



FBA

Fondo Banche Assicurazioni

Avviso 2/2013

Apprendistato professionalizzante

*Allegato 1 - Percorsi formativi per l'apprendistato
professionalizzante nei settori Assicurativo e Creditizio-
Finanziario*

Sommario

Introduzione	3
Parte prima.....	4
Le basi del processo gestionale dell'Avviso 2/13	4
Alcune considerazioni di base.....	4
Profili e ruoli	5
Settore Assicurativo	5
Settore Creditizio-Finanziario	6
La presentazione della domanda di finanziamento	7
Il monitoraggio	7
La valutazione dell'apprendimento	7
Parte seconda	9
Presentazione dei ruoli.....	9
Profili e ruoli Settore Assicurativo	10
<i>Addetto a supporto dell'area commerciale e marketing</i>	<i>11</i>
<i>Assuntore</i>	<i>12</i>
<i>Liquidatore, corrispondente sinistri</i>	<i>15</i>
<i>Addetto ad attività amministrative e/o contabili</i>	<i>18</i>
<i>Addetto alle funzioni di staff, declinato per risorse umane, organizzazione, legale e ufficio studi/attuariale... ..</i>	<i>19</i>
<i>Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione</i>	<i>22</i>
<i>Addetto ai servizi generali</i>	<i>24</i>
<i>Addetto alla produzione</i>	<i>25</i>
Profili e ruoli Settore Creditizio-Finanziario.....	26
<i>Profilo Addetto attività commerciali.....</i>	<i>27</i>
<i>Profilo Addetto attività di supporto alla gestione d'impresa.....</i>	<i>31</i>
<i>Profilo Addetto attività di supporto aree specialistiche di business</i>	<i>36</i>
<i>Profilo Addetto attività amministrative.....</i>	<i>39</i>
<i>Profilo Addetto attività informatiche e/o di telecomunicazioni</i>	<i>40</i>

Introduzione

Il presente allegato è parte integrante dell'Avviso 2/13 – Apprendistato professionalizzante.

La sua finalità è di dettagliare e disciplinare le modalità operative per l'accesso e la gestione dei finanziamenti che FBA mette a disposizione per la formazione degli apprendisti. L'obiettivo del presente Avviso e delle conseguenti procedure è duplice: si vuole rendere trasparente e oggettivo l'apprendimento degli apprendisti e, allo stesso tempo, non si vuole dare alle imprese vincoli superiori alla normativa, nelle scelte formative e occupazionali.

Per raggiungere questi due risultati, l'Avviso è costruito, oltre che sugli Accordi tra le Parti Sociali, anche in base alle normative della Riforma del Mercato del Lavoro e dell'Unione Europea (European Qualifications Framework), dove l'attenzione del legislatore si è spostata dai contenuti corsuali all'intero processo di apprendimento e alla sua valutazione complessiva. Infatti, entrambe le normative sopra indicate sono esplicitamente costruite sui principi del *lifelong learning*, per i quali l'apprendimento non è solo formale (partecipazione ad un corso di formazione) ma anche non formale e informale (l'esperienza acquisita sia nel contesto lavorativo che personale).

Utilizzando questi principi, le aziende potranno organizzare la formazione dei propri apprendisti nella forma a loro più consona, mentre il Fondo curerà la valutazione dell'apprendimento alla fine di ogni anno di apprendistato. Questa modalità consentirà, inoltre, la finanziabilità del processo formativo proporzionalmente alle ore, tralasciando le indicazioni normative degli Accordi sull'Apprendistato.

Parte prima

Le basi del processo gestionale dell'Avviso 2/13

Per poter procedere secondo la modalità sopra indicata, era necessario definire i ruoli operativi con cui potrebbero essere inquadrati gli apprendisti al termine del loro percorso formativo, sviluppati secondo le indicazioni dell'Unione Europea, ossia definiti in termini di conoscenze, capacità e competenze.

Il Fondo ha svolto questa attività di definizione dei ruoli sia per il Comparto Assicurativo che per quello Creditizio-Finanziario e i due Comitati di Comparto li hanno approvati.

I ruoli approvati sono presentati nella parte seconda di questo documento.

Le imprese, nel presentare e gestire il Piano, saranno libere di definire, nel rispetto degli Accordi, le attività formative secondo le proprie esigenze.

Il Fondo effettuerà per ogni apprendista, allo scadere di ogni anno di apprendistato, una valutazione dell'apprendimento. L'effettuazione della valutazione (non il suo esito) sarà vincolante per ricevere il finanziamento.

In merito a questo, le aziende potranno scegliere di presentare un unico rendiconto al termine dell'apprendistato, oppure, di rendicontare annualmente le spese sostenute, dopo lo svolgimento delle valutazioni sopra indicate.

Lo strumento di valutazione sarà comunque sempre disponibile per gli apprendisti che, a titolo personale, volessero effettuare delle autovalutazioni.

Alcune considerazioni di base

Di seguito sono presentati alcuni assunti di base:

1. Il presente Avviso finanzia le attività formative richieste nell'arco della sua durata (12 mesi dal 2 maggio 2013); attività che potranno durare al massimo 36 mesi.
2. Oltre che per i neo apprendisti, possono essere presentate richieste anche per apprendisti già in forza alle imprese.
3. Saranno riconosciute come ammissibili esclusivamente le attività iniziate dopo la presentazione al Fondo della domanda di finanziamento.

4. Il Fondo finanzia le ore effettive di formazione svolte dall'apprendista, senza alcun riferimento ai massimali previsti dal Testo unico dell'apprendistato o dagli Accordi tra le Parti Sociali. Ne consegue che le imprese potranno richiedere il finanziamento anche solo per alcune parti del percorso di apprendistato.
5. Il Fondo non effettuerà alcun controllo in merito al percorso dell'apprendistato nel rispetto delle indicazioni normative o delle Parti Sociali, essendo questa un'attività delegata ad istituzioni pubbliche.
6. FBA finanzia anche le attività di formazione dei tutor – 1 tutor per un minimo di 5 apprendisti - fino ad un massimale individuale di €750,00. Inoltre, potranno essere finanziate anche le ore impegnate dal tutor nello svolgimento della sua funzione, secondo quanto indicato dagli Accordi tra le Parti Sociali, fino ad un massimo di € 1.000,00 annui per ciascun tutor.
7. La valutazione dell'apprendimento avrà cadenza annuale e sarà vincolante per ricevere il finanziamento. Riguarderà tutti i ruoli previsti nel presente Allegato e fornirà l'indicazione di quali competenze e quali ruoli sono stati acquisiti con l'apprendimento. Sarà vincolante solo l'effettuazione della valutazione, ma non il suo esito.
8. Lo strumento della valutazione sarà sempre disponibile per l'apprendista, per eventuali autovalutazioni, fornendo anche informazioni e nozioni sulle singole conoscenze e capacità.

Profili e ruoli

Gli Accordi tra le Parti Sociali per l'apprendistato professionalizzante nei settori Assicurativo e Creditizio-Finanziario contengono sostanziali differenze.

Settore Assicurativo

L'Accordo ANIA – OO.SS. del 14 giugno 2012 identifica otto ruoli e non prevede che avvenga un cambiamento di ruolo durante il periodo dell'apprendistato; sono ruoli organizzativi e rappresentano quindi l'eventuale titolo d'inserimento nella struttura aziendale. Per questo settore FBA ha quindi strutturato i ruoli oggetto dell'Accordo secondo le indicazioni europee.

