

## REPERTORIO DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA

| <b>SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE<sup>1</sup></b>                 |  |
|--|--|
| <b><u>Servizi finanziari e assicurativi</u></b>                    |  |
| <b>Processo</b>  | Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria   |
| <b>Sequenza di processo</b>  | Gestione e attuazione delle attività di filiale  |
| <b>Area di Attività</b>  | ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali)<br>ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario<br>ADA 15.250.843: Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati   |
| <b>Qualificazione regionale</b>                                    | <b>Tecnico del Portafoglio Small Business</b>  |
| <b>Referenziazioni</b>   | Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006):<br>3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale<br>Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011):<br>3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 Tecnici della gestione finanziaria   |
|  | Classificazione delle attività economiche (ATECO 2007/ISTAT):<br>64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali   |
| <b>Livello EQF</b>   | 4  |
| <b>Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività</b> | Tale figura professionale cura la gestione e lo sviluppo dei clienti small business (società di persone, ditte individuali, commercianti e artigiani) attraverso la proposta e la vendita di prodotti e servizi mirati alla soddisfazione dei bisogni della clientela assegnata e al raggiungimento degli obiettivi, in attuazione delle politiche e delle strategie aziendali. Le principali attività del Tecnico del Portafoglio Small Business sono: sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "small business", monitoraggio e gestione del portafoglio clienti, gestione delle attività preliminari, operative e amministrative relative alla concessione e rinnovo degli affidamenti, presidio della qualità del credito dei clienti in portafoglio, presidio dell'operatività contrattuale e della gestione amministrativa e documentale. |

<sup>1</sup> Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| <b>COMPETENZA N. 1 - Titolo</b>   |  |
|---|--|
| Seguire la clientela "Small Business" con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi   |  |
| <b>Risultato atteso</b>   |  |
| Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela "Small Business"   |  |
| <b>Abilità</b>  | <b>Conoscenze</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di analisi di mercato</li> <li>• utilizzare strumenti e metodi di segmentazione del mercato small business</li> <li>• adottare metodi e tecniche di prospecting</li> <li>• applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza</li> <li>• utilizzare strumenti di misurazione della propensione al rischio clienti</li> <li>• applicare tecniche di analisi e valutazione della redditività cliente</li> <li>• applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction</li> <li>• applicare le tecniche di negoziazione</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• elementi di economia dei mercati finanziari</li> <li>• tecniche di analisi del mercato locale small business</li> <li>• tecniche e metodi di segmentazione del mercato small business</li> <li>• metodologie di sviluppo nuovi clienti</li> <li>• modelli e tecniche di analisi dei bisogni e delle aspettative</li> <li>• metodi di rilevazione della propensione al rischio</li> <li>• tecniche di analisi, diagnosi e valutazione della redditività del cliente e dei segmenti di clientele small business</li> <li>• specifiche tecniche dei prodotti di finanziamento ordinario</li> <li>• specifiche tecniche dei prodotti di investimento</li> <li>• riferimenti metodologici della customer satisfaction</li> </ul> |

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

| <b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>  | <b>Oggetto di osservazione</b>   | <b>Indicatori</b>   |
|--|--|---|
| Seguire la clientela "Small Business" con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi.<br>Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela "Small Business". | Le operazioni riconducibili ad offerte aggiornate di prodotti e servizi per la clientela "small business". | Attività svolte per conseguire gli obiettivi commerciali ed economici relativi al segmento small business e al portafoglio assegnato; iniziative commerciali attivate nei confronti della clientela small business d'intesa con il Direttore di Filiale, le figure di Area e di Canale; supporto garantito ai referenti delle imprese clienti in merito alle decisioni di finanziamento/investimento in coerenza con le caratteristiche |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>del cliente; nuovi clienti “small business” contattati, valorizzando il proprio network professionale e richiedendo referenze; gestione e fidelizzazione della clientela attraverso attività di relazione e di personalizzazione dell’offerta commerciale.</p> |
|--|--|---|

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| <b>COMPETENZA N. 2 - Titolo</b>   |   |
|---|---|
| Presidiare il complesso di attività collegate ai clienti "small business" in portafoglio  |   |
| <b>Risultato atteso</b>   |   |
| Portafoglio clienti "small business" gestito attraverso la pianificazione l'indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali  |   |
| <b>Abilità</b>  | <b>Conoscenze</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare tecniche di budgeting commerciale</li> <li>• pianificare la relazione commerciale definendo attività tempi e risultati</li> <li>• identificare le opportunità di sviluppo commerciale su clientela small business gestita</li> <li>• applicare le tecniche di sviluppo di offerte commerciali rispondenti alle esigenze attuali e prospettive della clientela small business</li> <li>• utilizzare strumenti, metodi e tecniche di monitoraggio verifica e controllo della rispondenza tra risultati commerciali conseguiti e obiettivi di business programmati</li> <li>• utilizzare gli strumenti di presidio della customer satisfaction</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche e metodi di analisi degli Indici macro-economici</li> <li>• metodi di gestione del budget commerciale</li> <li>• tecniche di customer satisfaction</li> <li>• metodi di rilevazione dei trend andamentali del mercato small business</li> <li>• metodi e strumenti di formalizzazione dell'offerta commerciale</li> </ul> |

