

## Relazione lavori Commissione Posizioni di lavoro

La commissione posizioni di lavoro di cui all'articolo 3 del Contratto Integrativo Aziendale 5 aprile 2002 nell'ambito delle proprie attività, ha riscontrato la necessità, a seguito dell'introduzione in Banca Popolare FriulAdria di un nuovo sistema informatico e dei conseguenti adeguamenti normativi e procedurali, di provvedere a un aggiornamento delle schede di rilevazione conoscenze di cui all'allegato 1) del Contratto Integrativo Aziendale 5 aprile 2002 e successive modifiche.

La Commissione, a conclusione di un'accurata analisi e di un approfondito confronto, ha quindi realizzato una stesura aggiornata delle schede di rilevazione delle conoscenze richieste per l'attribuzione degli inquadramenti relativamente alle posizioni di Addetto operativo, Gestore famiglie (già denominato Gestore Base), Gestore Premium, Gestore Affari, Assistente Centro Imprese.

Le nuove schede, allegate al presente verbale, ne costituiscono parte integrante.

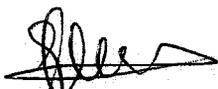
Pordenone, 1° luglio 2009

Commissione posizioni di lavoro:

Banca Popolare FriulAdria s.p.a.

Giuseppe Schivo

Christian Faldut

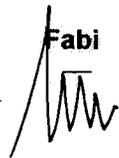


I rappresentanti delle OO.SS. aziendali

Dircredito FD



Fabi



Fiba



Fisac

Cecchi  
Giamante

Ugl Credito



Ulca



SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**ADDETTO OPERATIVO - EVOLUZIONE**

R

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- la **CONOSCENZA PROCEDURALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;
- la **CONOSCENZA COMMERCIALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;
- la **CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCEBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

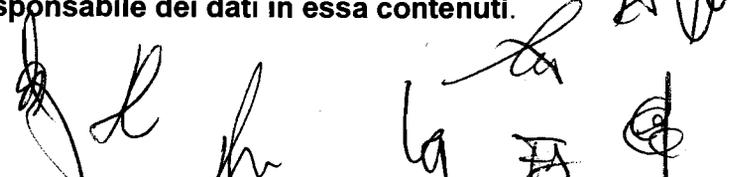
## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**

R



Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti

X
X
X
X
X

**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
non posseduta

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti

X
X
X
X
X
X
X

**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
posseduta

La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and initials]*

Dipendente: \_\_\_\_\_ Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_ Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**ADDETTO OPERATIVO (evoluzione)**

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revoche

- verifica soggetto

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti


**Bonifici**

- multipli (iniziativa o ristrutturazione)
- importo rilevante
- partite viaggianti (iniziativa e conferma)
- piazzatura bonifici in arrivo


**Gestione valori custodia**

- carico
- scarico
- interrogazione


**Gestione valori in bianco**

- depositi a risparmio
- carnet assegni
- assegni circolari


**Carte di credito/debito**

- Carte di debito:
  - emissione/consegna
  - blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
  - revoca
  - interrogazioni
- Carte di credito:
  - emissione/consegna
  - blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
  - revoca
  - interrogazioni


R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Cassa continua**

**Cassa valute**

negoziazione di banconote estere (in acquisto e vendita)

negoziazione di assegni

rilascio di traveller's cheques

invio e richiesta prenotazione banconote al service

rimessa assegni

conferma plichi contante

situazione di cassa

**Cassa effetti**

gestione pagamenti

gestione protesto

gestione evidenze

gestione ritiri

**Invio e richiesta prenotazione valori al service**

approvvigionamento

riversamento

**Operazioni di sportello su c/c e depositi a risparmio**

(versamenti, prelevamenti, ...)

**Operazioni di sportello in contante**

(cambio assegni, pagamenti bollette per cassa, ...)

**Chiusura contabile del posto di lavoro**

**Procedure amministrative e contabili**

**Conoscenza di almeno 6 procedure fra:**

**Portafoglio finanziario**

pagamento rata

interrogazioni ed utilità (interrog. finanziamento, elenco rate, inser. variaz. c/c)

**Portafoglio commerciale**

gestione rapporti

- gestione anagrafica rapporto

*[Handwritten signatures and initials]*

(accensione, variaz., blocco)	
- gestione prodotti	<input type="checkbox"/>
(inserimento, variaz. codici, lista prodotti)	
- gestione c/c collegati	<input type="checkbox"/>
(inserimento, variazione)	
gestione presentazioni	
- presentazioni portafoglio	<input type="checkbox"/>
gestione evidenze	<input type="checkbox"/>
gestione interventi	<input type="checkbox"/>
<b>Anticipi fatture e contratti Italia</b>	<input type="checkbox"/>
gestione rapporti	
- gestione anagrafica rapporto	<input type="checkbox"/>
(accensione, variaz., blocco)	
gestione presentazioni	
- inserimento presentazioni	<input type="checkbox"/>
perfezionamento	<input type="checkbox"/>
gestione esiti	
- pagamento totale	<input type="checkbox"/>
- pagamento parziale	<input type="checkbox"/>
- scarico impagati	<input type="checkbox"/>
<b>Contabilità</b>	<input type="checkbox"/>
richiesta statini	<input type="checkbox"/>
giornale elettronico	<input type="checkbox"/>
gestione conto di transito	<input type="checkbox"/>
partite viaggianti da sistemare	<input type="checkbox"/>
<b>Pagamenti vari</b>	<input type="checkbox"/>
delega unica (f24 o equivalenti)	<input type="checkbox"/>
imposte indirette (f23 o equivalenti)	<input type="checkbox"/>
<b>Operatività e gest. c/c, depositi a risp., certificati dep.</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Conto Corrente in euro:</b>	
addebito/accredito/giroconto	<input type="checkbox"/>
estinzione c/c	<input type="checkbox"/>
blocchi, sblocchi	<input type="checkbox"/>
preavviso dare-avere	<input type="checkbox"/>

R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Deposito Risparmio:**

blocchi, sblocchi

**Certificati Deposito:**

emissione

operazioni contabili (estinzione, prelievo interessi)

interrogazioni (rapporto, certificato)

**Domiciliazione utenze**

sistemi di pagamento (rid, utenze)

- inserimento

- interrogazione rapporti

- revoca

- trasferimento su altro c/c

- annullo / storno

**Ordini permanenti**

inserimento

revoca

variazione

**Gestione amministrativa assegni**

interrogazioni assegni

inserimento richiamo

esito elettronico assegni (impagato, pagato)

**Cassette di sicurezza**

apertura e chiusura posizione, inserimento deleghe

gestione registro accessi

gestione massimale assicurativo

**Tesoreria Enti Pubblici**

reversali

provvisori

variazioni di bilancio

mandati

disposizioni

distinte documenti

depositi cauzionali

R

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

gestione ici

gestione incassi vari

stipendi

interrogazioni

**Operatività con il Service**

inoltro operazioni

**Economato**

gestione ordini

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Prodotti e servizi Retail**

**Conoscenza di almeno 6 prodotti fra:**

**Carte di credito/debito**

tipologie di carte

valutazione rischi connessi

**Certificati di deposito euro**

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazioni di vendita

**Conti correnti in euro**

tipologie e caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazioni di vendita

**Libretti di risparmio**

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazioni di vendita

**BancAssicurazione**

vita tradizionali

vita finanziari

ramo danni

**Titoli di stato e obbligazioni nostra banca**









--

Portafoglio incassi documentati

Telephone Banking

P.O.S.

