



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile della gestione e del controllo di agenzia di credito (4)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile della gestione di agenzia di credito/assicurativa
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni, gestione ed intermediazione immobiliare - area banca (7)
Ambito di attività	Amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	Gestisce e controlla l'unità operativa in cui si articola la rete degli sportelli dell'istituto di credito. Ha il compito di monitorare il buon funzionamento della sua filiale nei termini degli obiettivi commerciali locali fissati dall'istituto di credito rispetto all'aumento della clientela, del volume dei capitali, del contenimento dei rischi, degli impegni e dei fidi raccolti. Inoltre è responsabile della corretta valorizzazione del personale impiegato e della struttura in cui opera

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	A causa delle trasformazioni organizzative nel settore, questa figura tende ad acquisire i tratti tipici delle figure manageriali (caratterizzate da elevato livello di responsabilità e una certa libertà di manovra in ambito commerciale) piuttosto che rappresentare un dirigente collocato nella piramide gerarchica dell'istituto di credito. Entro il quadro degli obiettivi strategici fissati possiede un medio livello di autonomia nella gestione delle risorse finanziarie ed operative
Collocazione contrattuale	Opera nelle filiali di piccole, medie e grandi dimensioni delle agenzie di credito ed è una figura dirigenziale, inquadrata come lavoratore dipendente
Collocazione organizzativa	È una figura centrale per il buon funzionamento dell'agenzia: rappresenta l'anello di congiunzione tra la direzione generale e le filiali che presidiano il territorio. A tale figura riferisce tutto il personale della filiale
Opportunità sul mercato del lavoro	La tendenza verso la razionalizzazione delle agenzie (necessario riflesso dell'aumento di filiali che caratterizzava gli ultimi anni) delinea delle prospettive occupazionali in diminuzione, nonostante l'importanza di questa figura
Percorsi formativi	Vista la complessità e l'elevato livello di responsabilità proprie di questa figura professionale si giunge a ricoprire tale ruolo dopo una significativa esperienza all'interno dell'istituto di credito (di norma per lo meno decennale) e dopo aver svolto molteplici altri ruoli in un percorso di carriera. Nel complesso risulta più importante l'esperienza

	maturata che il titolo di studio posseduto, per quanto il notevole spettro di conoscenze necessarie a svolgere questo ruolo e i suoi tratti manageriali rendano sempre più indispensabile il possesso della laurea (preferibilmente in economia e commercio o equivalente)
--	--

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2411 - Accountants 123 - OTHER DEPARTMENT MANAGERS - 1231 - Finance and administration department managers 241 - BUSINESS PROFESSIONALS - 2412 - Personnel and careers professionals
ISTAT Professioni (CP 2011)	1.2.2.7.0 - Direttori e dirigenti generali di banche, assicurazioni, agenzie immobiliari e di intermediazione finanziaria 1.3.1.7.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli istituti di credito e di intermediazione finanziaria, assicurativa e immobiliare
ATECO 2007	64.19.10 - Intermediazione monetaria di istituti monetari diverse dalle Banche centrali 64.92.01 - Attività dei consorzi di garanzia collettiva fidi 64.92.09 - Altre attività creditizie nca

Repertori di descrizione

Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS	
Repertorio nazionale delle figure per i percorsi leFP	
Fonti documentarie	Repertorio Regionale delle Figure Professionali della Regione Toscana

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Attuazione delle strategie commerciali
Descrizione della performance	Adattare le nuove strategie commerciali proposte dalla direzione generale alle caratteristiche del tessuto economico locale presidiato dalla filiale al fine di raggiungere, in maniera efficace ed efficiente, gli obiettivi aziendali
UC	73
Capacità-abilità	Acquisire le informazioni relative ai prodotti/servizi offerti dall'istituto di credito Acquisire una visione globale del tipo di clientela prevalente nella propria filiale al fine di ideare le soluzioni più adeguate da commercializzare Adottare soluzioni correttive che consentano di adattare la strategia al contesto di riferimento Comunicare ai dipendenti gli obiettivi e le modalità propositive delle strategie commerciali ideate Monitorare il raggiungimento degli obiettivi strategici fissati
Conoscenze	Caratteristiche economiche locali dell'area di presidio della filiale e