Di seguito sono elencati gli otto ruoli del Settore Assicurativo:

1. Addetto a supporto dell'area commerciale e marketing;
2. Assuntore;
3. Liquidatore, corrispondente sinistri;

4. Addetto ad attività amministrative e/o contabili;
5. Addetto alle funzioni di *staff*, declinato per risorse umane, organizzazione, legale e ufficio studi/attuariale;
6. Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione;
7. Addetto ai servizi generali;
8. Addetto alla produzione.

Settore Creditizio-Finanziario

L'Accordo ABI – OO.SS. del 24 aprile 2012 prevede cinque profili d'inserimento e non contiene indicazioni sull'eventuale collocazione organizzativa al termine dell'apprendistato. Contempla, inoltre, la *fungibilità* tra i profili. Date le caratteristiche dell'Accordo, per poter effettuare la valutazione secondo i parametri europei, FBA ha dovuto individuare e articolare i ruoli di possibile inserimento lavorativo post apprendistato.

La tabella seguente presenta i cinque profili d'ingresso correlati ai ruoli di possibile inserimento lavorativo, individuati esclusivamente a fini valutativi e senza alcun vincolo per le imprese.

Profili per l'apprendistato	Ruoli d'inserimento (a fini valutativi)
1. Addetto attività commerciali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Operatore di Sportello 2. Addetto Back Office 3. Gestore Portafoglio Retail 4. Addetto Call Center
2. Addetto attività di supporto alla gestione d'impresa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Addetto Risorse Umane 2. Addetto Legale 3. Addetto Bilancio, Pianificazione e Controllo 4. Addetto Marketing Strategico 5. Addetto Auditing
3. Addetto attività di supporto aree specialistiche di business	<ol style="list-style-type: none"> 1. Addetto Finanza 2. Addetto Credito 3. Addetto Fidi
4. Addetto attività amministrative	<ol style="list-style-type: none"> 1. Addetto Amministrazione
5. Addetto attività informatiche e/o di telecomunicazioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analista Funzionale IT 2. Sistemista IT

Nella seconda parte di questo documento sono presentati, in maniera dettagliata, tutti i ruoli dei due settori.

La presentazione della domanda di finanziamento

L'Avviso 2/13 rimarrà aperto 12 mesi per la presentazione delle domande di finanziamento. Le attività formative potranno durare fino ad un massimo di 36 mesi.

In fase di presentazione, le imprese dovranno dichiarare i dati anagrafici degli apprendisti e dei tutor per i quali richiedono il finanziamento e le rispettive ore di formazione.

Il finanziamento di ciascun Piano sarà calcolato sulla base del monte ore dichiarato, sul quale incideranno i consueti parametri di controllo di FBA, maggiorato dell'importo richiesto per le attività di affiancamento svolte dai tutor, entro il massimale di € 1.000,00 annui per ciascun tutor.

Per gli apprendisti, congiuntamente ai dati anagrafici, dovrà essere indicato il profilo d'inserimento (per il settore Creditizio-Finanziario) o il ruolo (per il settore Assicurativo), come previsto dai rispettivi Accordi sull'Apprendistato professionalizzante. Le imprese dovranno, inoltre, allegare la scansione dell'informativa presentata ai sindacati, secondo quanto previsto dall'Accordo nazionale ABI-ANIA e OO.SS. del 16 ottobre 2012.

Il monitoraggio

Annualmente dovrà essere allegato il progetto formativo consegnato all'apprendista ed eventuali sue variazioni.

Prima dell'inizio delle attività formative, le imprese dovranno inserire nel sistema di monitoraggio del Fondo le attività programmate. Relativamente alla tempistica di inserimento ha valore quanto previsto nel *Regolamento per la presentazione, gestione e rendicontazione dei Piani Formativi*. Le imprese potranno scegliere di inserire l'intero percorso formativo, equivalente al monte ore dichiarato in presentazione, oppure di inserire di volta in volta le attività, nel rispetto dei vincoli temporali.

La valutazione dell'apprendimento

La valutazione dell'apprendimento ha un valore centrale nel percorso dell'apprendistato.

FBA ha quindi costruito il presente Avviso sulla misurazione di quanto è stato appreso, realizzando un modello di valutazione basato sui principi del bilancio delle competenze, che sono alla base del modello europeo dell'European Qualifications Framework (EQF) e della certificazione delle competenze prevista dalla recente Riforma del Mercato del Lavoro.

Il sistema di valutazione del Fondo non fornirà alcun giudizio di valore ma si limiterà a valutare il livello di apprendimento di un apprendista rispetto ad un ruolo che potrebbe ricoprire una volta terminato il percorso formativo. Difatti, quanto prodotto dal Fondo non avrà alcun valore cogente sul prosieguo o non prosieguo del rapporto lavorativo tra apprendista e azienda, ma fornirà preziose informazioni ad entrambi rispetto ad eventuali percorsi formativi successivi all'apprendistato.

La valutazione, di cui al punto 5.4. dell'Avviso, avverrà secondo i parametri e le metodologie riportate nella *Guida alla valutazione dell'apprendistato professionalizzante*.

Parte seconda

Presentazione dei ruoli

In questa seconda parte sono presentati i ruoli individuati da FBA come riferimento per valutare le competenze acquisite durante il percorso di apprendistato.

Nelle pagine a seguire sono dettagliati i ruoli di riferimento aziendali per i percorsi di apprendistato. Sono declinati secondo le principali attività/responsabilità, che divengono i *learning outcomes* per la valutazione annuale, e le conoscenze e capacità distintive del ruolo, ognuna con il proprio livello atteso di acquisizione alla fine del percorso.

Profili e ruoli Settore Assicurativo

Addetto a supporto dell'area commerciale e marketing

Ruolo aziendale: Addetto Marketing

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare la gestione quotidiana delle attività di sviluppo dei piani per i prodotti o i servizi assegnati e di tutte le attività inerenti all'area di specializzazione di competenza.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Porre in essere* le attività necessarie a sviluppare il business plan e il piano di marketing per i prodotti/servizi assegnati.
2. *Assistere* nella realizzazione, analisi e valutazione delle ricerche e delle indagini di mercato, delle promozioni, delle attività di pubbliche relazioni e dei programmi pubblicitari, relativamente ai prodotti/servizi assegnati.
3. *Porre in essere* una costante collaborazione con la rete in tutte le attività relative alla progettazione, alla distribuzione, all'analisi delle prestazioni dei prodotti rispetto ai programmi e alle conseguenti proposte di modifica/aggiornamento, in funzione di esigenze specifiche.
4. *Assistere* nelle attività di preparazione e di impiego di mezzi pubblicitari e campagne promozionali, anche partecipando alla formazione del personale di vendita e customer service sulle attività di lancio o di riposizionamento di servizi/prodotti, così come sulla gestione di nuove campagne marketing/vendite.

