

Standard professionali delle banche commerciali - Conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità: principi, approccio metodologico, elementi per la valutazione di conformità

Commercial banking professional standards - Knowledge, skills, autonomy and responsibility: principles, methodological approach, elements for conformity assessment

La prassi di riferimento è una rivisitazione metodologica della UNI/PdR 10:2014 e definisce i principi, l'approccio metodologico e gli elementi per la valutazione di conformità applicabili al contesto degli standard professionali per le banche commerciali.

Il documento illustra l'inquadramento generale e i principi metodologici che supportano la definizione dei requisiti di conoscenze, abilità, responsabilità e autonomia relativi alle Unità di competenza del Repertorio di standard professionali delle banche commerciali collegate alla mappatura del processo *Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria* presente nell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni.

Infine, la presente Prassi di riferimento specifica le linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte dei profili di competenza (vedere Appendice B).

La presente prassi di riferimento sostituisce la serie UNI/PdR 10:2014.

Publicata il 9 gennaio 2024

ICS 03.060



© UNI
Via Sannio 2 – 20137 Milano
Telefono 02 700241
www.uni.com – uni@uni.com

Tutti i diritti sono riservati.

Documento distribuito esclusivamente da UNI.

I contenuti del documento possono essere riprodotti o diffusi solo previa autorizzazione scritta di UNI, citando la fonte.

PREMESSA

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 157:2024 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 ASSICURAZIONI

Via Tomacelli, 132

00186 Roma

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo "Standard professionali delle banche commerciali" condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

Simona Brocanelli – Project Leader (FBA - Fondo Banche Assicurazioni)

Rita Porcelli (INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche)

Emanuele Riva (ACCREDIA)

Elena Sposato (esperta nominata da FBA - Fondo Banche Assicurazioni)

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI ed entra in vigore il 9 gennaio 2024.

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 Italiano di Normazione, che li terrà in considerazione.

SOMMARIO

INTRODUZIONE: IL PROGETTO FBA - FONDO BANCHE ASSICURAZIONI.....	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	5
4 PRINCIPIO	8
5 IMPIANTO METODOLOGICO	9
5.1 GENERALITÀ	9
5.2 CARATTERISTICHE DELL'UNITÀ DI COMPETENZA	9
5.3 CONOSCENZE E ABILITÀ.....	10
5.3.1 CONOSCENZE TECNICHE.....	10
5.3.2 CAPACITÀ COMPORTAMENTALI.....	10
5.3.3 ABILITÀ DIGITALI	11
5.4 PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE	11
5.4.1 CONOSCENZE TECNICHE.....	12
5.4.2 ABILITÀ.....	12
5.5 VERIFICA LIVELLO GUIDA QNQ/EQF	13
6 REPERTORIO DI UNITÀ DI COMPETENZA	14
7 PROFILI DI COMPETENZA.....	16
APPENDICE A (informativa) PROCESSO DI AGGIORNAMENTO DEL REPERTORIO DI UNITÀ DI COMPETENZA.....	17
APPENDICE B (normativa) ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ	18
SITOGRAFIA.....	21
BIBLIOGRAFIA.....	22

INTRODUZIONE: IL PROGETTO FBA - FONDO BANCHE ASSICURAZIONI

Il Manuale di Certificazione delle Qualifiche delle banche commerciali, pubblicato nel 2013, realizzato da FBA in collaborazione con ABI e con l'approvazione delle OO.SS. costituenti il Fondo, ha fornito un contributo allo sviluppo delle strategie per l'apprendimento, che hanno potuto beneficiare di processi, percorsi e supporti più integrati, tali da abilitare e facilitare la crescita professionale delle risorse umane.

Il Manuale, così realizzato, è stato il primo importante passo verso la creazione di una visione sistemica utile a mantenere viva e a dare supporto a una cultura delle risorse umane improntata allo sviluppo del capitale umano.

Sin dalla sua definizione è stata sottolineata la necessità di operare un monitoraggio continuo dei contenuti, funzionale a integrazioni e aggiornamenti, per l'individuazione delle componenti di innovazione professionale e organizzativa del settore.

Le analisi e gli approfondimenti effettuati dai tecnici del Fondo hanno evidenziato la necessità di ripensare il modello di knowledge management precedentemente adottato e di orientare l'attività verso la definizione di standard professionali collegati alla rappresentazione del processo *Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria* dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni.

Obiettivo del progetto è stato quello di definire un Repertorio di Unità di competenza, individuandone i contenuti in termini di performance attesa, i livelli di conoscenze e abilità, il livello di responsabilità e autonomia necessarie al presidio della competenza, secondo le indicazioni del Decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, di concerto con il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, dell'8 gennaio 2018, di Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13.

