

## REPERTORIO DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI DELLA REGIONE CAMPANIA

QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE	
<b>Denominazione qualificazione</b>	<b>Tecnico del Portafoglio Private</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Settore Economico Professionale</b>	SEP 13 - Servizi finanziari e assicurativi
<b>Area di Attività</b>	ADA.13.01.11 - Erogazione e gestione dei prodotti/servizi bancari tipici ADA.13.01.13 - Servizio di consulenza per acquisto, vendita, collocamento, sottoscrizione e riscatto di prodotti, servizi e strumenti finanziari e assicurativi
<b>Processo</b>	Gestione e vendita di prodotti finanziari e intermediazione bancaria
<b>Sequenza di processo</b>	Vendita e gestione dei prodotti e dei servizi bancari e finanziari
<b>Descrizione sintetica della qualificazione</b>	Cura le relazioni con clienti privati con patrimoni rilevanti, monitorando la redditività e il rischio del portafoglio clienti assegnato, garantendo la soddisfazione dei bisogni del cliente, il raggiungimento degli obiettivi, il rispetto delle linee guida commerciali e delle normative. Le principali attività del Tecnico del Portafoglio Private sono: assistenza e consulenza alla clientela "private", sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "private", monitoraggio e gestione del portafoglio clienti, analisi e controllo del profilo di rischio dei clienti in portafoglio, gestione delle attività preliminari e successive relative alla concessione e rinnovo degli affidamenti, promozione ed esecuzione delle attività relative a finanziamenti
<b>Referenziazione ATECO 2007</b>	K.64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario

### ELENCO DELLE UNITA' DI COMPETENZA

1. Seguire la clientela "private" con offerte aggiornate di prodotti e servizi (2882)
2. Sviluppare le relazioni commerciali e fidelizzare la clientela "private" (2883)
3. Presidiare il complesso delle attività collegate ai clienti "private" in portafoglio (2884)
4. Presidiare e bilanciare l'allineamento tra profilo di rischio e aspettative di rendimento delle singole posizioni e del portafoglio clienti "private" (2885)
5. Gestire le attività preliminari e successive alla concessione e rinnovo di affidamenti alla clientela "private" (2886)
6. Realizzare le attività amministrative di competenza e presidiare quelle delegate (2887)