	<p>dei trend di sviluppo del territorio per configurare offerte consone al contesto di riferimento</p> <p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi bancari offerti dall'istituto di credito in funzione della scelta della soluzione più adeguata rispetto al tipo di clientela</p> <p>Elementi e tecniche di comunicazione efficace volta alla soddisfazione dei bisogni impliciti ed espliciti della clientela</p> <p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e servizi bancari al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p>
--	---

Denominazione AdA	Gestione dei rapporti con la direzione generale
Descrizione della performance	Curare i rapporti con la direzione centrale ottimizzando il rapporto risorse disponibili/risultati raggiunti al fine di negoziare gli ambiti di manovra entro i quali si iscrive il margine di autonomia proprio di questa figura professionale
UC	71
Capacità-abilità	<p>Analizzare le richieste provenienti dalla direzione centrale (anche telefonicamente)</p> <p>Concordare soluzioni per il miglioramento di efficienza e produttività delle proprie risorse umane ed operative coerentemente con le attese della direzione centrale</p> <p>Negoziare con la direzione centrale gli obiettivi fissati compatibilmente con la conoscenza delle potenzialità della propria filiale e delle risorse date</p> <p>Risolvere eventuali conflitti con i propri superiori coerentemente con l'obiettivo del mantenimento di un clima di trasparenza e collaborazione</p> <p>Tenere regolari contatti (telefonici, mail e personali) con i superiori della direzione centrale al fine di render conto dell'operato della propria unità operativa e degli obiettivi futuri fissati</p> <p>Valutare gli obiettivi fissati in termini di concrete possibilità attuative data la struttura logistico-operativa della propria filiale</p>
Conoscenze	<p>Strutture, funzioni e ruoli degli Istituti Nazionali e locali di supporto e assistenza alle attività bancarie al fine di una corretta gestione dei rapporti con gli organi superiori</p> <p>Tecniche di analisi comparativa di diverse alternative di organizzazione aziendale in funzione della scelta di quella più adeguata al raggiungimento degli obiettivi strategici dell'istituto di credito</p> <p>Tecniche e procedure di ricerca e acquisizione delle informazioni anche con il supporto informatico (internet e intranet aziendale) al fine di mantenersi costantemente aggiornati</p> <p>Teorie e tecniche di analisi e risoluzione dei problemi gestionali e organizzativi in tempi rapidi</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i superiori</p>

Denominazione AdA	Gestione e coordinamento delle risorse umane
Descrizione della performance	Gestire i rapporti professionali con i dipendenti della filiale coordinando il loro lavoro e garantendo un clima di trasparenza, collaborazione e forte motivazione nel raggiungimento degli obiettivi fissati dalla direzione centrale in un sistema di risorse date
UC	70
Capacità-abilità	<p>Analizzare le richieste provenienti dai dipendenti allo scopo di mantenere un clima di fiducia e trasparenza</p> <p>Attribuire i diversi incarichi/deleghe (o la gestione di particolari clienti/pratiche) compatibilmente con le attitudini personali proprie dei dipendenti nell'ottica di una valorizzazione delle risorse umane presenti nell'unità operativa</p> <p>Comunicare le soluzioni adottate per migliorare l'efficienza coerentemente con le attese della direzione centrale in merito alla produttività della filiale</p> <p>Coordinare il lavoro dei dipendenti, valutandone l'operato, al fine di garantire efficacia ed efficienza dell'unità operativa</p> <p>Negoziare con il proprio staff gli obiettivi fissati dalla direzione centrale in funzione dell'individuazione delle idonee modalità di realizzazione degli stessi</p> <p>Stabilire compatibilmente con le norme contrattuali, il piano ferie del personale e gli straordinari necessari nei momenti di maggior lavoro</p> <p>Stabilire modalità e tempi dei corsi di formazione e selezionare le risorse umane coinvolte nelle giornate di formazione garantendo il costante aggiornamento del personale su procedure e contenuti del proprio lavoro</p> <p>Tenere regolari colloqui con i dipendenti al fine di testarne la motivazione e partecipazione rispetto agli obiettivi aziendali</p>
Conoscenze	<p>Elementi di gestione delle risorse umane nell'ottica dello sviluppo delle potenzialità dei propri dipendenti</p> <p>Elementi di organizzazione e programmazione del lavoro al fine di ottimizzare il rapporto obiettivi/risultati date le risorse disponibili</p> <p>Normativa che regola il settore del credito dal punto di vista dell'inquadramento contrattuale dei dipendenti allo scopo di garantire un'efficiente organizzazione delle risorse umane</p> <p>Tecniche di acquisizione delle informazioni tramite internet e intranet aziendale allo scopo di recepire informazioni, in tempo reale, sui principali cambiamenti del mercato finanziario (es. borsa valori) e eventi di politica interna o estera che possono avere ricadute immediate sull'economia</p> <p>Tecniche di mediazione e gestione del conflitto in funzione del mantenimento dello spirito di squadra all'interno dello staff dei collaboratori</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con un dipendente</p>