Le Unità di competenza individuate risultano:

- coerenti nella loro struttura con i riferimenti e gli standard minimi del Sistema nazionale di certificazione delle competenze;
- identificabili in termini di qualificazioni essendo costituite da descrittori riconducibili a quelli definiti nel Quadro Nazionale delle Qualificazioni, laddove, oltre alle conoscenze e alle abilità, la descrizione della prestazione permette di evidenziare il livello di autonomia e responsabilità di esercizio;
- referenziabili al livello guida QNQ/EQF ai fini di trasparenza e leggibilità rispetto ad altre qualificazioni;
- “componibili” in profili adattabili ai diversi contesti aziendali.

Tale impostazione consente inoltre di:

- favorire la flessibilità della progettazione formativa partendo dalla misurazione dei gap formativi e l'efficacia dell'azione formativa attraverso la misurazione dei risultati di apprendimento;
- approfondire i contenuti delle competenze tecnico-specialistiche “core” del settore, attraverso la lettura del processo lavorativo per focalizzare l'attenzione su “cosa” viene realizzato;

UNI/PdR 157:2024

- contribuire all’aggiornamento dei processi di lavoro che caratterizzano il settore nell’Atlante del lavoro;
- cogliere gli aspetti evolutivi nei processi di lavoro, che anticipano i loro effetti nel fabbisogno di competenze utili a presidiarlo in modo efficace ed efficiente.

Quanto alla struttura del progetto, lo stesso si è articolato in tre fasi.

La prima ha riguardato l’analisi e la rappresentazione delle attività del processo di lavoro “core” del settore, in coerenza con quanto previsto per la manutenzione dell’Atlante del lavoro e delle qualificazioni, che costituisce l’infrastruttura di raccordo del Sistema nazionale per il riconoscimento e la certificazione delle competenze.

Nell’ambito di questa fase sono state analizzate, seguendo la metodologia definita a livello nazionale, le principali sequenze del processo di lavoro tipico di una banca commerciale, definendone le principali aree di attività, attività e risultati attesi.

Nella seconda fase, a partire dai risultati attesi della mappatura del processo realizzata, sono state identificate le descrizioni delle performance – intese come insieme di attività finalizzate alla produzione di un output, finale o intermedio, identificabile – che vengono realizzate dalle persone per il raggiungimento degli output di processo, relative a ciascuna Unità di competenza, secondo una logica di tipo processuale. Per ciascuna di tali Unità di competenza sono state quindi individuate le componenti minime in termini di conoscenze e abilità necessarie alla realizzazione delle performance.

L’ultima fase del progetto riguarda il percorso che porta alla valutazione di conformità alle Unità di competenza.

Tutte le fasi dell’iniziativa hanno visto il coinvolgimento attivo delle Parti sociali del settore.

Il presente documento tiene conto di quanto già normato sul tema e della serie di prassi UNI/PdR 10:2014 precedentemente realizzata.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente prassi di riferimento è una rivisitazione metodologica della UNI/PdR 10:2014 e definisce i principi, l'approccio metodologico e gli elementi per la valutazione di conformità applicabili al contesto degli standard professionali per le banche commerciali.

Il documento illustra l'inquadramento generale e i principi metodologici che supportano la definizione dei requisiti di conoscenze, abilità, responsabilità e autonomia relativi alle Unità di competenza del Repertorio di standard professionali delle banche commerciali collegate alla mappatura del processo *Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria* presente nell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni.

Infine, la presente prassi di riferimento specifica le linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte dei profili di competenza (vedere Appendice B).

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente 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 Consiglio del 22 maggio 2017 sul Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente (2017/C 189/03)

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

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento si applicano i seguenti termini e definizioni.

3.1 abilità: Capacità di applicare *conoscenze* (3.8) e di usare il know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi.

NOTA Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione g)]

3.2 apprendimento formale: Apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs. 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera b), ed è coerente con [5].

3.3 apprendimento informale: Apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs. 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera d), ed è coerente con [5].

3.4 apprendimento non-formale: Apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'apprendimento formale (3.2), in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.

NOTA La definizione è quella riportata nel D.Lgs. 13/2013, Art. 2, comma 1, lettera c), ed è coerente con [5].

3.5 area di attività (ADA): Raggruppamento di singole attività organizzate secondo una sequenza logica/cronologica e un contenuto operativo, o manageriale, finalizzato all'ottenimento di un determinato risultato che si vuole conseguire¹.

3.6 autonomia e responsabilità: Capacità della persona di applicare *conoscenze* (3.8) e *abilità* (3.1) in modo autonomo e responsabile.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione h), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.7 competenza: Comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di *conoscenze* (3.8), *abilità* (3.1) e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione i), modificata - È stata aggiunta l'espressione "un insieme strutturato di"]

3.8 conoscenze: Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento.

NOTA 1 Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio.