Addetto marketing: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PROTEZIONE	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI RISPARMIO	2
VENDITE & MARKETING	MERCATO DI RIFERIMENTO PREVIDENZA	2
VENDITE & MARKETING	MERCATO DI RIFERIMENTO RISPARMIO	2
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	1
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	1

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Assuntore

Ruolo aziendale: Assuntore

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare, sulla base della documentazione ricevuta e dei tariffari, le attività di valutazione dei rischi, di definizione dei tassi, di calcolo dei premi, di redazione delle clausole particolari ed esercitare il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe e alle norme interne.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare direttamente le procedure di controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe e alle norme interne.
2. Erogare le attività di calcolo dei premi.
3. Realizzare la produzione periodica della reportistica su ciascun ramo di competenza attraverso l'elaborazione e il confronto rispetto all'anno precedente al fine di identificare trend e criticità, trasmettendo le informazioni alla struttura commerciale ed agli assuntori.
4. Effettuare la redazione delle clausole particolari.
5. Conseguire la gestione dei sospesi e degli arretrati, attraverso l'analisi delle informazioni trasmesse dalle altre funzioni.
6. Assistere la rete nell'attività di gestione di portafoglio al fine di mantenerlo costantemente equilibrato e redditizio, attraverso attività di annullamento o negoziazione, nel rispetto delle linee guida dalla Compagnia.

Assuntore RC Auto: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	MERCATO NAZIONALE DANNI AUTO	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	1
LEGALE	PRINCIPI NORMATIVI SETTORE RC AUTO E AR DIVERSI	2
VENDITE & MARKETING	CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI ASSICURAZIONE AR DIVERSI (INCLUDE LE FORME TARIFFARIE)	3
VENDITE & MARKETING	CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI ASSICURAZIONE RC AUTO (INCLUDE LE FORME TARIFFARIE)	3
ASSUNZIONE	GARANZIE ACCESSORIE AR DIVERSI	2
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2
ASSUNZIONE	PROCESSO DI ASSUNZIONE DEI RISCHI AUTO	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
RELAZIONALE	CONVINCIMENTO	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3

Assuntore Danni Non Auto: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	MERCATO NAZIONALE NON AUTO	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	1
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI RISCHI AL PATRIMONIO	3
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI RISCHI AL PERSONA	3
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI ALL RSKS	3
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI RC	3
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2
ASSUNZIONE	PROCESSO DI ASSUNZIONE DEI RISCHI NON AUTO	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
RELAZIONALE	CONVINCIMENTO	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3

Assuntore Danni Vita: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	MERCATO NAZIONALE VITA	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	1
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI VITA	2
VENDITE & MARKETING	CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI POLIZZE VITA	3
LEGALE	NORMATIVA FISCALE DEI PREMI E DEI CAPITALI/RENDITE	2
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	2
ASSUNZIONE	FORME TARIFFARIE VITA	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2
ASSUNZIONE	PROCESSO DI ASSUNZIONE DEI RISCHI AUTO	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
RELAZIONALE	CONVINCIMENTO	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3

Liquidatore, corrispondente sinistri

Ruolo aziendale: Liquidatore

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: *Porre in essere* la corretta liquidazione dei sinistri attraverso una corretta attività di controllo della regolarità contrattuale, di gestione tecnica (dalla preventivazione alla riservazione ed eventuale pagamento) e di negoziazione in coerenza con i tempi stabiliti dalla legge e nell'ambito dei limiti di autonomia stabiliti dalla norma interna.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Realizzare*, per la parte di competenza, nell'ambito del processo liquidativo dell'avviso di sinistro, la verifica delle condizioni di polizza e della copertura assicurativa, la codifica del sinistro, la destinazione della riserva iniziale e modifica della stessa sulla base di quanto comunicato dalla Compagnia, la fascicolazione ove previsto, fino alla fase di chiusura e pagamento del sinistro.
2. *Realizzare*, per la parte di competenza, lo smaltimento degli arretrati attraverso l'individuazione delle cause di generazione (quote sbagliate, rischio non in quota, sinistri in attesa di risposta da parte della delegataria, etc.) e relativi abbinamenti.
3. *Effettuare*, per i sinistri di competenza, la revisione periodica delle riserve dei sinistri di sua competenza, attraverso l'analisi delle pratiche in essere e le eventuali variazioni delle stesse a seguito dei riscontri ricevuti, nel rispetto delle proprie authority liquidative e delle procedure interne.
4. *Espletare* le principali attività proprie del ruolo, quali a d esempio:
 - ricezione della cartella istruita e fornita di numero di sinistro;
 - verifica operatività della garanzia;
 - completamento dell'attività istruttoria – richiesta/sollecito documentazione;
 - predisposizione accertamenti – escussione testi;
 - valutazione “an” e “quantum debeatur” (quantificazione, negoziazione, riservazione);
 - trattativa con i legali/agenzie e con gli aventi diritto;
 - liquidazione e pagamento – emissione quietanza;
 - eventuale reiezione e annullamento del danno;
 - gestione adempimenti atti di citazione;
 - revisione e aggiornamento riserve.

Liquidatore auto: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	MERCATO NAZIONALE DANNI AUTO	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	1
LEGALE	PRINCIPI NORMATIVI SETTORE RC AUTO E AR DIVERSI	2
VENDITE & MARKETING	CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI ASSICURAZIONE AR DIVERSI (INCLUDE LE FORME TARIFFARIE)	3
VENDITE & MARKETING	CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI ASSICURAZIONE RC AUTO (INCLUDE LE FORME TARIFFARIE)	3
LIQUIDAZIONE	PROCESSI DI LIQUIDAZIONE DANNI COSE	2
LIQUIDAZIONE	TECNICHE DI DETERMINAZIONE DELL'AN E DEL QUANTUM	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2
LIQUIDAZIONE	PROCESSI DI LIQUIDAZIONE DANNI PERSONE	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
RELAZIONALE	CONVINCIMENTO	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3

Liquidatore Non Auto: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	MERCATO NAZIONALE DANNI NON AUTO	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	1
LEGALE	PRINCIPI NORMATIVI SETTORE RCG	2
VENDITE & MARKETING	CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DELLE COPERTURE DEI RISCHI (DELLA RESPONSABILITÀ, DEL PATRIMONIO, ALLA PERSONA, ALL RISKS)	3
LIQUIDAZIONE	PROCESSI DI LIQUIDAZIONE DANNI COSE	2
LIQUIDAZIONE	TECNICHE DI DETERMINAZIONE DELL'AN E DEL QUANTUM	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2
LIQUIDAZIONE	PROCESSI DI LIQUIDAZIONE DANNI PERSONE	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3

Addetto ad attività amministrative e/o contabili

Ruolo aziendale: Addetto Amministrazione

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Realizzare la gestione quotidiana delle attività di gestione contabile e amministrativa, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle politiche aziendali.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Porre in essere* le attività necessarie alla gestione contabile e amministrativa nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle politiche aziendali.
2. *Realizzare* il costante e accurato controllo delle operazioni amministrative affidate.
3. *Assistere* nell'analisi delle operazioni e dei calcoli che concorrono all'elaborazione del bilancio aziendale.
4. *Assistere* nell'attuazione degli adempimenti previsti dalle normative civilistico - fiscali.
5. *Realizzare* i report periodici necessari, richiesti dalle politiche interne e dalla normativa di legge.

