei fabbisogni del cliente per verificare l'adeguatezza delle raccomandazioni personalizzate per la gestione del portafoglio.	Periodica verifica dell'adeguatezza del portafoglio e proposta di intervento

**PERCORSO DI CERTIFICAZIONE – VENDITA E GESTIONE DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI –
CLIENTELA PRIVATA**

PROFILO DI COMPETENZA OPZIONALE 2E: EXECUTION ONLY

SEQUENZA	AREA ATTIVITÀ	RISULTATI ATTESI	UNITÀ DI COMPETENZA	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari	Acquisto o vendita, collocamento e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari (senza consulenza)	Fornire il servizio di execution only su titoli, valute, prodotti sui principali mercati finanziari, avendo analizzato l'appropriatezza del cliente e condiviso la limitata tutela offerta in assenza di consulenza	ESECUZIONE ORDINI DI INVESTIMENTO Eeguire gli ordini del cliente su titoli, valute e prodotti coerenti con la verifica di appropriatezza sulla complessità dei prodotti e sui limiti contrattuali in assenza di consulenza.	Condivisione col cliente della limitata tutela offerta in assenza di consulenza
				Verifica delle informazioni necessarie per valutare conoscenze ed esperienze del cliente degli effetti finanziari (questionario di appropriatezza)
				Valutazione dell'appropriatezza della singola operazione richiesta dal cliente (in base a procedure informatiche)
				Presentazione al cliente degli strumenti finanziari in collocamento
				Esecuzione di ordini per conto dei clienti (Execution only) sui prodotti