NOTA 2 Nel contesto dell'EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione f)]

¹ R. Mazzarella, F. Mallardi, R. Porcelli, Atlante lavoro. Un modello a supporto delle politiche dell'occupazione e dell'apprendimento permanente, SINAPPSI Rivista quadrimestrale dell'Inapp, Anno VII, n. 2-3/2017.

3.9 contesto: Livelli crescenti di incertezza e complessità entro cui si realizzano le condizioni di studio, vita sociale e di lavoro. Condizione entro cui vengono agite le altre dimensioni della competenza relative alla responsabilità e all'autonomia.

[FONTE: QNQ (3.19), Allegato 1, punto 8, lettera a)]

3.10 risultato atteso: In ciascuna ADA (3.5) dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni, identifica un aggregato (cluster) di attività componenti l'ADA che descrive le modalità di esecuzione dell'attività, sia definendo un prodotto/servizio caratterizzato sinteticamente per le sue proprietà, sia le performance attese nella realizzazione del prodotto/servizio stesso¹.

3.11 risultati dell'apprendimento: Descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento.

NOTA 1 I risultati sono descritti in termini di *conoscenze* (3.8), *abilità* (3.1) e *autonomia e responsabilità* (3.6).

NOTA 2 I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di apprendimenti formali, non formali o informali.

[FONTE: EQF, Allegato I, definizione e), modificata - il termine "discente" è stato sostituito dal termine "persona"]

3.12 sequenza di processo: Nell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni, identifica una frazione di Processo, che a sua volta costituisce un'articolazione del Settore economico-produttivo secondo la descrizione operativa ispirata al modello della catena del valore (Value chain, Porter 1988), in base alla quale il valore complessivo di un Processo può essere a sua volta frazionato in incrementi di valore intermedi (le Sequenze) che insieme sostengono il raggiungimento del risultato finale che caratterizza il processo¹.

3.13 standard professionale: Componenti minime per presidiare le attività e i risultati attesi di un processo lavorativo, tenendo conto del livello di complessità da questi espresso.

3.14 valutazione della conformità: Dimostrazione che i requisiti specificati sono soddisfatti.

[FONTE: UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020, 4.1, modifica - Le note sono state eliminate]

3.15 banca commerciale: Impresa che, nel rispetto del Testo Unico Bancario (D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche e integrazioni), effettua la raccolta di risparmio tra il pubblico e l'esercizio del credito, esercitando inoltre ogni altra attività finanziaria, secondo la disciplina propria di ciascuna, nonché attività connesse o strumentali.

3.16 famiglia professionale: Filone o disciplina che caratterizza uno specifico ambito del sapere afferente alle attività svolte dalle banche commerciali.

3.17 Atlante del lavoro e delle qualificazioni: Dispositivo classificatorio e informativo, a supporto del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, realizzato sulla base delle sequenze descrittive dei settori economico-professionali, anche ai sensi dell'articolo 8 del Decreto Legislativo n. 13 del 2013 e parte integrante dei sistemi informativi di cui agli articoli 13 e 15 del Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 150.

[FONTE: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Decreto 8 gennaio 2018 Istituzione del Quadro Nazionale delle Qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13]

3.18 classificazione dei settori economico-professionali: Sistema di classificazione che, a partire dai codici di classificazione statistica ISTAT, relativi alle attività economiche (ATECO) e alle professioni (Classificazione delle professioni), consente di aggregare in settori l'insieme delle attività e delle professionalità operanti sul mercato del lavoro. I settori economico-professionali sono articolati secondo una sequenza descrittiva che prevede la definizione di: processi di lavoro, aree di attività, attività, risultati attesi e schede di caso.

[FONTE: Decreto 5 gennaio 2021 Disposizioni per l'adozione delle linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze]

3.19 Quadro Nazionale delle Qualificazioni: Dispositivo nazionale per la referenziazione delle qualificazioni italiane al Quadro europeo delle qualifiche di cui alla Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 con la funzione di raccordare il sistema italiano delle qualificazioni con i sistemi degli altri Paesi europei. Il Quadro Nazionale delle Qualificazioni ha altresì l'obiettivo di coordinare e rafforzare i diversi sistemi che concorrono all'offerta pubblica di apprendimento permanente e dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze.

[FONTE: Decreto 8 gennaio 2018 Istituzione del Quadro Nazionale delle Qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13]

3.20 Unità di competenza: Standard professionale articolato in una performance e le conoscenze, abilità, responsabilità e autonomia necessarie per presidiare le attività definite per la realizzazione degli output di un processo di lavoro.

4 PRINCIPIO

Il presente documento è strutturato in modo tale da fornire l'inquadramento generale e i principi metodologici che hanno portato alla definizione di standard professionali delle banche commerciali in termini di Unità di competenza elaborate secondo i criteri dei livelli guida QNQ/EQF.

Il documento evidenzia le metodologie soggiacenti all'individuazione, catalogazione e "pesatura" delle Unità di competenza.