Scoperto c/c

R

*[Handwritten signatures and initials]*

SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**GESTORE FAMIGLIE**

2

*[Handwritten signatures and initials]*

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;
- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;
- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCIBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., **dai Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

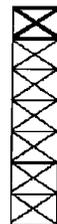
accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



*Conoscenza "Anagrafe generale"  
non posseduta*

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



*Conoscenza "Anagrafe generale"  
posseduta*

**La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.**

*[Handwritten signatures and initials]*

Dipendente: \_\_\_\_\_ Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_ Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**GESTORE FAMIGLIE**

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

- adempimenti antiriciclaggio
- gestione movimenti
- interrogazioni Black List
- intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

- interrogazione archivio revoche
- verifica soggetto

*Handwritten signatures and initials:*  
Revoche  
L  
B  
B

*Handwritten mark:* R

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti


**Carte di credito/debito**

Carte di debito:

- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
- revoca
- interrogazioni

gestione servizi

Carte di credito:

- richiesta
- variazione carta/ posizione
- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione, rinuncia)
- revoca
- interrogazioni

--



**Portafoglio finanziario**

- gestione erogazione
- riduzione capitale
- estinzione anticipata
- pagamento rata
- storno rata
- interrogazioni rapporto/anagrafica


**Condizioni**

- gestione gruppi
- collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
- variazione condizioni applicate rapporto
- visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo

--

--

--

--

*[Handwritten signatures and initials]*

*R*

**MyDesk**

scheda cliente

- sintesi (redditività e dati andamentali, ...)
  - dati anagrafici/recapiti
  - prodotti
  - contatti (relazione contatto e storia contatti)
- iniziative commerciali e urgenze

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Gestione dossier e movimentazione titoli**

- accensione, variazione, estinzione
- blocco
- interrogazione anagrafica dossier
- interrogazione saldo
- interrogazione movimentazione
- interrogazione anagrafica titoli
- interrogazione titoli/dossier
- interrogazione per ordine/documento
- trasferimento titoli
- giro fra depositi
- profilazione clienti Mifid

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Negoziazione titoli**

- ordini al mercato
- raccolta e inserimento ordini
  - revoca ordini
  - interrogazione ordini
- ordini a paniere
- raccolta e inserimento ordini, prenotazioni, sottoscrizioni
  - revoca ordini prenotazioni sottoscrizioni
  - interrogazione ordini
  - lista titoli
- pronti contro termine
- raccolta e inserimento ordini
  - revoca ordini
  - interrogazione ordini
  - interrogazioni paniere prodotti
  - interrogazioni scadenze
  - interrogazioni anagrafica prodotti

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

*Handwritten signatures and initials:*

Leve

*[Other illegible signatures]*

*[Small handwritten mark]*

**Gestioni**

- apertura posizione
- interrogazione posizione
- conferimenti
- rimborsi


**Fondi**

- raccolta ed inserimento ordini
- rimborsi/switch
- trasferimento quote
- trasferimento tra dossier
- piani di accumulo (inserimento, variazione, interrogazione, estinzione)
- interrogazioni


**BancAssicurazione**

- proposta/preventivo/piano finanziario prodotti
- sottoscrizioni contratto ed emissione polizza
- carico/scarico numeri economici
- interrogazione polizze


**Capital-Gain**

- interrogazione posizione fiscale
- interrogazione prezzi medi
- carico/rilascio certificazione fiscale
- estinzione posizione


**Fidi**

- proposta:
- apertura proposta
  - inserimento LdC
  - variazione/revoca LdC
  - inserimento variazioni garanzie
  - gestione commenti
  - cancellazione annullo proposta
  - legame LdC/rapporto
  - inoltro all'organo superiore
  - inserimento OK operativo


**Garanzie**

--

*Carica*  
*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten mark]*

- carico
- variazione
- interrogazione
- operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)


**Visure**

- ipotrascrizionali
- camerali
- protesti


**CONOSCENZE TECNICHE:**

**Conoscenza di:**

**Normativa interna inerente il comparto**  
(circolari e comunicazioni)

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della contrattualistica e modulistica prevista dalla Consob e dalla normativa Mifid per il comparto titoli**  
(scheda cliente, contratto di negoziazione, etc.)

**Regolamento fidi** (settore fidi privati)

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi privati**  
(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Rapporto di rischio/rendimento dei servizi di investimento**  
(tipologia: azionaria, obbligazionaria, durata, rating, meccanismi di indicizzazione, etc.)

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Prodotti e servizi Retail**

**Conoscenza di:**

**Carte di credito/debito**  
caratteristiche tecniche e di rischio


R

*Handwritten signatures and initials:*  
 - Top right: *[Signature]*  
 - Middle left: *[Signature]*  
 - Middle center: *[Signature]*  
 - Middle right: *[Signature]*  
 - Bottom left: *[Signature]*  
 - Bottom center: *[Signature]*  
 - Bottom right: *[Signature]*  
 - Far right: *[Signature]*

**Conti correnti in euro e divisa**  
caratteristiche tecniche e di rischio

**Libretti di risparmio**

**Pensioni e stipendi**

**Domiciliazione utenze e ordini permanenti**

**Mercati e Investimenti**

**Conoscenza di almeno 5 prodotti fra:**

**Certificati di deposito in euro e divisa**  
caratteristiche tecniche

**Fondi pensione**  
normativa legislativa e fiscale  
linee d'investimento

**BancAssicurazione**  
vita tradizionali  
vita finanziari  
ramo danni  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Fondi comuni d'investimento**  
tipologie  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali Mobiliari**  
linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali in Fondi**  
linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

*Handwritten signatures and initials:*  
Lene, L, A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z

*Handwritten mark:* R

**Titoli azionari**

tipologie dei valori mobiliari (ordinari, privilegiati, risparmio, esteri)  
 diritti  
 regime fiscale dei dividendi


**Titoli obbligazionari**

titoli di stato (Italia ed Estero)  
 obbligazioni quotate italiane ed estere  
 obbligazioni non quotate italiane ed estere  
 rating (livello del rischio dei titoli: stato, corporate ed emergenti)  
 regime fiscale


**Prodotti e tecniche di finanziamento ai privati**

**Conoscenza di almeno 2 prodotti fra:**

**Prestiti personali**

normativa fidi relativa ai prestiti personali  
 tipologie (auto, mobili, salute, ...)


**Finanziamenti immobiliari**

mutui ipotecari  
 mutui ipotecari fondiari


**Altri finanziamenti rateali**

mutui chirografari


**Scoperto c/c**

--

**Prodotti telematici**

**Conoscenza di:**

**Telephone Banking**  
**Home Banking**


2

*[Handwritten signatures and initials]*

SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**GESTORE FAMIGLIE - EVOLUZIONE**

B

*[Handwritten signatures and initials]*

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;
- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;
- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCIBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
non posseduta

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti

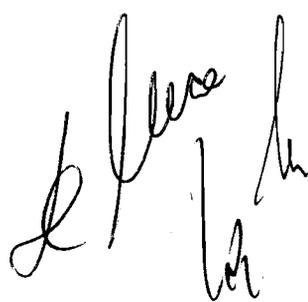


**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
posseduta

La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.