Addetto Amministrazione: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	1
LEGALE	PRINCIPI NORMATIVI SETTORE ASSICURATIVO	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2
AMMINISTRAZIONE	NOZIONI TECNICO CONTABILI	3
AMMINISTRAZIONE	BUDGETING	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto alle funzioni di staff, declinato per risorse umane, organizzazione, legale e ufficio studi/attuariale

Ruolo aziendale: Addetto Risorse Umane

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Realizzare le attività che concorrono alla corretta ed efficace applicazione delle politiche e delle normative di gestione delle risorse umane, curando al tempo stesso il servizio e l'ascolto delle funzioni di linea, in coerenza con gli orientamenti strategici dell'azienda e con la normativa di legge.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare le attività operative che permettono di mantenere l'ottimale composizione dell'organico aziendale e una tempestiva copertura della posizioni, collaborando direttamente alla individuazione delle esigenze interne e alle attività di reclutamento e selezione.
2. Realizzare le attività amministrative necessarie alla gestione della mobilità e all'attribuzione degli incarichi, in cooperazione con i colleghi delle funzioni di Amministrazione del personale
3. Assistere i colleghi delle altre funzioni nella gestione operativa dei processi aziendali di valutazione delle persone, in coerenza con le politiche e con gli standard aziendali
4. Conseguire l'ottimizzazione del costo del personale realizzando operativamente le attività di gestione di ferie, trasferte, straordinari, interventi retributivi

Addetto Risorse Umane: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
PERSONALE	BUDGET E CONTROLLO COSTI DEL PERSONALE	2
PERSONALE	FORMAZIONE DEL PERSONALE	2
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	2
PERSONALE	SISTEMI RETRIBUTIVI	3
PERSONALE	TECNICHE DI INTERVISTA	1
PERSONALE	TECNICHE DI RECLUTAMENTO E SELEZIONE	2
PERSONALE	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	2
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Addetto Legale

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': *Erogare una consulenza giuridica generale di supporto alle funzioni aziendali, preparando la documentazione legale necessaria e fornendo pareri consultivi, in modo da salvaguardare l'immagine e la responsabilità dell'azienda e dei suoi amministratori.*

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Erogare un supporto consulenziale interpretativo, analizzando i quesiti posti, suggerendo le soluzioni ed intervenendo, ove richiesto, nelle fasi di discussione.*
2. *Assistere le unità aziendali nella risoluzione di problematiche giuridiche ordinarie o derivanti dai rapporti con la clientela.*
3. *Realizzare ricerche, fatti, consulenza e assistenza su questioni o problemi legali.*
4. *Realizzare memorandum, bozze iniziali e definitive di documenti legali.*
5. *Assistere le altre unità aziendali, per formulare pareri e dare consigli; parte del lavoro può essere svolto senza supervisione o consultazione.*
6. *Realizzare il proprio aggiornamento nell'area professionale di competenza, al fine di garantire una corretta e completa interpretazione degli aspetti connessi alle variabili legali o societarie.*

Addetto Legale: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	2
LEGALE	NORMATIVA CIVILISTICA IMPRESE	2
LEGALE	NORMATIVA CIVILISTICA PERSONA E FAMIGLIA	2
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ ASSICURATIVA	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Attuario

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Realizzare lo studio e l'implementazione dei prodotti assicurativi.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare la stima, la verifica ed il calcolo delle riserve.
2. Pone in essere la valutazione della redditività dei prodotti.
3. Pone in essere l'implementazione e la gestione dei prodotti assicurativi sui sistemi informatici.
4. Realizza lo studio delle tematiche Solvency II.
5. Realizza il reporting secondo i criteri IFRS.
6. Assistere l'attività di redazione del Bilancio d'esercizio.
7. Assistere altre unità aziendali erogando consulenza tecnica attuariale.

Attuario: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	1
AMMINISTRAZIONE	NOZIONI TECNICO CONTABILI	1
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	1
AMMINISTRAZIONE	BUDGETING	1
ASSICURAZIONI	PROFIT PRODOTTI DEL BILANCIO TECNICO	3
SISTEMI INFORMATIVI	STRUMENTI PER L'EMBEDDED VALUE	3
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione

Ruolo aziendale: Analista Funzionale IT

ALTRE DENOMINAZIONI: Analista organizzazione

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare e individuare soluzioni tecnico-organizzative ottimali, partecipando alla realizzazione di studi di fattibilità e all'impostazione degli applicativi, secondo le metodologie e le tecniche standard adottate dalla Banca, nel rispetto dei piani e delle politiche aziendali.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare soluzioni alternative per l'impostazione e l'implementazione di eventuali modifiche a procedure esistenti.
2. Analizzare l'impatto dell'applicazione su altre procedure esistenti.
3. Erogare assistenza durante le fasi di collaudo e controllo definitivo dell'applicazione, al fine di verificarne la rispondenza agli obiettivi definiti.
4. Erogare il coordinamento del gruppo di lavoro gestito, attraverso la schedulazione delle attività delle singole risorse, del controllo di avanzamento, della validazione della sua correttezza, nel rispetto degli standard di costo, qualità e produttività.

Analista Funzionale IT: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ ASSICURATIVA	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	2
SISTEMI INFORMATIVI	ARCHITETTURE E SVILUPPO DI SOFTWARE	3
SISTEMI INFORMATIVI	IT ENVIRONMENT	3
SISTEMI INFORMATIVI	IT PROJECT MANAGEMENT	2
SISTEMI INFORMATIVI	IT SYSTEMS & APPLICATIONS	3
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Sistemista IT

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': *Conseguire* il buon governo dell'Hardware e del Software affinché essi funzionino in modo corretto, ovvero affinché l'insieme dei servizi di un sistema informativo possa essere erogato nel modo più efficiente possibile.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Porre in essere* il livello di servizio necessario all'azienda monitorando le performance e garantendo la manutenzione preventiva dell'hardware e del software.
2. Realizzare l'installazione e la configurazione del nuovo hardware/software, incluse le infrastrutture IT della Banca come server e sistemi operativi, partecipando alla definizione dell'architettura tecnologica a supporto in collaborazione con le altre Funzioni interessate, nell'ambito della propria area di competenza.
3. *Assistere* nell'evoluzione delle tecnologie informatiche (hardware e software di base) a disposizione dell'Azienda, al fine di verificare l'adeguatezza delle soluzioni adottate.
4. *Assistere*, per l'area e i prodotti di competenza, nelle fasi di realizzazione dei progetti e delle applicazioni definiti, collaborando alle attività di impostazione degli standard di utilizzo, di installazione, di tuning e testing secondo criteri di qualità e tempestività.
5. *Erogare* supporto specialistico alle utenze, attraverso affiancamenti ed elaborazioni di documentazione tecnico-operativa e la fornitura di assistenza di secondo livello, in un'ottica di consulenza interna.

Sistemista IT: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ ASSICURATIVA	1
SISTEMI INFORMATIVI	ARCHITETTURE E SVILUPPO DI SOFTWARE	2
SISTEMI INFORMATIVI	IT ENVIRONMENT	3
SISTEMI INFORMATIVI	IT PROJECT MANAGEMENT	2
SISTEMI INFORMATIVI	IT SYSTEMS & APPLICATIONS	3
SISTEMI INFORMATIVI	SICUREZZA INFORMATICA	3
SISTEMI INFORMATIVI	TELECOMMUNICATION NETWORKS	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto ai servizi generali

Ruolo aziendale: Addetto ai Servizi Generali

ALTRE DENOMINAZIONI: Assistente, Addetto compiti vari di ufficio, Centralinista telefonico

LIVELLO EQF: 2

FINALITÀ: *Assistere* le attività aziendali, lavorando su procedure ordinarie predeterminate e applicativi specifici, anche automatizzati.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Compilare* la documentazione e la modulistica relativa all'unità di appartenenza;
2. *Realizzare* la corrispondenza commerciale, comunicazioni telefoniche, comunicazioni interne con strumenti adeguati compresi quelli telematici,
3. *Realizzare* lo smistamento dei documenti cartacei ed informatici, organizzare, accedere a ed utilizzare archivi.