Vengono inoltre fornite le chiavi di lettura metodologica per la corretta interpretazione delle Unità di competenza contenute nel Repertorio di standard professionali delle banche commerciali² con particolare attenzione alla spiegazione delle scale di misura utilizzate per le conoscenze, le abilità, autonomia e responsabilità.

Il documento si completa con le seguenti appendici:

- Appendice A: relativa al processo di aggiornamento del Repertorio di Unità di competenza;
- Appendice B: relativa agli elementi per la valutazione della conformità.

² <https://osservatorio.fondofba.it/>

5 IMPIANTO METODOLOGICO

5.1 GENERALITÀ

L'impianto metodologico sul quale è stata delineata la prassi di riferimento nel suo complesso si fonda sui criteri generali della teoria e delle pratiche relative al bilancio delle competenze con particolare attenzione alla lettura dei mestieri per individuare i presidi di competenza, ponendo al centro dell'attenzione il valore del capitale umano, inteso non solo come elemento essenziale per gestire e sviluppare l'impresa, ma anche per valorizzare e incentivare coloro che in essa operano.

5.2 CARATTERISTICHE DELL'UNITÀ DI COMPETENZA

L'Unità di competenza costituisce lo standard professionale utilizzato per identificare le competenze rilevanti e caratteristiche per gestire i processi di lavoro, attraverso un linguaggio condiviso e normalizzato.

L'Unità di competenza è costituita da:

- un output realizzativo, ovvero l'insieme di attività nella cui realizzazione si esplica l'agire competente, ovvero la capacità di mettere in atto determinate conoscenze e abilità per raggiungere un output;
- le conoscenze minime necessarie per la realizzazione dell'output, intese come insieme di saperi di tipo teorico, metodologico (tecniche, strumenti), procedurale;
- le abilità minime intese come capacità di tipo cognitivo, pratico, relazionale di applicare conoscenze per portare a termine l'output.

L'Unità di competenza rappresenta un riferimento per:

- la progettazione dei contenuti dei percorsi formativi (con riferimento alle conoscenze/abilità che compongono ciascuna Unità di competenza);
- la misurazione finalizzata alla verifica del possesso delle singole competenze a sostegno delle attività.

La struttura in unità essenziali permette di comporre profili di competenze diversificati sulla base delle diverse esigenze di formazione e validazione degli apprendimenti.

La formulazione delle Unità di competenza attraverso l'esplicitazione delle conoscenze e abilità permette infatti la "portabilità" di tali apprendimenti nelle successive esperienze formative, in una prospettiva di progressiva capitalizzazione per la persona e, al contempo, di maggiore efficacia ed efficienza degli interventi formativi.

Per garantire la leggibilità del modello rispetto al sistema delle qualificazioni nazionali ed europee per tutte le Unità di competenza è stato individuato un livello guida QNQ/EQF, ai sensi e per gli effetti del Decreto dell'8 gennaio 2018, quale risultato di una ponderazione del livello di responsabilità e autonomia espresso dalla performance e dei livelli di profondità e ampiezza delle conoscenze e abilità necessarie per presidiarla.

5.3 CONOSCENZE E ABILITÀ

Nel processo che ha portato all'identificazione delle conoscenze e abilità necessarie per il presidio efficace delle performance relative a ciascuna Unità di competenza, è stata realizzata una revisione organica delle librerie definite nel Manuale di Certificazione delle Qualifiche delle banche commerciali del 2013.

Una particolare attenzione è stata riservata alla libreria delle conoscenze tecniche, che è stata ridefinita e integrata in modo analitico per renderla più coerente con un approccio focalizzato sulle singole parti del processo, producendo un arricchimento quantitativo e qualitativo dell'intero impianto.

Rimane sostanzialmente invariato l'impianto della libreria delle capacità comportamentali, mentre è stata inserita nel modello la libreria delle abilità digitali, abilità pratiche legate alla gestione delle informazioni e delle interazioni sociali attraverso gli strumenti dell'ICT.

5.3.1 CONOSCENZE TECNICHE

Le conoscenze vengono rappresentate in tassonomie convenzionali.

Per ciascuna conoscenza viene stabilita una sintetica descrizione per stabilire in che cosa consiste. Inoltre, per ognuna, sono stati evidenziati dei macro capitoli contenutistici: ciò consente di tenere sotto controllo la loro evoluzione e garantire il conseguente eventuale aggiornamento.

Nella libreria³, ciascuna conoscenza è pertanto descritta attraverso:

- famiglia professionale;
- titolo della conoscenza;
- descrizione: in che cosa consiste in termini generali la conoscenza;
- contenuti: insieme degli elementi teorico-applicativi che determinano la natura della conoscenza.

5.3.2 CAPACITÀ COMPORTAMENTALI

Le capacità comportamentali nel modello si riferiscono alla componente "cognitiva" dell'abilità, così come definita nel Quadro Nazionale delle Qualificazioni, intesa come capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine attività complesse con riferimento alle componenti "cognitive", di "interazione sociale" e di "attivazione".