R











Dipendente: \_\_\_\_\_ Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_ Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**GESTORE FAMIGLIE (evoluzione)**

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revoche

- verifica soggetto

R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti

<input type="checkbox"/>

**Carte di credito/debito**

Carte di debito:

- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
- revoca
- interrogazioni

gestione servizi

Carte di credito:

- richiesta
- variazione carta/ posizione
- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione, rinuncia)
- revoca
- interrogazioni

<input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>

**Portafoglio finanziario**

- gestione erogazione
- riduzione capitale
- estinzione anticipata
- pagamento rata
- storno rata
- interrogazioni rapporto/anagrafica

<input type="checkbox"/>

**Condizioni**

- gestione gruppi
- collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
- variazione condizioni applicate rapporto
- visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

*[Handwritten signatures and initials]*

**MyDesk**

scheda cliente

- sintesi (redditività e dati andamentali, ...)
- dati anagrafici/recapiti
- prodotti
- contatti (relazione contatto e storia contatti)

iniziative commerciali e urgenze

**Gestione dossier e movimentazione titoli**

accensione, variazione, estinzione

blocco

interrogazione anagrafica dossier

interrogazione saldo

interrogazione movimentazione

interrogazione anagrafica titoli

interrogazione titoli/dossier

interrogazione per ordine/documento

trasferimento titoli

giro fra depositi

profilazione clienti Mifid

**Negoziazione titoli**

ordini al mercato

- raccolta e inserimento ordini
- revoca ordini
- interrogazione ordini

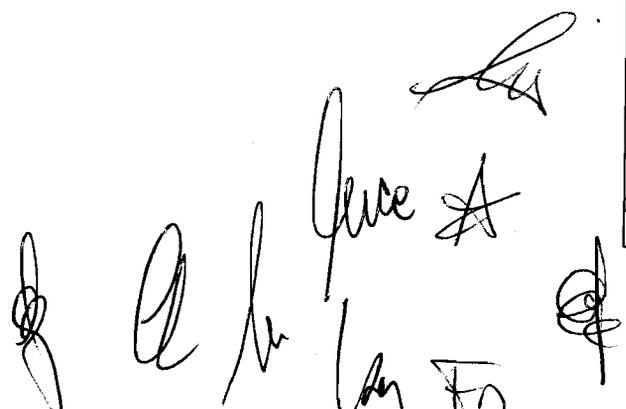
ordini a paniere

- raccolta e inserimento ordini, prenotazioni, sottoscrizioni
- revoca ordini prenotazioni sottoscrizioni
- interrogazione ordini
- lista titoli

pronti contro termine

- raccolta e inserimento ordini
- revoca ordini
- interrogazione ordini
- interrogazioni paniere prodotti
- interrogazioni scadenze
- interrogazioni anagrafica prodotti

R


  
 A collection of handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature that appears to be 'Lu', and several other initials and names like 'Luigi', 'Es', and 'A'.

**Gestioni**

- apertura posizione
- interrogazione posizione
- conferimenti
- rimborsi


**Fondi**

- raccolta ed inserimento ordini
- rimborsi/switch
- trasferimento quote
- trasferimento tra dossier
- piani di accumulo (inserimento, variazione, interrogazione, estinzione)
- interrogazioni


**BancAssicurazione**

- proposta/preventivo/piano finanziario prodotti
- sottoscrizioni contratto ed emissione polizza
- carico/scarico numeri economici
- interrogazione polizze


**Capital-Gain**

- interrogazione posizione fiscale
- interrogazione prezzi medi
- carico/rilascio certificazione fiscale
- estinzione posizione


**Fidi**

- proposta:
- apertura proposta
  - inserimento LdC
  - variazione/revoca LdC
  - inserimento variazioni garanzie
  - gestione commenti
  - cancellazione annullo proposta
  - legame LdC/rapporto
  - inoltro all'organo superiore
  - inserimento OK operativo


R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Garanzie**

carico

variazione

interrogazione

operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)

**Visure**

ipotrascrizionali

camerali

protesti

**CONOSCENZE TECNICHE:**

Conoscenza di:

**Normativa interna inerente il comparto**

(circolari e comunicazioni)

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Nozioni di carattere gen. sulla regolamentazione della Borsa Valori Nazionale**

(tipologie/segmenti di mercati regolamentati,  
fasi di contrattazione, formazione dei prezzi)

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista dalla Consob  
e dalla normativa Mifid per il comparto titoli**  
(scheda cliente, contratto di negoziazione, etc.)

**Regolamento fidi (settore fidi privati)**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi privati**  
(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Successioni**

tipologie (legittima o testamentaria)

accensione istruttoria (documentazione necessaria)

**Rapporto di rischio/rendimento dei servizi di investimento**

(tipologia: azionaria, obbligazionaria; durata, rating, meccanismi di indicizzazione, etc.)

*Alco*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

*[Handwritten mark]*

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Prodotti e servizi Retail**

Conoscenza di:

**Carte di credito/debito**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Conti correnti in euro e divisa**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Libretti di risparmio**

**Pensioni e stipendi**

**Domiciliazione utenze e ordini permanenti**

**Mercati e Investimenti**

Conoscenza di almeno 7 prodotti fra:

**Certificati di deposito in euro e divisa**

caratteristiche tecniche

**Fondi pensione**

normativa legislativa e fiscale

linee d'investimento

**BancAssicurazione**

vita tradizionali

vita finanziari

ramo danni

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita

**Fondi comuni d'investimento**

tipologie

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali Mobiliari**

linee di investimento

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**Gestioni Patrimoniali in Fondi**

linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Titoli azionari**

tipologie dei valori mobiliari (ordinari, privilegiati, risparmio, esteri)  
diritti  
regime fiscale dei dividendi

**Titoli obbligazionari**

titoli di stato (Italia ed Estero)  
obbligazioni quotate italiane ed estere  
obbligazioni non quotate italiane ed estere  
rating (livello del rischio dei titoli: stato, corporate ed emergenti)  
regime fiscale

**Prodotti e tecniche di finanziamento ai privati**

**Conoscenza di almeno 5 prodotti fra:**

**Prestiti personali**

normativa fidi relativa ai prestiti personali  
tipologie (auto, mobili, salute,...)

**Finanziamenti immobiliari**

mutui ipotecari  
mutui ipotecari fondiari

**Altri finanziamenti rateali**

mutui chirografari

**Scoperto c/c**

**Fidejussioni area Privati**

**Prodotti per il credito agevolato area Privati (edilizia, risparmio energetico, etc.)**

**Prodotti telematici**

**Conoscenza di:**

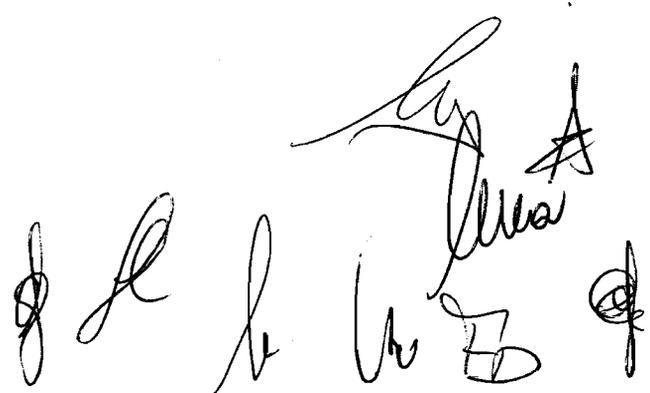
Telephone Banking  
Home Banking

*[Handwritten signatures and marks]*

SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**GESTORE PREMIUM**

7



## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;
- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;
- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCIBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

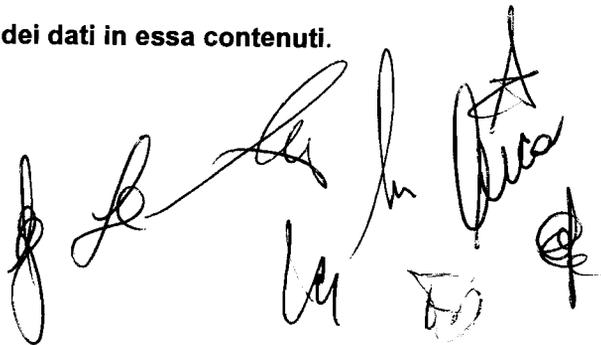
Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese:

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti**.