Addetto ai Servizi Generali: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto alla produzione

Ruolo aziendale: Produttore

ALTRE DENOMINAZIONI: Venditore

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare lo sviluppo e l'acquisizione di clientela fornendo un'adeguata assistenza in fase di vendita e post-vendita, secondo i programmi indicati e le direttive impartite dall'azienda al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare, per quanto di competenza, gli obiettivi quali – quantitativi di produzione e vendita.
2. Realizzare le attività finalizzate allo sviluppo della clientela.
3. Porre in essere, in linea con le normative di riferimento, la gestione e l'organizzazione delle attività propedeutiche alla vendita e alla fase di post-vendita.
4. Erogare consulenza alla clientela, assicurando un'analisi accurata delle esigenze e proponendo soluzioni adeguate alle specificità individuate.

Produttore: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PROTEZIONE	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI PREVIDENZA	2
VENDITE & MARKETING	PRODOTTI E SERVIZI RISPARMIO	2
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI PIANIFICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ	3
VENDITE & MARKETING	MERCATO DI RIFERIMENTO PREVIDENZA	1
VENDITE & MARKETING	MERCATO DI RIFERIMENTO RISPARMIO	1
ASSUNZIONE	TECNICHE DI ANALISI DEL RISCHIO	1
LEGALE	PRINCIPI NORMATIVI SETTORE ASSICURATIVO	2
ASSICURAZIONI	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI DI BASE DEL SETTORE ASSICURATIVO	2
SISTEMI INFORMATIVI	SISTEMI E STRUMENTI INFORMATICI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO DEL LAVORO	1
VENDITE & MARKETING	TECNICHE DI VENDITA	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Profili e ruoli Settore Creditizio-Finanziario

Profilo Addetto attività commerciali

Ruolo aziendale: Operatore di Sportello

ALTRE DENOMINAZIONI: Assistente alla clientela, Cassiere

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: *Erogare* i servizi di sportello garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione, affidabilità.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Erogare* i "servizi di sportello" al Cliente nel rispetto delle normative vigenti, curando le modalità di accoglienza della Clientela in linea con le direttive ricevute.
2. *Presentare* proposte e vendere prodotti e servizi "da banco" conciliando le esigenze del Cliente con gli obiettivi della Filiale.
3. *Porre in essere* la segnalazione di specifiche esigenze e opportunità commerciali indirizzando i Clienti verso le figure specialistiche competenti (es. Gestore portafoglio Retail).
4. *Effettuare* la rilevazione di eventuali lamentele e bisogni espressi dalla Clientela e segnalarli alla Direzione affinché vengano correttamente gestiti.
5. *Realizzare* il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative in conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali.
6. *Realizzare* la flessibilità del lavoro in filiale in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi.

Operatore di Sportello: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE DI SPORTELLLO (FRONT OFFICE)	3
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE E SERVIZI DI FILIALE (BACK OFFICE)	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
FINANZA	MERCATI FINANZIARI BASE	1
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	1
LEGALE	NORMATIVA SU INVESTIMENTI	1
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI INVESTIMENTO	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI FINANZIAMENTO RETAIL	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SINTESI	3
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	4
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Addetto Back Office

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare correttamente le attività contabili e amministrative a supporto dell'operatività di sportello contribuendo all'ottimizzazione del livello di servizio della Clientela.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare il corretto svolgimento delle attività contabili e amministrative in conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali.
2. Seguire le perdite operative e i rimborsi commerciali rivolti alla clientela e le diverse attività amministrative.
3. Erogare i "servizi di sportello" in assenza di contante, nel rispetto delle normative vigenti.
4. Erogare le attività inerenti alla corretta gestione della centrale allarme interbancaria.
5. Segnalare specifiche esigenze e opportunità commerciali su prodotti complessi, indirizzando i Clienti verso le figure specialistiche competenti (es. Gestore portafoglio Retail).
6. Realizzare proposte e vendere prodotti e servizi conciliando le esigenze del Cliente con gli obiettivi della Filiale.
7. Realizzare la flessibilità del lavoro in Filiale, in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi.

Addetto Back Office: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE DI SPORTELLLO (FRONT OFFICE)	2
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE E SERVIZI DI FILIALE (BACK OFFICE)	3
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI INVESTIMENTO	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI FINANZIAMENTO RETAIL	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	4
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Gestore Portafoglio Retail

ALTRE DENOMINAZIONI: Consulente privati e famiglie

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Curare la redditività del portafoglio clienti assegnato (famiglie e privati), nel rispetto della soddisfazione dei bisogni del Cliente, degli obiettivi e delle direttive assegnate.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Provvedere* alla fidelizzazione del Cliente fornendo un servizio di qualità in linea con le attese e utilizzando modalità relazionali differenziate e personalizzate.
2. *Curare* il controllo del grado di rischio del portafoglio clienti, collaborando con le diverse figure presenti in filiale all'individuazione di appropriate azioni da intraprendere.
3. *Contribuire* all'acquisizione di nuovi clienti attraverso il network di relazioni sul territorio di competenza.
4. *Curare* la correttezza formale di tutta la documentazione prevista, nonché l'osservanza delle normative di legge (MIFID, ISVAP, ecc.) e delle normative interne.
5. *Provvedere* al monitoraggio del portafoglio Clienti e dei loro conti correnti, effettuare l'istruttoria e redigere le pratiche di affidamento dei propri Clienti, avvalendosi del supporto tecnico specialistico di altri colleghi.
6. *Provvedere*, con il Responsabile di filiale, alla diffusione delle informazioni e delle proprie conoscenze all'interno della filiale.

Gestore Portafoglio Retail: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
CREDITO	METODOLOGIE DI CONTROLLO PERIODICO DEL CREDITO	2
CREDITO	MODALITÀ ACCERTAMENTO ELEMENTI INFORMATIVI PER ISTRUTTORIA DOMANDA FIDO	1
CREDITO	MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL PORTAFOGLIO CREDITI	1
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
CREDITO	PROCEDURA DI ISTRUTTORIA DELLE DOMANDE DI AFFIDAMENTO	2
CREDITO	TECNICHE DI VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO DEI PRIVATI	2
FINANZA	INDICI MACRO-ECONOMICI	1
FINANZA	MERCATI FINANZIARI BASE	2
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	1
LEGALE	NORMATIVA FISCALE IMPRESE	1
LEGALE	NORMATIVA FISCALE PERSONE E FAMIGLIE	1
LEGALE	NORMATIVA SU INVESTIMENTI	1
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
VENDITE E MARKETING	CONOSCENZA DEL MERCATO LOCALE RETAIL	2
VENDITE E MARKETING	GESTIONE BUDGET COMMERCIALE	1
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI INVESTIMENTO	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI FINANZIAMENTO RETAIL	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SINTESI	3
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
RELAZIONALE	CONVINCIMENTO	3
RELAZIONALE	NEGOZIAZIONE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	4
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo Aziendale: Addetto Call Center

ALTRE DENOMINAZIONI: Addetto Servizio Call Center

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Effettuare l'assistenza alla clientela nell'utilizzo dei servizi bancari allo scopo di supportare la Rete di vendita e di fornire utili informazioni per la definizione delle strategie commerciali e di marketing.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Espletare* il compito di riferire le informazioni tecniche necessarie al cliente circa la scelta e l'utilizzo dei prodotti e dei servizi bancari.
2. *Espletare* il servizio di fornire direttamente le informazioni di marketing e commerciali di cui necessita il cliente.
3. *Espletare* un ruolo di guida nei confronti della clientela nell'utilizzo delle procedure informatiche on-line previste dal sistema della Banca.
4. *Effettuare* la raccolta e l'archiviazione delle informazioni e dei feedback rilasciati dalla clientela, in merito alla qualità percepita dei servizi e dei prodotti offerti, allo scopo di formare un database utile al Marketing per il miglioramento delle procedure e dei suddetti servizi.