Le capacità sono infatti specifici comportamenti che rappresentano la forza motrice delle conoscenze tecnico-professionali possedute da un professionista.

³ La libreria è consultabile al sito <https://osservatorio.fondofba.it/>

In coerenza e continuità con il modello adottato nel 2013, le capacità comportamentali sono aggregate in 4 aree:

1. intellettuale, che raccoglie le abilità collegate a processi prevalentemente cognitivi;
2. relazionale, che raccoglie le abilità che si esprimono nella loro componente di interazione;
3. gestionale, che raccoglie le abilità del fare e del realizzare;
4. innovativa, che raccoglie le abilità funzionali a guardare gli andamenti dei fenomeni in un'ottica prospettica.

Nella libreria³, ciascuna capacità comportamentale è descritta attraverso:

- un titolo che richiama sinteticamente il contenuto del “saper fare”;
- una sintetica declaratoria, finalizzata a illustrare il comportamento da esercitare;
- una descrizione dei “momenti” che rappresentano le principali fasi applicative attraverso le quali viene messa in atto.

5.3.3 ABILITÀ DIGITALI

Nell'individuazione di ciascuna Unità di competenza, in coerenza con il contesto europeo e con la finalità di prevedere e anticipare, o comunque integrare, gli elementi di cambiamento che il mercato del lavoro propone, una particolare attenzione è stata riservata alle componenti legate alla gestione delle informazioni e delle relazioni attraverso gli strumenti digitali, anche in considerazione della crescente rilevanza che tali componenti hanno assunto nel lavoro degli operatori del sistema bancario.

Con lo scopo di facilitare l'inserimento di questa nuova dimensione, aprendo la strada a stimoli di osservazione, comparazione, divulgazione e formazione della competenza digitale, si è scelto di analizzare esclusivamente la dimensione di abilità che concorre all'esercizio di performance tecnico-professionali.

Nella libreria³, ciascuna abilità viene descritta attraverso:

- area di riferimento;
- titolo che definisce sinteticamente il perimetro di azione;
- descrizione per parole chiave dei contenuti dell'abilità.

5.4 PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE

L'Unità di competenza, nelle sue componenti di conoscenze, abilità ed autonomia e responsabilità realizzativa, costituisce il riferimento in termini di apprendimento atteso, rispetto al quale misurare i risultati di volta in volta conseguiti dalle persone.

Il focus sull'Unità di competenza, sia per la progettazione di percorsi formativi, sia per la valutazione dei risultati di apprendimento, ha richiesto la revisione dei parametri e della strumentazione a supporto della valutazione.

Si riportano di seguito le scale di misura adottate per la misurazione delle componenti di conoscenze, capacità/abilità digitali.

5.4.1 CONOSCENZE TECNICHE

Nella scala di misura delle conoscenze tecniche si apprezza il livello di profondità conoscitivo da applicare nell'esercizio diretto dell'attività professionale. Nel caso delle Unità di competenza risulta evidente come il livello posseduto debba essere strumentale al raggiungimento del risultato atteso (output) o della performance (cosa viene realizzato).

La scala utilizzata nel Manuale del 2013 è stata revisionata e adattata alle nuove dimensioni metodologiche come di seguito riportato.

Prospetto 1 - Scala di misura delle conoscenze tecniche del modello

CONOSCENZE TECNICHE		
LIVELLI		DESCRIZIONE
1	Conoscenza generale	Conoscenza teorica e generale della materia.
2	Conoscenza applicativa generale	Conoscenza applicativa della materia.
3	Conoscenza applicativa approfondita e autonoma	Conoscenza applicativa approfondita e autonoma della materia che ne consente la diffusione.
4	Conoscenza specialistica della materia	Conoscenza approfondita della materia che consente di affrontare problemi e complessità crescenti e variazioni poco usuali.
5	Conoscenza esperta della materia	Possesso estremamente profondo della conoscenza.

NOTA I livelli riportati nel prospetto sono livelli di "proficiency" definiti nel modello.

5.4.2 ABILITÀ

La scala di misura delle capacità comportamentali prende a riferimento due criteri d'azione correlati tra di loro:

- criterio dell'efficacia realizzativa;
- criterio della frequenza d'azione.

Il criterio dell'efficacia realizzativa attiene a come il comportamento viene realizzato rispetto alle attese.

Tale criterio viene però messo in relazione al criterio della frequenza d'azione in modo da rilevare l'efficacia nel tempo (quante volte è stato messo in atto il comportamento efficace).

Di conseguenza i livelli di misura delle capacità comportamentali sono la risultanza del rapporto

$$\text{efficacia} \times \text{frequenza}$$

come di seguito rappresentato.