R

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

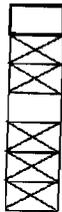
### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



Conoscenza "Anagrafe generale"  
non posseduta

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



Conoscenza "Anagrafe generale"  
posseduta

La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

Dipendente: \_\_\_\_\_

Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_

Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**GESTORE PREMIUM**

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revoche

- verifica soggetto

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti


**Carte di credito/debito**

Carte di debito:

- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
- revoca
- interrogazioni

gestione servizi

Carte di credito:

- richiesta
- variazione carta/ posizione
- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione, rinuncia)
- revoca
- interrogazioni


**Portafoglio finanziario**

- gestione erogazione
- riduzione capitale
- estinzione anticipata
- pagamento rata
- storno rata
- interrogazioni rapporto/anagrafica


**Condizioni**

gestione gruppi

- collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
- variazione condizioni applicate rapporto
- visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo


*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



interrogazione posizione  
conferimenti  
rimborsi


**Fondi e Sicav**

raccolta ed inserimento ordini  
rimborsi/switch  
trasferimento quote  
trasferimento tra dossier  
piani di accumulo (inserimento, variazione, interrogazione, estinzione)  
interrogazioni


**BancAssicurazione**

proposta/preventivo/piano finanziario prodotti  
sottoscrizioni contratto ed emissione polizza  
carico/scarico numeri economici  
interrogazione polizze


**Capital-Gain**

interrogazione posizione fiscale  
interrogazione prezzi medi  
carico/rilascio certificazione fiscale  
estinzione posizione


**Fidi**

proposta:  
- apertura proposta  
- inserimento LdC  
- variazione/revoca LdC  
- inserimento variazioni garanzie  
- gestione commenti  
- cancellazione annullo proposta  
- legame LdC/rapporto  
- inoltro all'organo superiore  
- inserimento OK operativo


**Garanzie**

carico  
variazione  
interrogazione  
operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)


*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**Visure**

ipotrascrizionali

camerali

protesti

**CONOSCENZE TECNICHE:**

**Conoscenza di:**

**Normativa interna inerente il comparto**

(circolari e comunicazioni)

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Nozioni di carattere gen. sulla regolamentazione della Borsa Valori Nazionale**

(tipologie/segmenti di mercati regolamentati,  
fasi di contrattazione, formazione dei prezzi)

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista dalla Consob  
e dalla normativa Mifid per il comparto titoli**  
(scheda cliente, contratto di negoziazione, etc.)

**Regolamenti fidi (settore fidi privati)**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi privati**  
(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Successioni**

tipologie (legittima o testamentaria)

accensione istruttoria (documentazione necessaria)

**Rapporto di rischio/rendimento dei servizi di investimento**

(tipologia: azionaria, obbligazionaria; durata, rating, meccanismi di indicizzazione, etc.)

**Scelta di portafoglio (metodologie)**

(analisi del profilo finanziario, propensione al rischio, durata e finalità degli  
investimenti, e individuazione del portafoglio adeguato)

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Prodotti e servizi Retail**

**Conoscenza di:**

**Carte di credito/debito**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Conti correnti in euro e divisa**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Libretti di risparmio**

**Pensioni e stipendi**

**Domiciliazione utenze e ordini permanenti**

**Mercati e Investimenti**

**Conoscenza di:**

**Certificati di deposito in euro e divisa**

caratteristiche tecniche

**Fondi pensione**

normativa legislativa e fiscale

linee d'investimento

**BancAssicurazione**

vita tradizionali

vita finanziari

ramo danni

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita

**Fondi comuni d'investimento**

tipologie

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita

**Sicav**

tipologie

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali Mobiliari**

linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali in Fondi**

linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Titoli azionari**

tipologie dei valori mobiliari (ordinari, privilegiati, risparmio, esteri)  
diritti  
regime fiscale dei dividendi

**Titoli obbligazionari**

titoli di stato (Italia ed Estero)  
obbligazioni quotate italiane ed estere  
obbligazioni non quotate italiane ed estere  
rating (livello del rischio dei titoli: stato, corporate ed emergenti)  
regime fiscale

**Strumenti derivati**

(nozioni generali)

**Warrant**

ordinari  
covered

**Prodotti e tecniche di finanziamento ai privati**

Conoscenza di almeno 5 prodotti fra:

**Prestiti personali**

normativa fidi relativa ai prestiti personali  
tipologie (auto, mobili, salute,....)

**Finanziamenti immobiliari**

mutui ipotecari  
mutui ipotecari fondiari

**Altri finanziamenti rateali**

2

*[Handwritten signatures and initials]*

mutui chirografari

Scoperto c/c

Fidejussioni (area Privati)

Prodotti per il credito agevolato area Privati (edilizia, risparmio energetico, etc.)

**Prodotti telematici**

Conoscenza di:

Telephone Banking

Home Banking

2

*Handwritten signatures and initials:*  
gd  
la  
h  
A  
E  
f

SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**GESTORE PREMIUM - EVOLUZIONE**

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signatures]*

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;
- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;
- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCEBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

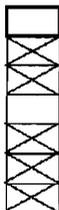
### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"  
non posseduta**

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"  
posseduta**

**La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.**



Dipendente: \_\_\_\_\_

Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_

Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**GESTORE PREMIUM (evoluzione)**

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revoche

- verifica soggetto

*[Handwritten signatures and initials]*

R

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti

<input type="checkbox"/>

**Carte di credito/debito**

- Carte di debito:
  - emissione/consegna
  - blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
  - revoca
  - interrogazioni
  - gestione servizi
- Carte di credito:
  - richiesta
  - variazione carta/ posizione
  - emissione/consegna
  - blocco (smarrimento/sottrazione, rinuncia)
  - revoca
  - interrogazioni

<input type="checkbox"/>

**Portafoglio finanziario**

- gestione erogazione
- riduzione capitale
- estinzione anticipata
- pagamento rata
- storno rata
- interrogazioni rapporto/anagrafica

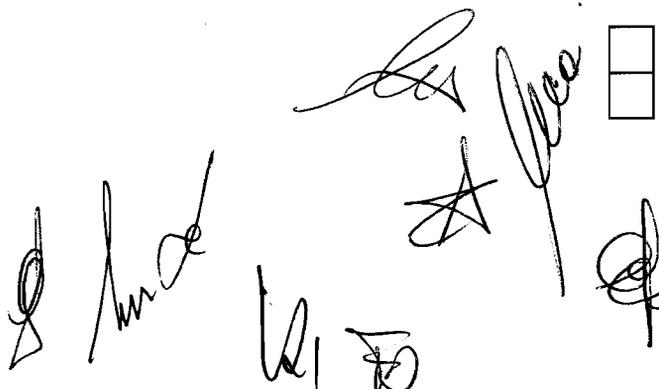
<input type="checkbox"/>

**Condizioni**

- gestione gruppi
  - collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
  - variazione condizioni applicate rapporto
  - visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

