

REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<i><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Coordinamento filiali Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.249.836: Gestione del piano di sviluppo commerciale e della rete degli sviluppatori presenti nell'Area di riferimento ADA 15.250.839: Gestione delle attività di filiale
Qualificazione regionale	Esperto della gestione della filiale
Referenziamenti	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 2.5.1.4.3 Specialisti in attività finanziarie
	Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	5
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	Tale figura professionale provvede a rappresentare la Banca nell'ambito del mandato ricevuto sul territorio di competenza e a contribuire al raggiungimento degli obiettivi economici sociali e commerciali, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi assegnati. Le principali attività dell' Esperto della gestione della Filiale sono: sviluppo e promozione dell'azione commerciale, coordinamento e gestione delle attività commerciali, gestione della relazione creditizia, gestione delle Persone, monitoraggio delle attività e controllo dei risultati.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 1 - Titolo	
Sviluppare e promuovere l'azione commerciale della Filiale	
Risultato atteso	
Piano strategico commerciale di filiale correttamente definito e formalizzato	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche del marketing strategico • utilizzare gli strumenti per la realizzazione della SWOT analysis di filiale • utilizzare tool per la redazione del piano commerciale di filiale • applicare tecniche e metodi di gestione di progetti • applicare tecniche e metodi di gestione del budget di filiale 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di economia dei mercati finanziari • normativa su investimenti • specifiche tecniche dei prodotti di finanziamento ordinario • specifiche tecniche dei prodotti di investimento • principi e metodi di marketing strategico • modelli di pianificazione commerciale • gestione Budget Commerciale • principi e tecniche di Project Management

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Sviluppare e promuovere l'azione commerciale della Filiale. Piano strategico commerciale di filiale correttamente definito e formalizzato.</p>	<p>Le operazioni riconducibili allo sviluppo e promozione dell'azione commerciale della Filiale.</p>	<p>Analisi e condivisione dei dati e delle informazioni di budget, sintetizzando le basi patrimoniali e finanziarie della filiale; analisi dell'ambiente interno ed esterno alla filiale per identificare i punti di forza e di debolezza di tipo economico/ finanziario rispetto agli obiettivi assegnati; analisi della concorrenza sul territorio; valutazione del posizionamento della Filiale in termini di: brand, radicamento sul territorio, quota di mercato, conoscenza/ vicinanza alla clientela, gamma dei prodotti/servizi offerti, numerosità, tipologia e caratteristiche della clientela consolidata/ potenziale; segmentazione della clientela attraverso i parametri definiti</p>



		<p>dalla Banca o stabiliti sulla base di criteri collegati alle specificità territoriali (mass – market affluent, private, small business, corporate); definizione e quantificazione delle azioni commerciali ed organizzative/ gestionali corredate da obiettivi quantitativi; Comunicazione e condivisione del piano commerciale e delle azioni di promozione e di valorizzazione dell’immagine della filiale.</p>
--	--	--

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 2 - Titolo	
Coordinare e gestire l'azione commerciale della Filiale	
Risultato atteso	
Azioni di sviluppo commerciale previste dal piano correttamente implementate e gestite	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare tecniche di indirizzo e controllo dell'azione commerciale • applicare tecniche di gestione multiproject • coordinare le attività commerciali • attivare, gestire e presidiare le singole azioni commerciali in atto, previste • applicare le tecniche di problem solving • applicare le tecniche di comunicazione organizzativa per trasmettere le logiche del piano commerciale al team • gestione, motivazione e valorizzazione del team di filiale • applicare le tecniche di monitoraggio della rispondenza tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti • utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • elementi di economia dei mercati finanziari • normativa su investimenti • specifiche tecniche dei prodotti di finanziamento ordinario • specifiche tecniche dei prodotti di investimento • tecniche di comunicazione organizzativa • organizzazione aziendale • principi e metodi di problem solving • modelli di people management • tecniche di gestione, monitoraggio e controllo delle azioni commerciali • tecniche di gestione del budget • tecniche di "customer care"

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Coordinare e gestire l'azione commerciale della Filiale. Azioni di sviluppo commerciale previste dal piano correttamente implementate e gestite.	Le operazioni relative al coordinamento e alla gestione dell'azione commerciale della Filiale.	Attivazione, gestione e presidio delle singole azioni commerciali previste dal piano, verificandone l'attuazione, coordinando le risorse e direttamente quando previsto o necessario; gestione delle urgenze e individuazione delle priorità, assegnando responsabilità e compiti o curando in prima persona specifiche situazioni; coordinamento delle attività dipendenti da obblighi di compliance; analisi della customer satisfaction attivando un set di indicatori specifici di misurazione;



		conduzione delle attività di affiancamento commerciale e di gestione diretta del cliente; pianificazione e gestione delle visite di sviluppo commerciale, coinvolgendo le risorse più idonee.
--	--	---