Prospetto 2 - Scala di misura della capacità comportamentali del modello

CAPACITÀ COMPORTAMENTALI		
LIVELLI		DESCRIZIONE
1	Abilità debole	Capacità espressa frequentemente con inadeguata (debole) abilità realizzativa.
2	Abilità quasi adeguata	Capacità espressa con una quasi adeguata (sotto la media) abilità realizzativa.
3	Abilità adeguata	Capacità espressa con adeguata (media) abilità realizzativa.
4	Abilità buona	Capacità espressa con buona (molto frequente) abilità realizzativa.
5	Abilità elevata	Capacità espressa con elevata (sempre) abilità realizzativa.

NOTA I livelli riportati nel prospetto sono livelli di “proficiency” definiti nel modello.

Per introdurre la misurazione delle abilità digitali, sono stati individuati tre livelli di profondità rispetto ai quali misurarne l’espressione applicativa.

Prospetto 3 - Scala di misura delle abilità digitali del modello

ABILITÀ DIGITALI		
LIVELLI		DESCRIZIONE
1	Foundation	Espressione applicativa di base.
2	Advanced	Espressione applicativa autonoma.
3	Master	Espressione applicativa specialistica.

NOTA I livelli riportati nel prospetto sono livelli di “proficiency” definiti nel modello.

5.5 VERIFICA LIVELLO GUIDA QNQ/EQF

La determinazione del Livello guida QNQ/EQF di ciascuna Unità di competenza è il risultato di una ponderazione dei livelli di apprendimento attesi, attribuiti agli elementi che la caratterizzano (conoscenze, abilità e livello di autonomia/responsabilità) avendo come riferimento il livello relativo all’autonomia/responsabilità che nelle fasi di lavoro è stato attribuito come riferimento al risultato atteso delle ADA (aree di attività) dell’Atlante del lavoro e delle qualificazioni.

Di seguito è riportata la scala adottata per l’attribuzione dei profili di autonomia, responsabilità e contesto nella realizzazione delle performance.

Prospetto 4 - Scala di misura delle componenti di autonomia e responsabilità in relazione al contesto del modello

AUTONOMIA/RESPONSABILITÀ/CONTESTO		
LIVELLI		DESCRIZIONE
1	Bassa	Operare in conformità a criteri prestabiliti in un contesto strutturato.
2	Media	Verificare i risultati raggiunti in funzione degli obiettivi assegnati in un contesto di norma prevedibile.
3	Medio alta	Definire gli obiettivi e le modalità di valutazione per indirizzare il raggiungimento dei risultati anche in un contesto non determinato.
4	Elevata	Promuovere la trasformazione e l'innovazione in un contesto esposto a cambiamenti continui.

6 REPERTORIO DI UNITÀ DI COMPETENZA

Per ciascuna Unità di competenza sono fornite le seguenti informazioni:

- titolo;
- livello guida QNQ/EQF;
- sequenza di processo, area di attività e risultato atteso di riferimento;
- performance;
- conoscenze;
- capacità comportamentali;
- abilità digitali.

Figura 1 - Esempio di Unità di competenza del repertorio di standard professionali delle banche commerciali⁴

Monitoraggio attività commerciali		Livello guida QNQ/EQF: 5
Monitorare i risultati quali/quantitativi e l'andamento dei portafogli gestiti, garantendo supporto ai collaboratori sui prodotti/servizi.	<p>Sequenza Pianificazione e gestione commerciale</p> <p>Area di attività Gestione dell'unità commerciale</p> <p>Risultato atteso RA2: 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</p>	
<p>Conoscenze Capacità Abilità digitali</p>		
Bancassicurazione	Conoscenza delle principali caratteristiche dei prodotti assicurativi danni, vita protezione e tecniche di vendita	
Gestione budget commerciale	Conoscenza delle metodologie e degli strumenti funzionali al presidio e al raggiungimento del budget commerciale.	
Gestione portafogli base	Conoscenza delle tecniche di gestione dei portafogli d'investimento dei clienti	
Prodotti di investimento base	Conoscenza delle caratteristiche dei prodotti di investimento semplici e relative tecniche di valutazione	
Prodotti finanziamento Retail	Conoscenza delle caratteristiche della gamma dei prodotti di finanziamento per il Retail.	
<p>Conoscenze Capacità Abilità digitali</p>		
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.	
Controllo	Abilità di individuare i criteri e gli strumenti di verifica più opportuni e di intervenire in presenza di scostamenti o situazioni impreviste.	
Orientamento ai risultati	Indirizzare con costanza e tenacia la propria e l'altrui attività al conseguimento dei risultati attesi nel rispetto degli standard stabiliti.	
Soluzione dei problemi	Individuare, affrontare e risolvere difficoltà/varianze, cogliendone gli aspetti più significativi ed elaborando linee di azioni adatte, efficaci e coerenti.	
<p>Conoscenze Capacità Abilità digitali</p>		
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.	
Interpretazione delle informazioni digitali	Capacità di riconoscere ed interpretare le regole semantiche testuali, grafiche delle interfacce e del design del linguaggio digitale.	