R







**Garanzie**

carico

variazione

interrogazione

operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)

<input type="checkbox"/>

**Bilanci**

gestione società

- inserimento/variazione dati

(anagrafe società, gestione bilanci societari, soci azionisti, note)

- interrogazioni e stampe

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Visure**

visure ipotrascrizionali

visure camerali

visure protesti

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Centrale Rischi**

richiesta prima informazione

analisi nominativo

c.r. gruppo bancario

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Crediti di firma**

menu' fidejussioni

- accensione fidejussioni ad hoc

menu' castelletti

- accensione castelletto

interrogazioni

<input type="checkbox"/>

**Analisi posizione cliente**

dati andamentali

linee di credito e utilizzi

condizioni applicate

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Crediti Problematici**

interrogazione posizioni

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

R



**BancaLeasing**

- predisposizione offerta di leasing
- gestione anagrafica fornitore
- visualizzazione offerta
- valutazione operazione (predisposizione modello integ.)
- inserimento dati contratto

<input type="checkbox"/>

**CONOSCENZE TECNICHE:**

**Conoscenza di:**

**Normativa interna inerente il comparto**

(circolari e comunicazioni)

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Nozioni di carattere gen. sulla regolamentazione della Borsa Valori Nazionale**

(tipologie/segmenti di mercati regolamentati,  
fasi di contrattazione, formazione dei prezzi)

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista dalla Consob  
e dalla normativa Mifid per il comparto titoli**

(scheda cliente, contratto di negoziazione, etc.)

**Regolamento fidi**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi**

(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Nozioni generali del Processo dei Tavoli**

(predisposizione piano di azione)

**Nozioni generali di diritto societario: deleghe per ordinaria e straordinaria amm.ne**

**Successioni**

tipologie (legittima o testamentaria)  
accensione istruttoria (documentazione necessaria)




**Rapporto di rischio/rendimento dei servizi di investimento**

(tipologia: azionaria, obbligazionaria; durata, rating, meccanismi di indicizzazione, etc.)

R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Scelta di portafoglio (metodologie)**

(analisi del profilo finanziario, propensione al rischio, durata e finalità degli investimenti, e individuazione del portafoglio adeguato)

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Prodotti e servizi Retail**

Conoscenza di:

**Carte di credito/debito**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Conti correnti in euro e divisa**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Domiciliazione utenze e ordini permanenti**

**Mercati e Investimenti**

Conoscenza di:

**Certificati di deposito in euro e divisa**

caratteristiche tecniche

**Fondi pensione**

normativa legislativa e fiscale  
linee d'investimento

**BancAssicurazione**

vita tradizionali  
vita finanziari  
ramo danni  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Fondi comuni d'investimento**

tipologie  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Sicav**

tipologie  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Gestioni Patrimoniali Mobiliari**

- linee di investimento
- caratteristiche tecniche e di rischio
- argomentazione di vendita

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Gestioni Patrimoniali in Fondi**

- linee di investimento
- caratteristiche tecniche e di rischio
- argomentazione di vendita

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Titoli azionari**

- tipologie dei valori mobiliari (ordinari, privilegiati, risparmio, esteri)
- diritti
- regime fiscale dei dividendi

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Titoli obbligazionari**

- titoli di stato (Italia ed Estero)
- obbligazioni quotate italiane ed estere
- obbligazioni non quotate italiane ed estere
- rating (livello del rischio dei titoli: stato, corporate ed emergenti)
- regime fiscale

<input type="checkbox"/>

**Strumenti derivati**

(nozioni generali)

<input type="checkbox"/>
--------------------------

**Warrant**

- ordinari
- covered

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Prodotti e tecniche di finanziamento ai privati**

Conoscenza di :

**Prestiti personali**

- normativa fidi relativa ai prestiti personali
- tipologie (auto, mobili, salute,...)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Finanziamenti immobiliari**

- mutui ipotecari
- mutui ipotecari fondiari

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

*R*

*[Handwritten signatures and marks]*



SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE

**GESTORE AFFARI**

7



## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;
- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;
- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCIBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**  
che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**



Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

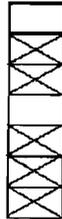
### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

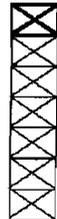
accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
**non posseduta**

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
**posseduta**

**La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.**

R



Dipendente: \_\_\_\_\_ Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_ Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

GESTORE AFFARI

Nome:

Matr.:

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

data rilevazione:

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revoche

- verifica soggetto

R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti


**Carte di credito/debito**

Carte di debito:

- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
- revoca
- interrogazioni
- gestione servizi


Carte di credito:

- richiesta
- variazione carta/ posizione
- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione, rinuncia)
- revoca
- interrogazioni


**Portafoglio finanziario**

- gestione erogazione
- riduzione capitale
- estinzione anticipata
- pagamento rata
- storno rata
- interrogazioni rapporto/anagrafica


**Condizioni**

- gestione gruppi
- collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
- variazione condizioni applicate rapporto
- visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo


*[Handwritten signatures and initials]*

2

**MyDesk**

- scheda cliente
- sintesi (redditività e dati andamentali, ...)
- dati anagrafici/recapiti
- prodotti
- contatti (relazione contatto e storia contatti)
- iniziative commerciali e urgenze

<input type="checkbox"/>

**Gestione dossier e movimentazione titoli**

- accensione, variazione, estinzione
- blocco
- interrogazione anagrafica dossier
- interrogazione saldo
- interrogazione movimentazione
- interrogazione anagrafica titoli
- giro fra depositi
- profilazione clienti Mifid

<input type="checkbox"/>

**Negoziazione titoli**

- Ordini al mercato/a paniere
- raccolta e inserimento ordini
- interrogazioni ordini
- revoca ordini

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Gestioni**

- interrogazione posizione

<input type="checkbox"/>
--------------------------

**Fidi**

- proposta:
- apertura proposta
- inserimento LdC
- variazione/revoca LdC
- inserimento variazioni garanzie
- gestione commenti
- cancellazione annullo proposta
- legame LdC/rapporto
- inoltro all'organo superiore
- inserimento OK operativo
- calcolo rating extra PEF

<input type="checkbox"/>

7

*[Handwritten signatures and initials]*

**Garanzie**

carico

variazione

interrogazione

operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)


**Bilanci**

gestione società

- inserimento/variazione dati  
 (anagrafe società, gestione bilanci societari, soci azionisti, note)

- interrogazioni e stampe


**Visure**

visure ipotrascrizionali

visure camerali

visure protesti


**Centrale Rischi**

richiesta prima informazione

analisi nominativo

c.r. gruppo bancario


**Crediti di firma**

menu' fidejussioni

- accensione fidejussioni ad hoc

menu' castelletti

- accensione castelletto

interrogazioni


**Analisi posizione cliente**

dati andamentali

linee di credito e utilizzi

condizioni applicate


**Crediti Problematici**

interrogazione posizioni


**BancaLeasing**

*Luca*  
*Luca*  
*Luca*  
*Luca*

*[Handwritten signatures]*

*R*

**GESTORE AFFARI**

**Nome:**

**Matr.:**

- predisposizione offerta di leasing
- gestione anagrafica fornitore
- visualizzazione offerta
- valutazione operazione (predisposizione modello integ.)
- inserimento dati contratto

<input type="checkbox"/>

**CONOSCENZE TECNICHE:**

**Conoscenza di:**

**Normativa interna inerente il comparto**  
(circolari e comunicazioni)

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista dalla Consob  
e dalla normativa Mifid per il comparto titoli**  
(scheda cliente, contratto di negoziazione, etc.)

