

**REPERTORIO
DELLE QUALIFICAZIONI PROFESSIONALI DELLA REGIONE CAMPANIA**

SETTORE ECONOMICO PROFESSIONALE¹	
<i>Servizi finanziari e assicurativi</i>	
Processo	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
Sequenza di processo	Gestione e attuazione delle attività di filiale
Area di Attività	ADA 15.250.840: Servizi di consulenza finanziaria erogati dalle unità operative dislocate sul territorio (filiali) ADA 15.250.841: Gestione, monitoraggio e valutazione delle pratiche di fido bancario ADA 15.250.843: Acquisizione di nuova clientela dei segmenti assegnati
Qualificazione regionale	Tecnico del Portafoglio Small Business
Referenziazioni	Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2006): 3.3.2.2.0 Tecnici del lavoro bancario 3.3.3.2.1 Tecnici della gestione finanziaria aziendale Nomenclatura delle unità Professionali (NUP/CP ISTAT 2011): 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): 64.19.10 Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
Livello EQF	4
Descrizione sintetica della qualificazione e delle attività	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.

¹ Rif. Accordo Stato-Regioni del 27 luglio 2011



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Seguire la clientela “Small Business” con offerte coerenti e aggiornate di prodotti e servizi.</p> <p>Offerte di prodotti e servizi adeguatamente definite ed attivate in coerenza ai fabbisogni della clientela “Small Business”.</p>	<p>Le operazioni riconducibili ad offerte aggiornate di prodotti e servizi per la clientela “small business”.</p>	<p>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>



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA

		<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

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<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>	<p>Le operazioni di gestione e monitoraggio del portafoglio clienti “small business”.</p>	<p>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.</p>

STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Curare il processo di concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti alla clientela “Small Business”.</p> <p>Affidamenti concessi, rivisti e rinnovati ai clienti “Small Business” sulla base di corrette valutazioni di mercato.</p>	<p>Le operazioni relative alla concessione, alla revisione e al rinnovo degli affidamenti per la clientela “small business”.</p>	<p>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.</p>



STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
Presidiare la qualità del credito delle singole posizioni e del portafoglio clienti "Small Business". Qualità del credito erogato alla clientela small business presidiata in via continuativa in coerenza con gli standard qualitativi attesi .	Le operazioni volte al presidio della qualità del credito dei clienti "small business" in portafoglio.	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.



**STANDARD DELLE COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI
CARATTERIZZANTI LA QUALIFICAZIONE**

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

Indicazioni per la valutazione delle competenze

Titolo competenza e Risultato atteso	Oggetto di osservazione	Indicatori
<p>Presidiare l'operatività contrattuale e la gestione amministrativa e documentale di competenza.</p> <p>Attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale realizzate e presidiate.</p>	<p>Le operazioni riconducibili alle attività amministrative, operative, contrattuali e di gestione documentale.</p>	<p>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.</p>