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

| <b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>   | <b>Oggetto di osservazione</b>   | <b>Indicatori</b>  |
|---|--|--|
| <p>Presidiare il complesso di attività collegate ai clienti "small business" in portafoglio.</p> <p>Portafoglio clienti "small business" gestito attraverso la pianificazione l'indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali.</p> | Le operazioni di gestione e monitoraggio del portafoglio clienti "small business". | Controllo periodico degli indicatori relativi al portafoglio "small business", con particolare riferimento agli aspetti relativi al rischio di credito, agli avanzamenti economici e commerciali; pianificazione delle attività di contatto con la clientela; pianificazione delle Azioni commerciali, di concerto con le altre figure di filiale, e monitoraggio dei risultati; attività svolte per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di Filiale rispetto a quelli previsti per il portafoglio assegnato. |

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| <b>COMPETENZA N. 3 - Titolo</b>  |  |
|--|--|
| Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela "Small Business"   |  |
| <b>Risultato atteso</b>  |  |
| Affidamenti concessi, rivisti e rinnovati ai clienti "Small Business" sulla base di corrette valutazioni di mercato  |  |
| <b>Abilità</b>   | <b>Conoscenze</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare metodi e tecniche di analisi quali-quantitativa della solvibilità del cliente</li> <li>• applicare le procedure per istruire le pratiche di fido</li> <li>• applicare metodi e tecniche quali-quantitative di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito</li> <li>• applicare modelli e strumenti di valutazione del rating</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di analisi quali-quantitativa dell'affidabilità della clientela small business</li> <li>• principi di tecnica bancaria per l'istruttoria delle pratiche di affidamento</li> <li>• tecniche di analisi di bilancio ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito</li> <li>• tecniche di valutazione del rapporto rischio /rendimento affidamento</li> </ul> |

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

| <b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>   | <b>Oggetto di osservazione</b>  | <b>Indicatori</b>   |
|---|---|---|
| Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela "Small Business".<br>Affidamenti concessi, rivisti e rinnovati ai clienti "Small Business" sulla base di corrette valutazioni di mercato. | Le operazioni relative alla concessione, alla revisione e al rinnovo degli affidamenti per la clientela "small business". | Valutazione dei fattori richiesti e della documentazione necessaria per l'erogazione; gestione dell'istruttoria tecnica e redazione delle pratiche di affidamento dei propri clienti; controllo del profilo di rischio dei clienti small business assegnati, al fine di formulare una proposta equilibrata tra prezzo, rischio e volumi, coerenti con le caratteristiche (e il rating) del cliente. |

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| <b>COMPETENZA N. 4 - Titolo</b>   |   |
|---|---|
| Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti "Small Business"  |   |
| <b>Risultato atteso</b>   |   |
| Qualità del credito erogato alla clientela small business presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi  |   |
| <b>Abilità</b>  | <b>Conoscenze</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare le tecniche per rilevare le criticità e le anomalie nella relazione creditizia</li> <li>• utilizzare metodi e strumenti di gestione del credito problematico</li> <li>• applicare tecniche e strumenti di controllo qualità del portafoglio crediti</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di gestione crediti problematici</li> <li>• metodologie di controllo periodico del credito</li> <li>• principi e procedure di monitoraggio della qualità del portafoglio crediti</li> </ul> |

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

| <b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>  | <b>Oggetto di osservazione</b>  | <b>Indicatori</b>   |
|--|---|---|
| <p>Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti "Small Business".</p> <p>Qualità del credito erogato alla clientela small business presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi .</p> | <p>Le operazioni volte al presidio della qualità del credito dei clienti "small business" in portafoglio.</p> | <p>Monitoraggio della qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio "small business" complessivo; individuazione di eventuali anomalie nei rapporti e proposta di azioni per regolarizzare le posizioni e/o recuperare i crediti problematici nel rispetto della normativa vigente; formulazione di strategie e soluzioni di affidamento condivise con il cliente; analisi dei gap rispetto agli obiettivi e ai livelli attesi e pianificazione delle eventuali azioni di allineamento.</p> |

## STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

| <b>COMPETENZA N. 5 - Titolo</b>  |  |
|--|--|
| Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza   |  |
| <b>Risultato atteso</b>  |  |
| Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale realizzate e presidiate   |  |
| <b>Abilità</b>   | <b>Conoscenze</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• applicare le tecniche di gestione delle procedure amministrative e contrattuali delle operazioni bancarie e finanziarie</li> <li>• applicare le procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili</li> <li>• utilizzare modelli e strumenti di elaborazione di contrattualistica in ambito creditizio/finanziario</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• normativa CAI e Usura</li> <li>• normativa fiscale imprese</li> <li>• normativa su investimenti</li> <li>• procedure di gestione delle operazioni bancarie e finanziarie</li> <li>• elementi di contrattualistica bancaria</li> <li>• procedure di registrazione ed archiviazione di documenti</li> </ul> |

### Indicazioni per la valutazione delle competenze

| <b>Titolo competenza e Risultato atteso</b>  | <b>Oggetto di osservazione</b>   | <b>Indicatori</b>  |
|--|--|--|
| Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza.<br>Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale realizzate e presidiate. | Le operazioni riconducibili alle attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale. | Gestione delle incombenze amministrative e contrattuali originate dalla vendita di prodotti e servizi, anche con il supporto di altre figure specializzate; presidio degli adempimenti correlati alle esigenze di gestione della documentazione. |