Addetto Call Center: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE E REPORTISTICA CALL CENTER	3
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SU INVESTIMENTI	1
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI FINANZIAMENTO ORDINARI	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI INVESTIMENTO	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI FINANZIAMENTO RETAIL	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Profilo Addetto attività di supporto alla gestione d'impresa

Ruolo aziendale: Addetto Risorse Umane

ALTRE DENOMINAZIONI: nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Realizzare le attività che concorrono alla corretta ed efficace applicazione delle politiche e delle normative di gestione delle risorse umane, curando al tempo stesso il servizio e l'ascolto delle funzioni di linea, in coerenza con gli orientamenti strategici della Banca e con la normativa di legge.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare le attività operative che permettono di mantenere l'ottimale composizione dell'organico aziendale e una tempestiva copertura della posizioni, collaborando direttamente alla individuazione delle esigenze interne e alle attività di reclutamento e selezione.
2. Realizzare le attività amministrative necessarie alla gestione della mobilità e all'attribuzione degli incarichi, in cooperazione con i colleghi delle funzioni di Amministrazione del personale.
3. Assistere i colleghi delle altre funzioni nella gestione operativa dei processi aziendali di valutazione delle persone, in coerenza con le politiche e con gli standard aziendali.
4. Conseguire l'ottimizzazione del costo del personale realizzando operativamente le attività di gestione di ferie, trasferte, straordinari, interventi retributivi.

Addetto Risorse Umane: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE DI SPORTELLLO (FRONT OFFICE)	1
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE E SERVIZI DI FILIALE (BACK OFFICE)	1
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	2
PERSONALE	BUDGET E CONTROLLO COSTI DEL PERSONALE	2
PERSONALE	FORMAZIONE DEL PERSONALE	1
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	2
PERSONALE	SISTEMI RETRIBUTIVI	1
PERSONALE	TECNICHE DI INTERVISTA	1
PERSONALE	TECNICHE DI RECLUTAMENTO E SELEZIONE	2
PERSONALE	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	3
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Addetto Legale

ALTRE DENOMINAZIONI: nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': *Erogare* una consulenza giuridica generale di supporto alle funzioni aziendali, preparando la documentazione legale necessaria e fornendo pareri consultivi, in modo da salvaguardare l'immagine e la responsabilità dell'azienda e dei suoi amministratori.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Erogare* un supporto consulenziale interpretativo, analizzando i quesiti posti, suggerendo le soluzioni ed intervenendo, ove richiesto, nelle fasi di discussione.
2. *Assistere* le unità aziendali nella risoluzione di problematiche giuridiche ordinarie o derivanti dai rapporti con la clientela.
3. *Realizzare* ricerche, fatti, consulenza e assistenza su questioni o problemi legali.
4. *Realizzare* memorandum, bozze iniziali e definitive di documenti legali.
5. *Assistere* le altre unità aziendali, per formulare pareri e dare consigli; parte del lavoro può essere svolto senza supervisione o consultazione.
6. *Realizzare* il proprio aggiornamento nell'area professionale di competenza, al fine di garantire una corretta e completa interpretazione degli aspetti connessi alle variabili legali o societarie.

Addetto Legale: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	2
LEGALE	NORMATIVA CIVILISTICA IMPRESE	2
LEGALE	NORMATIVA CIVILISTICA PERSONA E FAMIGLIA	2
LEGALE	NORMATIVA FISCALE IMPRESE	2
LEGALE	NORMATIVA FISCALE PERSONE E FAMIGLIE	1
LEGALE	NORMATIVA SU INVESTIMENTI	2
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ CREDITIZIA	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto Bilancio, Pianificazione e Controllo

ALTRE DENOMINAZIONI: nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA' Realizzare i processi contabili e amministrativi e la redazione del bilancio secondo il piano dei conti, i principi contabili ed i criteri di contabilizzazione, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle politiche aziendali.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare la rilevazione dei dati per centro di costo/profitto e per aree di business.
2. Porre in essere la misurazione delle performance attraverso reporting periodici e analisi di scostamento che valutino la rispondenza degli andamenti agli obiettivi gestionali e strategici dell'Azienda, analizzando e interpretando gli eventuali scostamenti rilevati e individuando interventi di indirizzo e di supporto, in coerenza con le strategie definite.
3. Realizzare report periodici di sintesi sull'andamento dei principali fenomeni gestionali.
4. Realizzare la predisposizione del prospetto di bilancio e della documentazione illustrativa, nel rispetto delle normative vigenti e delle procedure aziendali.
5. Realizzare analisi dei principali dati di consuntivo sotto l'aspetto patrimoniale e di contabilità direzionale.
6. Porre in essere la corretta applicazione delle procedure contabili e degli obblighi impositivi fiscali nonché la tenuta dei libri contabili obbligatori, sulla base delle normative vigenti e degli standard aziendali.
7. Realizzare, per la parte di competenza, le segnalazioni all'Organo di Vigilanza riguardanti la matrice dei conti e la Centrale dei Rischi, nonché tutte le altre segnalazioni previste dalla legge.
8. Realizzare la predisposizione, per la società di auditing incaricata, della documentazione necessaria.

Addetto Bilancio, Pianificazione e Controllo: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	BUDGETING	2
AMMINISTRAZIONE	NOZIONI TECNICO CONTABILI	3
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE OPERATIVO-AMMINISTRATIVE TITOLI ED OPERAZIONI FINANZIARIE	1
CREDITO	FONTI ESTERNE DI DOCUMENTAZIONE SU RICHIEDENTE FIDO	1
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	2
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	1
LEGALE	NORMATIVA FISCALE IMPRESE	3
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ CREDITIZIA	2
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
VENDITE E MARKETING	MERCATO NAZIONALE DI RIFERIMENTO	1
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	4
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto Marketing Strategico

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: *Porre in essere* la politica di marketing della Banca, sovrintendendo alle relative attività.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Assistere* all'individuazione delle tendenze e delle opportunità di mercato;
2. *Realizzare* le politiche di mercato, di canale e di prodotto previste dalla Banca.
3. *Realizzare* l'aggiornamento e la stima delle opzioni di prezzo per mix di prodotto/servizio.
4. *Realizzare* il monitoraggio delle prestazioni dei prodotti rispetto ai programmi e, se necessario, apportare le opportune variazioni, al fine di assicurare il costante aggiornamento dei prodotti/servizi e di garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
5. *Realizzare* la preparazione e l'impiego di mezzi pubblicitari e campagne promozionali che consentano di migliorare e diffondere l'immagine aziendale e i suoi prodotti/servizi.
6. *Porre in essere* i piani strategici e di marketing a breve e lungo termine.

Addetto Marketing strategico: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	BUDGETING	2
FINANZA	MERCATI FINANZIARI BASE	1
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
VENDITE E MARKETING	COMUNICAZIONE D'IMPRESA E RELAZIONI PUBBLICHE	2
VENDITE E MARKETING	GESTIONE BUDGET COMMERCIALE	2
VENDITE E MARKETING	MERCATO NAZIONALE DI RIFERIMENTO	3
VENDITE E MARKETING	PIANO COMMERCIALE (PER I PRODOTTI/ SERVIZI DI COMPETENZA)	2
VENDITE E MARKETING	PUBBLICITÀ E PROMOZIONE	2
VENDITE E MARKETING	RICERCHE E ANALISI DI MERCATO	3
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	4
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Addetto Auditing

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: *Porre in essere* i controlli interni in relazione alla salvaguardia del patrimonio dell'Istituto, alla correttezza delle informazioni ed al rispetto delle procedure.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Realizzare* i piani di internal auditing per le strutture centrali e periferiche coerenti con le esigenze aziendali.
2. *Porre in essere* la valutazione dei sistemi di controllo interno.
3. *Realizzare* verifiche di validità sull'adeguatezza delle procedure e la correttezza della loro applicazione, l'attendibilità dei dati aziendali, l'efficacia dei sistemi di gestione dei settori aziendali.
4. *Assistere* al coordinamento degli ispettori per le visite agli Uffici di Direzione Generale ed alle dipendenze della Banca, predisponendo le missioni e analizzando i relativi rapporti.
5. *Porre in essere* interventi mirati che accertino la regolarità e l'efficienza delle metodologie operative in uso, controllando le operazioni contabili/gestionali al fine di verificarne la rispondenza alle norme di legge ed ai principi aziendali.
6. *Realizzare* la gestione dei reclami pervenuti dalla clientela relativi a disservizi, errori e negligenze di qualsiasi natura, recependo ed esaminando le istanze, approfondendo presso le filiali gli aspetti anomali segnalati, istruendo eventualmente le pratiche per il riconoscimento dei rimborsi, nonché tenendo il registro dei reclami in materia di servizi di investimento e di servizi accessori, in coerenza con le autonomie concesse e con gli obiettivi della Banca in materia.
7. *Realizzare* l'assistenza necessaria alla Società di Revisione esterna nel corso delle attività di certificazione del bilancio aziendale, realizzando altresì i programmi di verifica finalizzati alla certificazione.

Addetto Auditing: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	NOZIONI TECNICO CONTABILI	2
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE E SERVIZI DI FILIALE (BACK OFFICE)	1
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE OPERATIVO-AMMINISTRATIVE TITOLI ED OPERAZIONI FINANZIARIE	2
CREDITO	METODOLOGIE DI CONTROLLO PERIODICO DEL CREDITO	2
CREDITO	TECNICHE DI VALUTAZIONE RAPPORTO RISCHIO/RENDIMENTO AFFIDAMENTI	2
CREDITO	VALUTAZIONE DELLE GARANZIE A PRESIDIO DEGLI AFFIDAMENTI	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	2
FINANZA	MERCATI FINANZIARI BASE	2
FINANZA	RISCHI OPERATIVI	3
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	3
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	4
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Profilo Addetto attività di supporto aree specialistiche di business

Ruolo aziendale: Addetto Finanza

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare la corretta analisi degli investimenti effettuati dall'Istituto di appartenenza, nel rispetto delle linee guida aziendali e delle normative di legge.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare la valutazione delle operazioni effettuate, garantendo la correttezza sia formale che sostanziale delle stesse, il rispetto delle disposizioni di legge e contrattuali, l'allineamento ai livelli di servizio aziendali.
2. Assistere i clienti interni fornendo informazioni corrette e puntuali sulle diverse tipologie di operazioni e , di conseguenza, nell'utilizzo dei prodotti/servizi attuabili in linea con le normative in vigore e con gli standard di servizio dell'Istituto.
3. Realizzare, per quanto di competenza, lo svolgimento di tutte le attività amministrative, operative e di monitoraggio e controllo pertinenti.
4. Erogare assistenza alle funzioni operative nella gestione delle operazioni finanziarie.

Addetto Finanza: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE OPERATIVO-AMMINISTRATIVE TITOLI ED OPERAZIONI FINANZIARIE	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
FINANZA	BENCHMARK MERCATI FINANZIARI	1
FINANZA	INDICI MACRO-ECONOMICI	2
FINANZA	INGLESE FINANZIARIO	2
FINANZA	MERCATI FINANZIARI BASE	3
FINANZA	MERCATI PRIMARI E SECONDARI	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SU INVESTIMENTI	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	4
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Addetto Credito

ALTRE DENOMINAZIONI: Addetto al Credito

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Realizzare la gestione ordinaria dei crediti e assistere nell'analisi e nella valutazione degli stessi, in conformità con le linee guida dell'Istituto e con la normativa di legge.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Porre in essere* le attività necessarie alla gestione ordinaria dei crediti e degli affidamenti, in linea con le procedure dell'Istituto di appartenenza e con le norme di legge.
2. *Realizzare* il costante e accurato controllo dei rapporti creditizi.
3. *Assistere* nella valutazione delle garanzie del credito e nell'analisi delle posizioni.
4. *Assistere* nella gestione delle posizioni creditizie, anche individuando quelle ad andamento problematico.
5. *Erogare* assistenza alle funzioni operative nella gestione del credito.

Addetto Credito: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
CREDITO	FONTI ESTERNE DI DOCUMENTAZIONE SU RICHIEDENTE FIDO	2
CREDITO	METODOLOGIE DI CONTROLLO PERIODICO DEL CREDITO	2
CREDITO	MODALITÀ ACCERTAMENTO ELEMENTI INFORMATIVI PER ISTRUTTORIA DOMANDA FIDO	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
CREDITO	PROCEDURA DI ISTRUTTORIA DELLE DOMANDE DI AFFIDAMENTO	1
CREDITO	TECNICHE DI DEFINIZIONE DEL PROFILO QUANTITATIVO/ANALISI DI BILANCIO	1
CREDITO	TECNICHE DI VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO DEI PRIVATI	1
CREDITO	VALUTAZIONE DELLE GARANZIE A PRESIDIO DEGLI AFFIDAMENTI	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ CREDITIZIA	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	4
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Addetto Fidi

ALTRE DENOMINAZIONI: nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare l'analisi, la valutazione, la gestione e il monitoraggio delle pratiche di fido di competenza.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ:

1. Realizzare l'approfondimento istruttorio e l'analisi del rischio di credito e di controparte sulle proposte di affidamento di competenza, nel rispetto dei livelli di autonomia e delle procedure esistenti.
2. Realizzare la verifica della regolarità operativa e della corretta applicazione della normativa esterna ed interna relativa al processo del credito.
3. Erogare la contrattualistica e il perfezionamento delle pratiche di affidamento deliberate.
4. Assistere i clienti fornendo informazioni corrette e puntuali sulle diverse tipologie di prodotti/servizi connessi all'erogazione del credito.
5. Erogare consulenza e assistenza nelle diverse fasi del processo, eventualmente attivando ruoli specialistici per le pratiche a maggiore complessità /necessità.
6. Porre in essere azioni atte a regolarizzare le posizioni affidate e a recuperare i crediti problematici monitorando l'esposizione e il rischio di credito.