**Regolamento fidi**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi**  
(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Nozioni generali del Processo dei Tavoli**  
(predisposizione piano di azione)

**Nozioni generali di diritto societario: deleghe per ordinaria e straordinaria amm.ne**

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Strumenti del Credito**

**Conoscenza di almeno 12 prodotti fra:**

- Portafoglio Italia (Sconto e Sbf)**
- Anticipi contratti/fatture/doc. vari, Italia**

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

*7*

*[Handwritten signatures and initials]*



**Prodotti e servizi Retail**

**Conoscenza di:**

**Carte di credito/debito**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Conti correnti in euro e divisa**

caratteristiche tecniche e di rischio

**Mercati e Investimenti**

**Conoscenza di 4 prodotti fra :**

**Certificati di deposito in euro e divisa**

caratteristiche tecniche

**Fondi pensione**

normativa legislativa e fiscale  
linee d'investimento

**BancAssicurazione**

vita tradizionali  
vita finanziari  
ramo danni  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Fondi comuni d'investimento**

tipologie  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali Mobiliari**

linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Gestioni Patrimoniali in Fondi**

linee di investimento  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Titoli azionari**

tipologie dei valori mobiliari (ordinari, privilegiati, risparmio, esteri)  
diritti  
regime fiscale dei dividendi

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Titoli obbligazionari**

titoli di stato (Italia ed Estero)  
obbligazioni quotate italiane ed estere  
obbligazioni non quotate italiane ed estere  
rating (livello del rischio dei titoli: stato, corporate ed emergenti)  
regime fiscale

<input type="checkbox"/>

R

*[Handwritten signatures and initials]*

SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**GESTORE AFFARI - EVOLUZIONE**

*Z*

*[Handwritten signatures]*

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;

- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;

- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCEBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettergli di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

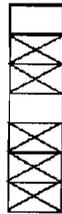
### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



Conoscenza "Anagrafe generale"  
non posseduta

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



Conoscenza "Anagrafe generale"  
posseduta

La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.

R

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

Dipendente: \_\_\_\_\_

Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_

Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**GESTORE AFFARI (evoluzione)**

**CONOSCENZE PROCEDURALI:**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte) :

**Antiriciclaggio**

- adempimenti antiriciclaggio
- gestione movimenti
- interrogazioni Black List
- intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

- interrogazione archivio revoche
- verifica soggetto

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti

<input type="checkbox"/>

**Carte di credito/debito**

Carte di debito:

- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione/rinuncia)
- revoca
- interrogazioni
- gestione servizi

<input type="checkbox"/>

Carte di credito:

- richiesta
- variazione carta/ posizione
- emissione/consegna
- blocco (smarrimento/sottrazione, rinuncia)
- revoca
- interrogazioni

<input type="checkbox"/>

**Portafoglio finanziario**

- gestione erogazione
- riduzione capitale
- estinzione anticipata
- pagamento rata
- storno rata
- interrogazioni rapporto/anagrafica

<input type="checkbox"/>

**Condizioni**

- gestione gruppi
- collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
- variazione condizioni applicate rapporto
- visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**MyDesk**

scheda cliente

- sintesi (redditività e dati andamentali, ...)

- dati anagrafici/recapiti

- prodotti

- contatti (relazione contatto e storia contatti)

iniziative commerciali e urgenze

**Gestione dossier e movimentazione titoli**

accensione, variazione, estinzione

blocco

interrogazione anagrafica dossier

interrogazione saldo

interrogazione movimentazione

interrogazione anagrafica titoli

interrogazione titoli/dossier

interrogazione per ordine/documento

trasferimento titoli

giro fra depositi

profilazione clienti Mifid

**Negoziazione titoli**

ordini al mercato

- raccolta e inserimento ordini

- revoca ordini

- interrogazione ordini

ordini a paniere

- raccolta e inserimento ordini, prenotazioni, sottoscrizioni

- revoca ordini prenotazioni sottoscrizioni

- interrogazione ordini

- lista titoli

pronti contro termine

- raccolta e inserimento ordini

- revoca ordini

- interrogazione ordini

- interrogazioni paniere prodotti

- interrogazioni scadenze

- interrogazioni anagrafica prodotti

7

*[Handwritten signatures and initials]*

**Gestioni**

- apertura posizione
- interrogazione posizione
- conferimenti
- rimborsi

<input type="checkbox"/>

**Fondi e Sicav**

- raccolta ed inserimento ordini
- rimborsi/switch
- trasferimento quote
- trasferimento tra dossier
- piani di accumulo (inserimento, variazione, interrogazione, estinzione)
- interrogazioni

<input type="checkbox"/>

**BancAssicurazione**

- proposta/preventivo/piano finanziario prodotti
- sottoscrizioni contratto ed emissione polizza
- carico/scarico numeri economici
- interrogazione polizze

<input type="checkbox"/>

**Capital-Gain**

- interrogazione posizione fiscale
- interrogazione prezzi medi
- carico/rilascio certificazione fiscale
- estinzione posizione

<input type="checkbox"/>

**Fidi**

- proposta:
- apertura proposta
  - inserimento LdC
  - variazione/revoca LdC
  - inserimento variazioni garanzie
  - gestione commenti
  - cancellazione annullo proposta
  - legame LdC/rapporto
  - inoltro all'organo superiore
  - inserimento OK operativo
  - calcolo rating extra PEF

<input type="checkbox"/>

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

**Garanzie**

carico

variazione

interrogazione

operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)

**Bilanci**

gestione società

- inserimento/variazione dati

(anagrafe società, gestione bilanci societari, soci azionisti, note)

- interrogazioni e stampe

**Visure**

visure ipotrascrizionali

visure camerali

visure protesti

**Centrale Rischi**

richiesta prima informazione

analisi nominativo

c.r. gruppo bancario

**Crediti di firma**

menu' fidejussioni

- accensione fidejussioni ad hoc

menu' castelletti

- accensione castelletto

interrogazioni

**Analisi posizione cliente**

dati andamentali

linee di credito e utilizzi

condizioni applicate

**Crediti Problematici**

interrogazione posizioni

**BancaLeasing**

predisposizione offerta di leasing

gestione anagrafica fornitore

visualizzazione offerta

*[Handwritten signatures and initials]*

*[Handwritten mark]*

valutazione operazione (predisposizione modello integ.)

inserimento dati contratto


**CONOSCENZE TECNICHE:**

Conoscenza di:

**Normativa interna inerente il comparto**

(circolari e comunicazioni)

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Nozioni di carattere gen. sulla regolamentazione della Borsa Valori Nazionale**

(tipologie/segmenti di mercati regolamentati,  
fasi di contrattazione, formazione dei prezzi)

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista dalla Consob  
e dalla normativa Mifid per il comparto titoli**

(scheda cliente, contratto di negoziazione, etc.)

**Regolamento fidi**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della  
contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi**

(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Nozioni generali del Processo dei Tavoli**

(predisposizione piano di azione)

**Nozioni generali di diritto societario: deleghe per ordinaria e straordinaria amm.ne**

**Successioni**

tipologie (legittima o testamentaria)

accensione istruttoria (documentazione necessaria)


**Rapporto di rischio/rendimento dei servizi di investimento**

(tipologia: azionaria, obbligazionaria; durata, rating, meccanismi di indicizzazione, etc.)