	<p>Tecniche e procedure di valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza del lavoro svolto dai dipendenti in relazione agli obiettivi aziendali fissati</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo in funzione di un'ottimizzazione dei tempi di relazione con i dipendenti</p> <p>Teorie e tecniche di problem-solving per la gestione, in tempi rapidi, delle problematiche aperte</p>
--	--

Denominazione AdA	Supervisione dell'attività della filiale nel suo complesso
Descrizione della performance	Monitorare i processi e le procedure poste in essere dai dipendenti della filiale nella gestione dei rapporti con la clientela garantendo il raggiungimento degli obiettivi economico-strategici locali fissati dalla direzione centrale
UC	72
Capacità-abilità	<p>Acquisire una visione globale della realtà aziendale in funzione del rapporto tra risorse disponibili e obiettivi da raggiungere</p> <p>Concordare opportune strategie di monitoraggio del lavoro svolto e del raggiungimento degli obiettivi con il vice-direttore</p> <p>Controllare personalmente le operazioni più delicate che implicano particolari conoscenze ed elasticità di procedura dovute alla straordinarietà delle operazioni nel rispetto degli standard commerciali fissati dall'istituto di credito</p> <p>Formulare le decisioni finali nella chiusura di pratiche particolarmente complesse da gestire</p> <p>Gestire i rapporti con il vice-direttore e, nelle filiali di grandi dimensioni, con i responsabili dei vari settori (ad esempio consulenza finanziaria a privati, consulenza alle imprese, area amministrativo-contabile ecc.) al fine di garantire un correttocoordinamento delle attività di sportello</p> <p>Inviare eventuali segnalazioni alla direzione generale in merito a problematiche aperte (ad esempio richieste specifiche di clienti con volume di affari particolarmente elevato oppure reclami)</p> <p>Monitorare lo svolgimento delle procedure operative al fine di garantire omogeneità di svolgimento delle operazioni bancarie ordinarie e straordinarie</p> <p>Supervisionare ed effettuare il controllo dal punto di vista contabile di tutte le operazioni bancarie svolte dai dipendenti, in maniera costante (ad esempio con modalità di controllo a campione sul lavoro dei dipendenti)</p> <p>Tenersi costantemente informato sulle novità del settore creditizio, dei mercati esteri e delle nuove procedure relativamente al settore di competenza</p> <p>Valutare le richieste di autorizzazione (su supporto informatico e cartaceo) provenienti dai vari settori dell'agenzia coerentemente con l'obiettivo di soddisfare le richieste dei clienti nel rispetto degli obiettivi aziendali</p>
Conoscenze	Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi bancari offerti

	<p>dall'istituto di credito ai fini di una corretta gestione delle pratiche</p> <p>Elementi di contabilità, tecnica bancaria e dei format utilizzati per la stesura di documentazione (contabile, di controllo, societaria ecc.) ai fini del normale svolgimento delle operazioni</p> <p>Elementi di diritto commerciale (ad esempio normativa sulla forma giuridica delle società) ai fini della corretta gestione delle pratiche</p> <p>Normativa sul settore bancario, con particolare riguardo a quella fiscale per supervisionare il corretto adempimento delle pratiche</p> <p>Normativa sull'antiriciclaggio ai fini di una trasparente gestione delle operazioni</p> <p>Normativa sulla privacy e sulla sicurezza bancaria al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Procedure per il controllo contabile e di gestione dei flussi interbancari al fine di supervisionare adeguatamente la correttezza delle procedure poste in essere dai dipendenti</p> <p>Tecniche e procedure di analisi e valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza dei processi di lavoro in relazione agli obiettivi aziendali fissati</p>
--	--