Addetto Fidi: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
CREDITO	FONTI ESTERNE DI DOCUMENTAZIONE SU RICHIEDENTE FIDO	2
CREDITO	METODOLOGIE DI CONTROLLO PERIODICO DEL CREDITO	1
CREDITO	MODALITÀ ACCERTAMENTO ELEMENTI INFORMATIVI PER ISTRUTTORIA DOMANDA FIDO	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
CREDITO	PROCEDURA DI ISTRUTTORIA DELLE DOMANDE DI AFFIDAMENTO	2
CREDITO	TECNICHE DI DEFINIZIONE DEL PROFILO QUANTITATIVO/ANALISI DI BILANCIO	2
CREDITO	TECNICHE DI VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO DEI PRIVATI	2
CREDITO	VALUTAZIONE DELLE GARANZIE A PRESIDIO DEGLI AFFIDAMENTI	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA CIVILISTICA IMPRESE	1
LEGALE	NORMATIVA CIVILISTICA PERSONA E FAMIGLIA	1
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI FINANZIAMENTO ORDINARI	1
VENDITE E MARKETING	PRODOTTI DI FINANZIAMENTO SPECIALI (CREDITO AGEVOLATO, FONDARIO, PROJECT FIN.)	1
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Profilo Addetto attività amministrative

Ruolo aziendale: Addetto Amministrazione

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': Realizzare la gestione quotidiana delle attività di gestione contabile e amministrativa, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle politiche aziendali.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ:

1. *Porre in essere* le attività necessarie alla gestione contabile e amministrativa nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle politiche aziendali.
2. *Realizzare* il costante e accurato controllo delle operazioni amministrative affidate.
3. *Assistere* nell'analisi delle operazioni e dei calcoli che concorrono all'elaborazione del bilancio aziendale.
4. *Assistere* nell'attuazione degli adempimenti previsti dalle normative civilistico – fiscali.
5. *Realizzare* i report periodici necessari, richiesti dalle politiche interne e dalla normativa di legge.

Addetto Amministrazione: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
AMMINISTRAZIONE	BUDGETING	1
AMMINISTRAZIONE	NOZIONI TECNICO CONTABILI	3
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE E SERVIZI DI FILIALE (BACK OFFICE)	2
AMMINISTRAZIONE	PROCEDURE OPERATIVO-AMMINISTRATIVE TITOLI ED OPERAZIONI FINANZIARIE	2
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA CAI E USURA	1
PERSONALE	AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	3
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	3
GESTIONALE	ACCURATEZZA	4
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	4
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Profilo Addetto attività informatiche e/o di telecomunicazioni

Ruolo aziendale: Analista Funzionale IT

ALTRE DENOMINAZIONI: Analista organizzazione

LIVELLO EQF: 3

FINALITÀ: Realizzare e individuare soluzioni tecnico-organizzative ottimali, partecipando alla realizzazione di studi di fattibilità e all'impostazione degli applicativi, secondo le metodologie e le tecniche standard adottate dalla Banca, nel rispetto dei piani e delle politiche aziendali.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. Realizzare soluzioni alternative per l'impostazione e l'implementazione di eventuali modifiche a procedure esistenti.
2. Analizzare l'impatto dell'applicazione su altre procedure esistenti.
3. Erogare assistenza durante le fasi di collaudo e controllo definitivo dell'applicazione, al fine di verificarne la rispondenza agli obiettivi definiti.
4. Erogare il coordinamento del gruppo di lavoro gestito, attraverso la schedulazione delle attività delle singole risorse, del controllo di avanzamento, della validazione della sua correttezza, nel rispetto degli standard di costo, qualità e produttività.

Analista Funzionale IT: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ CREDITIZIA	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1
PERSONALE	PROCEDURE ORGANIZZATIVE, RUOLI E FUNZIONI AZIENDALI	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	ARCHITETTURE E SVILUPPO DI SOFTWARE	3
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	IT ENVIRONMENT	3
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	IT PROJECT MANAGEMENT	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	IT SYSTEMS & APPLICATIONS	3
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3

Ruolo aziendale: Sistemista IT

ALTRE DENOMINAZIONI: Nessuna

LIVELLO EQF: 3

FINALITA': *Conseguire* il buon governo dell'Hardware e del Software affinché essi funzionino in modo corretto, ovvero affinché l'insieme dei servizi di un sistema informativo possa essere erogato nel modo più efficiente possibile.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

1. *Porre in essere* il livello di servizio necessario all'azienda monitorando le performance e garantendo la manutenzione preventiva dell'hardware e del software.
2. Realizzare l'installazione e la configurazione del nuovo hardware/software, incluse le infrastrutture IT della Banca come server e sistemi operativi, partecipando alla definizione dell'architettura tecnologica a supporto in collaborazione con le altre Funzioni interessate, nell'ambito della propria area di competenza.
3. *Assistere* nell'evoluzione delle tecnologie informatiche (hardware e software di base) a disposizione dell'Azienda, al fine di verificare l'adeguatezza delle soluzioni adottate.
4. *Assistere*, per l'area e i prodotti di competenza, nelle fasi di realizzazione dei progetti e delle applicazioni definiti, collaborando alle attività di impostazione degli standard di utilizzo, di installazione, di tuning e testing secondo criteri di qualità e tempestività.
5. *Erogare* supporto specialistico alle utenze, attraverso affiancamenti ed elaborazioni di documentazione tecnico-operativa e la fornitura di assistenza di secondo livello, in un'ottica di consulenza interna.

Sistemista IT: profilo di conoscenze – capacità

PROFILO DI CONOSCENZE		
FAMIGLIA PROFESSIONALE	TITOLO	LIVELLO ATTESO
CREDITO	PRINCIPI ECONOMICI E ORGANIZZATIVI AZIENDALI BASE DEL SETTORE BANCARIO	2
LEGALE	DIRITTO E LEGISLAZIONE DEL LAVORO	1
LEGALE	NORMATIVA SULL'ATTIVITÀ CREDITIZIA	1
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	ARCHITETTURE E SVILUPPO DI SOFTWARE	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	IT ENVIRONMENT	3
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	IT PROJECT MANAGEMENT	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	IT SYSTEMS & APPLICATIONS	3
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	SICUREZZA INFORMATICA	3
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	TELECOMMUNICATION NETWORKS	2
SISTEMI INFORMATIVI E TELECOMUNICAZIONI	OFFICE AUTOMATION	2
VENDITE E MARKETING	TECNICHE DI "CUSTOMER CARE"	2
PERSONALE	NORMATIVA DI SICUREZZA SUL LAVORO	1

PROFILO DI CAPACITÀ		
AREA	TITOLO	LIVELLO ATTESO
INTELLETTUALE	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4
INTELLETTUALE	ANALISI	4
INTELLETTUALE	AUTOSVILUPPO	3
RELAZIONALE	COMUNICAZIONE	3
RELAZIONALE	LAVORARE IN GRUPPO	3
RELAZIONALE	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4
GESTIONALE	ACCURATEZZA	3
GESTIONALE	TENACIA	3
GESTIONALE	ORGANIZZAZIONE	3
GESTIONALE	CONTROLLO	3
GESTIONALE	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	3
GESTIONALE	INIZIATIVA	3
INNOVATIVA	FLESSIBILITÀ	3