⁴ <https://osservatorio.fondofba.it/>

7 PROFILI DI COMPETENZA

Il profilo di competenza costituisce la rappresentazione standard dei profili/mestieri presenti nei diversi contesti aziendali, attraverso l'aggregazione di più Unità di competenza.

La composizione dei profili di competenza avviene attraverso l'individuazione delle attività e degli output nella mappatura del processo lavorativo e conseguente analisi delle Unità di competenza collegate.

È possibile definire profili di Unità di competenza *verticali*, che siano composti da più Unità collegate alla stessa area di attività del processo o ad aree di attività contigue, oppure profili di competenza *trasversali* a più sequenze di processo e relative aree di attività.

APPENDICE A (informativa)

PROCESSO DI AGGIORNAMENTO DEL REPERTORIO DI UNITÀ DI COMPETENZA

Le procedure messe in atto per l'aggiornamento del Repertorio si possono riassumere in una sequenza di attività, che prevedono il coinvolgimento di un gruppo di lavoro appositamente costituito, composto da esperti metodologici e del settore creditizio e la successiva approvazione da parte delle parti sociali del materiale condiviso dal gruppo di lavoro.

L'aggiornamento delle Unità di competenza comprende sia la revisione e l'adeguamento di quanto già presente nel Repertorio, sia la definizione di nuove Unità legate ai processi di lavoro contenuti nell'Atlante del lavoro.

Le modifiche proposte devono rientrare nei parametri previsti dalla metodologia utilizzata per la stesura del Repertorio, sono valutate nel corso di una sessione plenaria del gruppo di lavoro e vengono accettate solamente quelle approvate da tutti i componenti del gruppo di lavoro, nella forma in cui sono approvate.

A conclusione del processo di modifica o aggiunta di nuove Unità di competenza, gli elaborati vengono sottoposti alla valutazione tecnica e all'approvazione delle parti sociali e solo dopo che queste ultime hanno concordato sui contenuti proposti sono pubblicate sul sito <https://osservatorio.fondofba.it>.

APPENDICE B (normativa)

ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

B.1 GENERALITÀ

La presente appendice specifica delle linee guida per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con puntuale riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza.

B.2 ELEMENTI PER L'ACCESSO AL PROCESSO DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ (ESAME DI CERTIFICAZIONE)

Requisiti relativi all'apprendimento formale	Laurea o diploma di scuola secondaria di 2° grado.
Requisiti relativi all'apprendimento non formale	Non applicabili/non previsti.
Requisiti relativi all'apprendimento informale	Comprovata esperienza di almeno 2 anni (24 mesi) nelle Aree di attività e Attività collegate alle Unità di competenza oggetto di valutazione.

B.3 METODI DI VALUTAZIONE APPLICABILI

Nell'apprendimento formale, le metodologie e i soggetti che effettuano la valutazione sono stabiliti per via legislativa (per esempio esami di Stato, esami di maturità), ciò non avviene in ambito non formale e informale.

Per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento non formale e informale, oggetto del presente schema, è necessario tener presente che devono essere valutate, in modo oggettivo e direttamente le conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità.

A tal fine, per garantire la validità e l'attendibilità del sistema di valutazione delle competenze occorre indicare una combinazione di più metodi di valutazione, tali da soddisfare alcuni requisiti fondamentali:

- a) coerenza logica e sostanziale degli strumenti di misura con i costrutti da sottoporre a verifica;
- b) completezza del sistema di valutazione in relazione alla natura e alla numerosità delle competenze in esame;
- c) validità formale degli strumenti di misura;
- d) corrispondenza del grado di difficoltà dei metodi di verifica con il livello di complessità delle competenze osservate;
- e) selettività media positiva degli strumenti di misura;
- f) riproducibilità dei modelli quantitativi di calcolo per il computo dei punteggi e delle eventuali soglie di superamento delle prove;
- g) adeguatezza della procedura manuale, semi-automatica o automatica di acquisizione e archiviazione dei dati inerenti le somministrazioni delle prove di misurazione.

Tra i vari metodi per la valutazione oggettiva delle competenze devono essere utilizzati almeno i seguenti:

- 1) **analisi del curriculum professionale** integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato. Tale analisi deve essere condotta mediante griglie di osservazione e indicatori coerenti con i costrutti in esame;
- 2) **esame scritto per la valutazione delle conoscenze.** Tale prova di esame consiste in:
 - una prova con business case a risposta chiusa dove, per ogni quesito vengono proposte almeno 4 alternative di risposta, delle quali 1 sola corretta e tre distrattori plausibili.