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 3 - Titolo	
Gestire la relazione creditizia presidiandone la qualità	
Risultato atteso	
Qualità dell'intero ciclo di vita della relazione creditizia gestita e presidiata in conformità agli standard qualitativi aziendali	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare metodi e tecniche di analisi quali-quantitativa della solvibilità del cliente • applicare metodi e tecniche quali-quantitative di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito • utilizzare metodi e strumenti di gestione del credito problematico • applicare le tecniche per la valutazione del rating del cliente • valutare la congruità, coerenza e veridicità delle informazioni fornite dal cliente • applicare le forme tecniche adeguate all'attività svolta dal cliente • utilizzare gli strumenti di analisi delle informazioni risultanti dalla Centrale dei Rischi • individuare le anomalie nell'andamento del rapporto creditizio e identificare le misure correttive 	<ul style="list-style-type: none"> • tecniche di gestione crediti problematici • principi e procedure di monitoraggio della qualità del portafoglio clienti • tecniche di analisi del bilancio per la valutazione quali-quantitativa del cliente • normativa CAI e Usura • modelli di rating • forme tecniche per la gestione degli affidamenti alle diverse tipologie di cliente

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Gestire la relazione creditizia presidiandone la qualità. Qualità dell'intero ciclo di vita della relazione creditizia gestita e presidiata in conformità agli standard qualitativi aziendali .</p>	<p>Le operazioni di gestione della relazione creditizia e di presidio della qualità del credito.</p>	<p>Identificazione e formalizzazione di un set di indicatori specifici e di azioni ad hoc per monitorare la qualità del credito erogato e l'affidabilità/solvibilità dei clienti affidati; analisi quali-quantitativo dell'affidabilità del cliente; formulazione del giudizio di merito sulla concedibilità del fido e relativa delibera; gestione delle posizioni affidate per</p>



		individuare tempestivamente eventuali situazioni negative e/o eventi pregiudizievoli; controllo delle posizioni a rischio per l'assunzione di azioni di tutela del credito.
--	--	---

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 4 - Titolo	
Gestire le risorse umane assegnate alla Filiale	
Risultato atteso	
Adeguate presidio delle azioni di gestione, coordinamento monitoraggio e sviluppo del team di filiale	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • applicare le tecniche di comunicazione organizzativa • gestione, motivazione e valorizzazione del team di filiale • applicare le tecniche di performance management per: assegnare gli obiettivi individuali e di squadra in coerenza con le strategie aziendali, valutare la rispondenza delle prestazioni realizzate con gli standard di performance attesi, apportare misure correttive per allineare i risultati commerciali conseguiti agli obiettivi programmati, definire piani di miglioramento a livello individuale e di squadra • applicare le tecniche di gestione della leadership 	<ul style="list-style-type: none"> • principi e metodi di people management • riferimenti metodologici e tecnici del performance management • organizzazione aziendale e leadership • elementi di comunicazione organizzativa

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Gestire le risorse umane assegnate alla Filiale.</p> <p>Adeguate presidio delle azioni di gestione, coordinamento monitoraggio e sviluppo del team di filiale.</p>	<p>Le operazioni riconducibili alla gestione delle risorse umane assegnate alla Filiale.</p>	<p>Costruzione di un quadro complessivo del personale di filiale, identificando la fase del ciclo di vita di ciascuna persona (ingresso, sviluppo, crescita, maturità); definizione e assegnazione degli obiettivi (di business, di customer satisfaction, di qualità e/o di sviluppo professionale) per ruolo o per team commerciale; controllo delle attività e dei risultati, valutando le prestazioni sulla base dei modelli/sistemi previsti; definizione e condivisione di azioni per la formazione lo sviluppo professionale; gestione del</p>



		team, con azioni volte ad alimentare lo spirito di squadra, consolidare i meccanismi di cooperazione, risolvere gli eventuali aspetti conflittuali.
--	--	---

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

COMPETENZA N. 5 - Titolo	
Monitorare le attività e controllare i risultati di Filiale	
Risultato atteso	
Piano di Monitoraggio dell'azione commerciale di Filiale correttamente implementato e gestito	
Abilità	Conoscenze
<ul style="list-style-type: none"> • identificare all'interno delle diverse dimensioni (commerciale/mercato, organizzativa, gestionale) del piano commerciale le aree chiave di risultato da monitorare per garantire l'efficacia del piano stesso • identificare per ciascuna area chiave di risultato da monitorare: le singole azioni da controllare, gli indicatori di monitoraggio da utilizzare per singola azione, la tempistica di controllo da rispettare, gli strumenti/sistemi di controllo, i momenti dedicati al controllo, le risorse da coinvolgere, l'analisi degli scostamenti, l'individuazione di azioni correttive • selezionare le fonti di reportistica, verificando i tempi di produzione e di effettiva disponibilità presso la filiale e presentare/rendere disponibili tali fonti a individui/squadra • identificare e formalizzare un set di indicatori specifici e di azioni ad hoc per monitorare la qualità del credito erogato e l'affidabilità/solvibilità dei clienti affidati 	<ul style="list-style-type: none"> • principi, metodi e tecniche di monitoraggio • elementi di gestione dei progetti • modelli di budgeting e reporting • elementi di time management • elementi di organizzazione aziendale • principi di presidio qualitativo della relazione creditizia

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Monitorare le attività e controllare i risultati di Filiale . Piano di Monitoraggio dell'azione commerciale di Filiale correttamente implementato e gestito.	Le operazioni di monitoraggio delle attività e di controllo dei risultati di Filiale.	Monitoraggio dell'operatività quotidiana di filiale e delle azioni/iniziative di breve termine; analisi degli scostamenti rilevati; definizione delle possibili azioni correttive da attivare per colmare gli scostamenti; formalizzazione delle attività identificate in un piano di



		azione che contenga attività, responsabilità, ruoli e tempi; presidio dell'osservanza degli obblighi di compliance.
--	--	---