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.1**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Seguire la clientela "private" con offerte aggiornate di prodotti e servizi</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Offerte di prodotti e servizi coerenti con i fabbisogni della clientela "private" adeguatamente definite ed attivate
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni riconducibili ad offerte aggiornate di prodotti e servizi alla clientela "private".
<b>Indicatori</b>	Attività di consulenza svolta, orientando e facilitando le decisioni di investimento in maniera coerente con le aspettative di rendimento e la propensione al rischio del cliente "private"; attività di assistenza e supporto garantita anche su aspetti legali e fiscali inerenti le diverse soluzioni di investimento.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare tecniche di analisi dei bisogni dell'utenza</li> <li>2. Applicare tecniche di negoziazione</li> <li>3. Applicare tecniche di analisi di mercato</li> <li>4. Adottare metodi e tecniche di prospecting</li> <li>5. Applicare tecniche di analisi e valutazione della redditività cliente</li> <li>6. Applicare metodi e strumenti di gestione della customer satisfaction</li> <li>7. Utilizzare strumenti e metodi di segmentazione del mercato "private"</li> <li>8. Applicare le tecniche e gli strumenti di gestione degli aspetti fiscali, previdenziali, assicurativi, immobiliari e legali del portafoglio clienti private</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principi di economia dei mercati finanziari</li> <li>2. Tecniche e metodi di analisi degli indici macro-economici</li> <li>3. Modelli e tecniche di analisi dei bisogni e delle aspettative</li> <li>4. Caratteristiche e tipologie di prodotti di investimento</li> <li>5. Metodi di gestione della customer satisfaction</li> <li>6. Principi e tecniche di budgeting</li> <li>7. Tecniche di analisi del mercato private</li> <li>8. Tecniche e metodi di segmentazione del mercato private</li> <li>9. Caratteristiche e tipologie di prodotti di finanziamento a privati</li> <li>10. Modelli di wealth management</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie</p> <p>3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.2**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Sviluppare le relazioni commerciali e fidelizzare la clientela "private"</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Nuove relazioni commerciali correttamente sviluppate su clientela private e incremento dell'indice di cross selling su clientela "private" adeguatamente gestita
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di sviluppo commerciale e fidelizzazione della clientela "private".
<b>Indicatori</b>	Attività svolte per conseguire gli obiettivi commerciali ed economici relativi al segmento private e al portafoglio assegnato Iniziative commerciali attivate nei confronti della clientela private, d'intesa con il Direttore di Filiale, le figure di Area e di Canale; nuovi clienti "private" contattati, valorizzando gli strumenti della banca e il network di relazioni sul territorio; gestione e fidelizzazione della clientela attraverso attività di relazione e incremento del cross selling.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare le tecniche di prospecting per acquisire nuova clientela nel segmento private</li> <li>2. Applicare le tecniche e strumenti di cross-selling per incrementarne l'indice su clienti private gestiti</li> <li>3. Presidiare offerte di prodotti per la gestione del risparmio della clientela private tacite, espresse e latenti</li> <li>4. Analizzare la propensione al rischio della clientela private per proporre soluzioni di investimento adeguate</li> <li>5. Applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio clientela private</li> <li>6. Utilizzare gli strumenti per il presidio della soddisfazione del portafoglio clienti private</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metodi di gestione del budget commerciale</li> <li>2. Principi e metodi di prospecting</li> <li>3. Tecniche di cross selling</li> <li>4. Principi e tecniche di negoziazione "win win"</li> <li>5. Prodotti del risparmio gestito</li> <li>6. Metodi di rilevazione dei trend andamentali del mercato private</li> <li>7. Trend andamentali dei mercati finanziari</li> <li>8. Tecniche di pianificazione finanziaria per ottimizzare gli investimenti clientela private</li> <li>9. Principi di customer experience</li> <li>10. Tecniche di analisi della propensione al rischio clientela private</li> <li>11. Elementi fondanti della finanza comportamentale</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie</p> <p>3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.3**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Presidiare il complesso delle attività collegate ai clienti "private" in portafoglio</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Portafoglio clienti "private" adeguatamente gestito attraverso la pianificazione, l'indirizzo e il controllo delle relazioni commerciali
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di gestione e monitoraggio del portafoglio clienti "private".
<b>Indicatori</b>	Controllo indicatori portafoglio particolare aspetti periodico degli relativi al "private", con riferimento agli commerciali, economici e di rischio; 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.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilizzare gli strumenti per il presidio della soddisfazione del portafoglio clienti private</li> <li>2. Attivare, gestire e presidiare le singole azioni commerciali in atto, previste su clientela private</li> <li>3. Applicare le tecniche di monitoraggio della rispondenza tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti nel segmento private</li> <li>4. Identificare per ciascuna area chiave di risultato di filiale sul segmento private: le singole azioni da controllare, gli indicatori di monitoraggio da utilizzare per singola azione, la tempistica di controllo da rispettare, gli strumenti/sistemi di controllo, i momenti dedicati al controllo, le risorse da coinvolgere, l'analisi degli scostamenti, l'individuazione di azioni correttive</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prodotti di investimento</li> <li>2. Tecniche di gestione del budget</li> <li>3. Tecniche e metodi di analisi degli indici macro-economici</li> <li>4. Principi di customer experience</li> <li>5. Prodotti finanziamento private</li> <li>6. Tecniche di gestione, monitoraggio e controllo delle azioni commerciali su clientela private</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie</p> <p>3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.4**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Presidiare e bilanciare l'allineamento tra profilo di rischio e aspettative di rendimento delle singole posizioni e del portafoglio clienti "private"</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Portafoglio clienti "private" accuratamente gestito in termini di bilanciamento rischio-rendimento
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni di analisi, controllo e aggiornamento del profilo di rischio dei clienti "private" in portafoglio.
<b>Indicatori</b>	Profilo di rischio a livello di singola posizione e di intero portafoglio clienti verificato e aggiornato; prodotti proposti in linea con il profilo di rischio del cliente; formulazione di strategie e soluzioni di investimento condivise con il cliente; analisi dei gap rispetto agli obiettivi e ai livelli attesi e pianificazione delle eventuali azioni di allineamento.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificare la profilatura di rischio del singolo cliente private in portafoglio</li> <li>2. Attivare e condurre relazioni commerciali one to one</li> <li>3. Analizzare l'andamento del portafoglio clienti private in termini di rischiosità e rendimenti delle posizioni</li> <li>4. Riallineare l'offerta di prodotti di risparmio gestito in coerenza con il profilo di propensione al rischio esaminato</li> <li>5. Rilevare periodicamente il livello di soddisfazione e livelli di loyalty del cliente gestito</li> <li>6. Applicare le tecniche di comunicazione persuasiva per proporre nuove soluzioni di allocazione del patrimonio coerenti con le aspettative del cliente private</li> <li>7. Presidiare i risultati quali-quantitativi su clientela private conseguiti dalla filiale di appartenenza</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Normativa civilistica persone e famiglie</li> <li>2. Normativa su investimenti</li> <li>3. Normativa fiscale persone e famiglie</li> <li>4. Sistema della previdenza complementare</li> <li>5. Elementi fondanti della finanza comportamentale</li> <li>6. Tecniche di definizione del profilo di rischio della clientela private</li> <li>7. Modelli di bilanciamento rischio-rendimento</li> <li>8. Principi di relationship building</li> <li>9. Elementi di comunicazione persuasiva</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie</p> <p>3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.5**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Gestire le attività preliminari e successive alla concessione e rinnovo di affidamenti alla clientela "private"</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Affidamenti concessi, revisionati e rinnovati a clienti "private" sulla base di corrette valutazioni di mercato
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni relative alla concessione, revisione e rinnovo degli affidamenti per la clientela "private".
<b>Indicatori</b>	Valutazione dei fattori richiesti e della documentazione necessaria per l'erogazione; valutazione delle soluzioni tecniche più adeguate e del pricing da applicare, considerando il valore complessivo della posizione cliente, anche con il supporto di figure esperte; controllo del profilo di rischio dei clienti private affidati; rilevazione tempestiva delle anomalie per proporre soluzioni adeguate alla permanenza/tutela delle garanzie e al presidio della qualità del credito.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio rendimento dell'affidamento</li> <li>2. Applicare metodi e strumenti di valutazione del rischio clientela private</li> <li>3. Applicare le procedure per istruire affidamenti clientela private</li> <li>4. Applicare metodi e tecniche quali-quantitative reddituale e patrimoniale ai fini della concessione, revisione e rinnovo delle linee di credito</li> <li>5. Applicare modelli e strumenti di valutazione dello scoring</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metodologie di controllo periodico del credito</li> <li>2. Procedura di istruttoria delle domande di affidamento</li> <li>3. Principi di tecnica bancaria per l'istruttoria delle pratiche di affidamento</li> <li>4. Principi e metodi di monitoraggio della qualità del portafoglio crediti</li> <li>5. Tecniche di valutazione del rapporto rischio /rendimento affidamento di clientela private</li> <li>6. Tecniche di valutazione del profilo qualitativo</li> <li>7. Tecniche di valutazione del rapporto rischio/rendimento affidamenti</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	<p>2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie</p> <p>3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario</p>