Il numero e la complessità dei business case deve garantire la copertura sostanziale degli argomenti specifici e i livelli di proficiency attesi delle conoscenze definite per ciascuna Unità di competenza inclusa nel profilo di valutazione.
- 3) **esame scritto per la valutazione delle abilità.** Tale prova di esame consiste in:
 - una prova con questionari situazionali a risposta multipla per valutare il livello di proficiency atteso delle abilità definite per ciascuna Unità di competenza inclusa nel profilo di valutazione.

Si riportano nel seguito metodi aggiuntivi che possono essere integrati nell'elenco precedente:

- **esame orale:** colloquio con il candidato;
- **esame scritto su “casi di studio”:** al candidato viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Egli dovrà fornire una soluzione appropriata;
- **simulazioni di situazioni reali operative (role-play):** per valutare oltre alle abilità e alle competenze, anche le capacità personali (per esempio, capacità relazionali, comportamenti personali attesi);
- **prove pratiche in situazioni operative attinenti alla realtà dell'attività professionale:** possono essere effettuate anche tramite osservazione diretta, durante l'attività lavorativa del candidato. Tale metodo può essere utilizzato per valutare le abilità e le competenze (comprese le capacità personali).

NOTA 1 Per quanto concerne la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, si ricorda che, ai sensi della Legge 14 gennaio 2013, n. 4, “Disposizioni in materia di professioni non organizzate”, la “certificazione di conformità alla norma tecnica UNI” è in capo agli organismi di certificazione di persone operanti in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, accreditati secondo il Regolamento Europeo 765/2008 sulla specifica norma come richiesto dal D.Lgs 13/2013.

NOTA 2 In accordo con il principio di oggettività dei sistemi di valutazione, gli organismi di certificazione di persone devono documentare in modo dettagliato le modalità e le logiche di valutazione di conformità dei profili di competenza adottate. La documentazione a corredo del modello di certificazione deve includere informazioni esaustive sulla metodologia adottata per soddisfare i requisiti generali a), b), c), d), e), f), g).

B.4 ELEMENTI PER IL MANTENIMENTO

Frequenza mantenimento	La frequenza di mantenimento è annuale.
Modalità di mantenimento	<p>Per il mantenimento della certificazione, il soggetto interessato deve garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> – assenza o corretta gestione di reclami; – presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (lifelong learning) in coerenza con il numero minimo di ore previsto dalle disposizioni del CCNL di settore in vigore; – continuo esercizio delle attività professionali o di crediti formativi nel caso di perdita di lavoro.

B.5 ELEMENTI PER IL RINNOVO

Durata della certificazione	La durata del periodo di validità della certificazione è triennale.
Modalità di rinnovo	<p>Per il rinnovo triennale della certificazione il soggetto interessato deve garantire:</p> <ul style="list-style-type: none"> – assenza o corretta gestione di reclami; – continuo esercizio delle attività professionali o incremento crediti formativi; – presenza di un processo di aggiornamento professionale continuo (lifelong learning), in coerenza con il numero minimo di ore previsto dalle disposizioni del CCNL di settore in vigore. <p>Nel caso di carenze nell'aggiornamento professionale, deve essere previsto un ri-esame parziale per la valutazione delle conoscenze tecniche del profilo di certificazione.</p> <p>NOTA Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.</p>

SITOGRAFIA

<https://atlantelavoro.inapp.org/>

<https://osservatorio.fondofba.it/>

BIBLIOGRAFIA

- [1] Legge 14 gennaio 2013, n. 4, “Disposizioni in materia di professioni non organizzate”
- [2] Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13 “Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l’individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell’articolo 4, commi 58 e 68, della Legge 28 giugno 2012, n. 92”
- [3] Raccomandazione del Consiglio 2017/C 189/03 del 22 maggio 2017, “sul quadro europeo delle qualifiche per l’apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l’apprendimento permanente”
- [4] Decreto 8 gennaio 2018 “Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell’ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13”
- [5] CEDEFOP “Terminology of European education and training policy”, 2nd edition, 2014 (<https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4117>)
- [6] Giancarlo Durante e Antonio Fraccaroli (a cura di), Il Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali, FBA Fondo Banche Assicurazioni, aprile 2013
- [7] R. Mazzarella, F. Mallardi, R. Porcelli, Atlante lavoro. Un modello a supporto delle politiche dell’occupazione e dell’apprendimento permanente, SINAPPSI Rivista quadrimestrale dell’Inapp, Anno VII, n. 2-3/2017
- [8] Decreto 5 gennaio 2021 Disposizioni per l’adozione delle linee guida per l’interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze





Membro italiano ISO e CEN
www.uni.com
www.youtube.com/normeuni
www.twitter.com/normeuni
www.linkedin.com/company/normeuni

Sede di Milano
Via Sannio, 2 - 20137 Milano
tel 02700241, uni@uni.com

Sede di Roma
Via del Collegio Capranica, 4 - 00186 Roma
tel 0669923074, uni.roma@uni.com