R

*[Handwritten signatures and initials]*



**Prodotti e tecniche di finanziamento ai privati**

**Conoscenza di:**

**Prestiti personali**

normativa fidi relativa ai prestiti personali  
tipologie (auto, mobili, salute,...)

**Finanziamenti immobiliari**

mutui ipotecari  
mutui ipotecari fondiari

**Altri finanziamenti rateali**

mutui chirografari

**Scoperto c/c**

**Fidejussioni (area Privati)**

**Prodotti per il credito agevolato area Privati (edilizia, risparmio energetico, etc.)**

**Mercati e Investimenti**

**Conoscenza di:**

**Certificati di deposito in euro e divisa**

caratteristiche tecniche

**Fondi pensione**

normativa legislativa e fiscale  
linee d'investimento

**BancAssicurazione**

vita tradizionali  
vita finanziari  
ramo danni  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Fondi comuni d'investimento**

tipologie  
caratteristiche tecniche e di rischio  
argomentazione di vendita

**Sicav**

7

*[Handwritten signatures and initials]*

tipologie

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita


**Gestioni Patrimoniali Mobiliari**

linee di investimento

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita


**Gestioni Patrimoniali in Fondi**

linee di investimento

caratteristiche tecniche e di rischio

argomentazione di vendita


**Titoli azionari**

tipologie dei valori mobiliari (ordinari, privilegiati, risparmio, esteri)

diritti

regime fiscale dei dividendi


**Titoli obbligazionari**

titoli di stato (Italia ed Estero)

obbligazioni quotate italiane ed estere

obbligazioni non quotate italiane ed estere

rating (livello del rischio dei titoli: stato, corporate ed emergenti)

regime fiscale


R

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones below it.

SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**ASSISTENTE CENTRO IMPRESE**

r

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signatures]*

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;

- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;

- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCEBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti**.

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

#### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

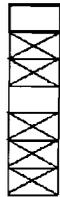
#### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



*Conoscenza "Anagrafe generale"  
non posseduta*

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



*Conoscenza "Anagrafe generale"  
posseduta*

**La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.**

R

3/8



Dipendente: \_\_\_\_\_

Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_

Data inserimento: \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**ASSISTENTE CENTRO IMPRESE**

**CONOSCENZE PROCEDURALI**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revocato

- verifica soggetto

*F*

*[Handwritten signatures and initials]*

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti

**Portafoglio finanziario**

- gestione pratica
  - ricerca rapporto
  - ricerca alfabetica
  - gestione erogazioni
  - storno rata

**Portafoglio commerciale**

- gestione rapporti
  - gestione anagrafica rapporto (accensione, variaz., blocco)
  - gestione prodotti (inserimento, variaz. codici, lista prodotti)
  - gestione c/c collegati (inserimento, variazione)
- gestione presentazioni
  - presentazioni portafoglio
- gestione evidenze
- gestione interventi

**Condizioni**

- gestione gruppi
  - collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
  - variazione condizioni applicate rapporto
  - visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo

**MyDesk**

- scheda cliente
  - sintesi (redditività e dati andamentali, etc.)
  - dati anagrafici/recapiti
  - prodotti
  - contatti (relazione contatto e storia contatti)

R

*[Handwritten signatures and initials]*

**Fidi**

proposta:

- apertura proposta
- inserimento LdC
- variazione/revoca LdC
- inserimento variazioni garanzie
- gestione commenti
- cancellazione annullo proposta
- legame LdC/rapporto
- inoltro all'organo superiore
- inserimento OK operativo
- calcolo rating extra PEF

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Garanzie**

- carico
- variazione
- interrogazione
- operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Bilanci**

- gestione società
  - inserimento/variazione dati  
(anagrafe società, gestione bilanci societari, soci azionisti, note)
- interrogazioni e stampe

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Visure**

- visure ipotrascrizionali
- visure camerali
- visure protesti

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Centrale Rischi**

- richiesta prima informazione
- analisi nominativo
- c.r. gruppo bancario

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

**Crediti di firma**

- menu' fidejussioni
  - accensione fidejussioni ad hoc
- menu' castelletti
  - accensione castelletto
- interrogazioni

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

2

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller signatures in the center and right, and a signature on the far right.

**Analisi posizione cliente**

- dati andamentali
- linee di credito e utilizzi
- condizioni applicate


**Crediti Problematici**

- interrogazione posizioni


**BancaLeasing**

- predisposizione offerta di leasing
- gestione anagrafica fornitore
- visualizzazione offerta
- valutazione operazione (predisposizione modello integ.)
- inserimento dati contratto


**CONOSCENZE TECNICHE:**

Conoscenza di:

**Normativa interna inerente il comparto**  
(circolari e comunicazioni)

**Regolamento fidi**

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi**  
(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Nozioni generali del Processo dei Tavoli**  
(predisposizione piano di azione)

**Nozioni generali di diritto societario: deleghe per ordinaria e straordinaria amm.ne**

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Strumenti del Credito**

Conoscenza di 3 prodotti fra:

- Portafoglio Italia** (Sconto e Sbf)
- Anticipi contratti/fatture/doc. vari, Italia**

*R*

*[Handwritten signatures and marks]*



SCHEDA DI ACCERTAMENTO CONOSCENZE  
**ASSISTENTE CENTRO IMPRESE - EVOLUZIONE**

7

*[Handwritten signatures and initials]*

## Premessa

Il Contratto Integrativo Aziendale del 5 aprile 2002 prevede, per alcune posizioni di lavoro, che l'attribuzione degli inquadramenti abbia luogo al maturare di uno specifico requisito temporale ed all'accertamento del possesso delle conoscenze previste per il ruolo.

Tali conoscenze sono il prodotto di quanto appreso da diverse fonti (formazione d'aula, autoformazione, affiancamento) e dall'esperienza maturata.

I principi che hanno ispirato il sistema inquadramentale contenuto nel suddetto C.I.A. attengono alla crescita professionale e prevedono l'acquisizione di precise competenze all'interno di specifici percorsi di sviluppo.

**In tale ottica si auspica un utilizzo degli strumenti di accertamento delle conoscenze anche in via preventiva rispetto alle scadenze contrattuali, al solo fine gestionale di indirizzare gli eventuali interventi formativi atti a facilitare l'acquisizione delle conoscenze richieste.**

## Il concetto di CONOSCENZA

Il C.I.A. ha espressamente individuato, per le varie figure professionali, un insieme di competenze tecnico-professionali, riconducibili a tre precisi aggregati di conoscenze:

- **la CONOSCENZA PROCEDURALE**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente, nell'ambito di specifiche procedure, sia in grado di operare in maniera autonoma risolvendo le problematiche riscontrabili nella normale operatività;

- **la CONOSCENZA COMMERCIALE**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente, oltre a conoscere le caratteristiche dei prodotti, sia autosufficiente nel procedere ad una "proposta commerciale" alla clientela;

- **la CONOSCENZA TECNICA NON RICONDUCIBILE A PROCEDURE O PRODOTTI**

che si ritiene acquisita laddove il dipendente abbia una padronanza della normativa vigente (aziendale e non) tale da permettere di svolgere le attività proprie del ruolo ricoperto nell'ambito dei processi operativi previsti.

Al fine di facilitare il procedimento di rilevazione delle competenze, garantendone l'omogeneità e l'oggettività, sono stati, in via preliminare, individuati tutti quegli elementi la cui padronanza, da parte del collaboratore, è indice di conoscenza della singola procedura o dello specifico prodotto/servizio.

## La procedura di accertamento delle CONOSCENZE

### Responsabilità sui dati

La rilevazione ai fini inquadramentali dovrà essere effettuata, nei tempi previsti dal C.I.A., dai **Responsabili di Filiale**, coadiuvati dalle eventuali figure intermedie di coordinamento, o dai Responsabili di Centro Imprese.

Il rilevatore dovrà sottoscrivere la scheda e sarà **responsabile dei dati in essa contenuti.**

Sarà cura del Responsabile raccogliere le eventuali osservazioni del dipendente in merito all'accertamento e consegnare allo stesso copia della scheda di rilevazione.

La scheda compilata o aggiornata dovrà essere restituita in originale al Gestore del Personale, che curerà il corretto svolgimento del processo in tutte le sue fasi, fornendo il necessario supporto ai Responsabili.

#### Posizioni di lavoro interessate

- Addetto Operativo
- Gestore Famiglie
- Gestore Premium
- Gestore Affari
- Assistente Centro Imprese

#### Metodologia di accertamento dei requisiti

L'accertamento dei requisiti richiesti dal C.I.A. per le singole posizioni di lavoro deve avvenire mediante barratura delle caselle poste a fianco delle conoscenze ed in coerenza con gli strumenti gestionali in uso in Azienda, quali la rilevazione dei fabbisogni formativi e la valutazione delle prestazioni.

Si precisa che ciascuna conoscenza generale (descrizione in grassetto) risulta posseduta solo se lo sono tutte le sue componenti. Pertanto il possesso della conoscenza generale può essere certificato solo se sono state barrate tutte le caselle ad essa relative.

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
non posseduta

#### **Anagrafe generale**

accensione anagrafica  
consenso privacy  
variazione dati anagrafici  
variazione dati rapporto  
interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)  
inserimento deleghe e collegamenti



**Conoscenza "Anagrafe generale"**  
posseduta

**La conoscenza si intende posseduta in presenza della capacità di operare, in via ordinaria, autonomamente e senza necessità di supervisione.**

R

*[Handwritten signatures and initials]*

Dipendente: \_\_\_\_\_

Matricola: \_\_\_\_\_

Posizione di lavoro attuale: \_\_\_\_\_

Data inserimento : \_\_\_\_\_

Rilevazione effettuata da: \_\_\_\_\_

Responsabile dell'Unità Organizzativa di: \_\_\_\_\_ codice: \_\_\_\_\_

Verifica rispetto alla posizione di lavoro di: \_\_\_\_\_

Data di rilevazione: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

Osservazioni del dipendente:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del dipendente: \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile: \_\_\_\_\_

**ASSISTENTE CENTRO IMPRESE (evoluzione)**

**CONOSCENZE PROCEDURALI**

**Procedure amministrative e contabili**

Conoscenza delle procedure (tutte):

**Antiriciclaggio**

adempimenti antiriciclaggio

- gestione movimenti

interrogazioni Black List

intervista nuovi clienti

**C.A.I.**

interrogazione archivio revoche

- verifica soggetto

*[Handwritten signatures and marks]*

4/8

*[Handwritten mark]*

**Anagrafe generale**

- accensione anagrafica
- consenso privacy
- variazione dati anagrafici
- variazione dati rapporto
- interrogazioni (rapporti, collegamenti, note anagraf.)
- inserimento deleghe e collegamenti

**Portafoglio finanziario**

- gestione pratica
  - ricerca rapporto
  - ricerca alfabetica
  - gestione erogazioni
  - storno rata

**Portafoglio commerciale**

- gestione rapporti
  - gestione anagrafica rapporto (accensione, variaz., blocco)
  - gestione prodotti (inserimento, variaz. codici, lista prodotti)
  - gestione c/c collegati (inserimento, variazione)
- gestione presentazioni
  - presentazioni portafoglio
- gestione evidenze
- gestione interventi

**Condizioni**

- gestione gruppi
  - collegamento/scollegamento ad un gruppo
- visualizzazione/variazione condizioni
  - variazione condizioni applicate rapporto
  - visualizzazione condiz. appl. rapp./gruppo

**MyDesk**

- scheda cliente
  - sintesi (redditività e dati andamentali, etc.)
  - dati anagrafici/recapiti
  - prodotti
  - contatti (relazione contatto e storia contatti)

7

*[Handwritten signatures and initials]*

**Fidi**

proposta:

- apertura proposta
- inserimento LdC
- variazione/revoca LdC
- inserimento variazioni garanzie
- gestione commenti
- cancellazione annullo proposta
- legame LdC/rapporto
- inoltro all'organo superiore
- inserimento OK operativo
- calcolo rating extra PEF

**Garanzie**

carico

variazione

interrogazione

operatività "data certa" (inserimento, variazione, cancellazione, interrogazione)

**Bilanci**

gestione società

- inserimento/variazione dati  
(anagrafe società, gestione bilanci societari, soci azionisti, note)
- interrogazioni e stampe

**Visure**

visure ipotrascrizionali

visure camerali

visure protesti

**Centrale Rischi**

richiesta prima informazione

analisi nominativo

c.r. gruppo bancario

**Crediti di firma**

menu' fidejussioni

- accensione fidejussioni ad hoc

menu' castelletti

- accensione castelletto

interrogazioni

*R*

*6/8*  
*[Handwritten signatures and initials]*

**Analisi posizione cliente**

- dati andamentali
- linee di credito e utilizzi
- condizioni applicate

**Crediti Problematici**

- interrogazione posizioni

**BancaLeasing**

- predisposizione offerta di leasing
- gestione anagrafica fornitore
- visualizzazione offerta
- valutazione operazione (predisposizione modello integ.)
- inserimento dati contratto

**CONOSCENZE TECNICHE:**

Conoscenza di:

**Normativa interna inerente il comparto**

(circolari e comunicazioni)

**Regolamento fidi**

**Normativa Privacy e Antiriciclaggio**

**Modalità di compilazione e verifica correttezza formale della contrattualistica e modulistica prevista per settore fidi**

(richiesta fidi, fidejussione, trasparenza, pegni, etc.)

**Nozioni generali del Processo dei Tavoli**

(predisposizione piano di azione)

**Nozioni generali di diritto societario: deleghe per ordinaria e straordinaria amm.ne**

**CONOSCENZE COMMERCIALI:**

**Strumenti del Credito**

Conoscenza di 10 prodotti fra:

Portafoglio Italia (Sconto e Sbf)

Anticipi contratti/fatture/doc. vari, Italia

*F*

*[Handwritten signatures and marks]*

- Finanziamenti a breve in euro e divisa**
- Facilitazioni ordinarie in conto corrente in euro e divisa**
- C/c ipotecario**
- Crediti di firma**
- Credito Convenzionato**
- Credito Agevolato, Artigianato, Commercio**
- Credito Agrario (agevolato, conduzione, credito di miglioramento,...)**
- Credito M/L (chirografario, ipotecario)**
- BancaLeasing**
- Anticipi Export**
- Finanziamenti Import - Export**
- Crediti documentari**

<input type="checkbox"/>

**Prodotti telematici**

Conoscenza di:

**Corporate Banking**

<input type="checkbox"/>
--------------------------

7

8/8

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones below it.