**DETTAGLIO UNITA' DI COMPETENZA n.6**

<b>Denominazione unità di competenza</b>	<b>Realizzare le attività amministrative di competenza e presidiare quelle delegate</b>
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Risultato formativo atteso</b>	Attività finanziarie, amministrative, operative e transazionale correttamente presidiate e gestite
<b>Oggetto di osservazione</b>	Le operazioni riconducibili alle attività finanziarie, amministrative, operative e transazionale di competenza e delegate
<b>Indicatori</b>	Gestione delle incombenze amministrative e contrattuali originate dalla vendita di prodotti e servizi, anche con il supporto di altre figure specializzate; attività relative alla trasmissione degli ordini di investimento/disinvestimento; servizi transazionali garantiti alla clientela appartenente alla propria filiale o altra unità di gestione.
<b>Abilità</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Applicare le tecniche di gestione delle procedure amministrative e contrattuali delle operazioni bancarie e finanziarie</li> <li>2. Applicare le procedure di registrazione ed archiviazione di documenti contabili</li> </ol>
<b>Conoscenze</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elementi di project management</li> <li>2. Normativa cai e usura</li> <li>3. Elementi di time management</li> <li>4. Procedure operativo-amministrative titoli e operazioni finanziarie</li> </ol>
<b>Referenziazione ISTAT CP2011</b>	2.5.1.4.3 - Specialisti in attività finanziarie 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario