



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, lettera c), del decreto legislativo 28 agosto 1997, n.281, tra il Governo, Regioni, Province autonome di Trento e di Bolzano, Province, Comuni e Comunità montane, per la programmazione dei percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore per il triennio 2004-2006 e delle relative misure di sistema.

Repertorio Atti n. *807/ew* del 25 novembre 2004.

LA CONFERENZA UNIFICATA

Nella seduta odierna del 25 novembre 2004:

VISTO il decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, articolo 8, comma 1, il quale dispone che la Conferenza Stato-città ed autonomie locali è unificata per le materie e i compiti di interesse comune delle regioni, delle province, dei comuni e della comunità montane, con la Conferenza Stato-Regioni;

VISTO il decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, articolo 9, comma 2, lett. c) che dispone che questa Conferenza promuove e sancisce accordi tra Governo, regioni, province, comuni e comunità montane, al fine di coordinare l'esercizio delle rispettive competenze e svolgere in collaborazione attività di interesse comune;

VISTO il decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, titolo IV, capi III e IV, relativi al conferimento di funzioni e compiti amministrativi dallo Stato alle Regioni e agli Enti locali, in attuazione della legge 15 marzo 1997, n. 59, in materia di istruzione scolastica e di formazione professionale;

VISTA la legge 17 maggio 1999, n. 144, articolo 69, che dispone, per riqualificare e ampliare l'offerta formativa destinata ai giovani e agli adulti, occupati e non occupati, nell'ambito del sistema di formazione integrata superiore, l'istituzione del sistema dell'istruzione e della formazione tecnica superiore;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, con particolare riferimento all'articolo 50;

VISTO il regolamento adottato con decreto interministeriale del 31 ottobre 2000, n. 436, recante norme di attuazione dell'articolo 69 della legge 17 maggio 1999, n. 144, concernente l'istruzione e la formazione tecnica superiore (IFTS);

P. Coy-



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

VISTA la legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, anche con riferimento all'articolo 3, comma 1, lett. m), sulla determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni;

VISTA la legge 28 marzo 2003, n. 53, recante la delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale;

VISTO il decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30, con particolare riferimento all'art. 50;

VISTO l'accordo concernente il regolamento per l'individuazione degli standard minimi di funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego, sancito da questa Conferenza nella seduta del 16 dicembre 1999 (repertorio atti n. 200/CU);

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 1° agosto 2002 (repertorio atti n. 603/CU) relativo alla programmazione dei percorsi di istruzione e formazione tecnica superiore per l'anno 2002-2003 e delle relative misure di sistema;

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 19 novembre 2002 (repertorio atti n. 618/CU) con il quale sono stati definiti gli standard minimi delle competenze di base e trasversali comuni a tutti i percorsi dell'IFTS;

VISTO l'accordo sancito da questa Conferenza il 29 aprile 2004 (repertorio atti n. 725/CU) con il quale sono stati definiti gli standard minimi delle competenze tecnico-professionali afferenti alle figure professionali dei percorsi dell'istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS) individuate dal citato accordo del 1° agosto 2002;

VISTO lo schema di accordo trasmesso dal Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, con nota del 7 ottobre 2004;

CONSIDERATI gli esiti degli incontri tecnici del 9 novembre 2004 e del 23 novembre 2004 nel corso dei quali i rappresentanti delle Regioni e delle Autonomie locali hanno concordato con le Amministrazioni centrali interessate la riformulazione del testo di questo accordo;

VISTA la nuova stesura del testo dell'accordo trasmessa dal Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca con nota del 24 novembre 2004;

P. Conf.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

CONSIDERATO che, nell'odierna seduta di questa Conferenza, i Presidenti delle Regioni e delle Province autonome, nell'esprimere avviso favorevole alla stipula dell'accordo in oggetto, hanno chiesto di inserire nel testo dell'accordo stesso, dopo le parole "di adottare quale criterio per la ripartizione delle risorse stanziati dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, a partire dall'esercizio finanziario 2004, il numero dei giovani di età compresa fra i 20 e i 34 anni rilevato dall'ultimo censimento ISTAT", le seguenti "*con un correttivo a favore di alcune Regioni, come da tabella allegata (all. 2) al presente accordo*", precisando altresì che le risorse finanziarie stanziati dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca saranno assegnate alle Regioni e non ai "Poli formativi per l'istruzione e la formazione tecnica superiore";

RILEVATO che tale richiesta è stata accolta dal rappresentante del Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca e pertanto inserita nel testo del presente accordo;

CONSIDERATO che, nella stessa seduta di questa Conferenza, i Rappresentanti delle Istituzioni locali, hanno espresso il proprio assenso all'accordo in oggetto;

ACQUISITO l'assenso del Governo, delle Regioni e Province Autonome, delle Province, dei Comuni e delle Comunità montane;

SANCISCE il seguente Accordo

tra il Governo, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, le Province, i Comuni e le Comunità montane nei termini sottoindicati:

ritenuto necessario assicurare lo sviluppo dei percorsi dell'IFTS e delle misure per l'integrazione dei sistemi formativi, per il triennio 2004/2006, con la definizione di apposite linee guida che assicurino continuità al processo di progressiva costruzione del sistema, avviata con gli atti citati in premessa, allo scopo di perseguire gli obiettivi prioritari di favorirne la visibilità, assicurare la stabilità e la qualità dell'offerta, accrescerne la spendibilità del titolo nel mercato del lavoro, si conviene:

- di adottare le "linee guida per la programmazione dei percorsi dell'IFTS e delle misure per l'integrazione dei sistemi formativi 2004/2006", contenute nell'unito documento tecnico (allegato n. 1), corredato da un allegato contraddistinto dalla lettera A); documento tecnico ed allegato costituiscono parte integrante del presente accordo;

P. Conf.



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

- di adottare quale criterio per la ripartizione delle risorse stanziare dal Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, a partire dall'esercizio finanziario 2004, il numero dei giovani di età compresa fra i 20 e i 34 anni rilevato dall'ultimo censimento ISTAT, con un correttivo a favore di alcune Regioni, come da tabella allegata (allegato n. 2) al presente accordo.

IL SEGRETARIO
Dott. Riccardo Carpino

Riccardo Carpino

IL PRESIDENTE
Sen. Prof. Enrico La Loggia

Enrico La Loggia



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

DOCUMENTO TECNICO

Linee guida per la programmazione 2004/2006 dei percorsi dell'IFTS e delle misure per l'integrazione dei sistemi formativi .

I percorsi dell'IFTS e le relative misure per l'integrazione dei sistemi formativi a livello post-secondario si realizzano per il periodo 2004-2006 secondo le linee guida di cui alla legge 17 maggio 1999, n. 144, art. 69 ed al Regolamento adottato con D.I. 31 ottobre 2000, n. 436, di seguito denominato "Regolamento", contenute nel presente documento.

Le linee guida 2004/2006 confermano il contenuto dei documenti tecnici allegati all'Accordo sancito dalla Conferenza unificata il 1° agosto 2002, con le modifiche e le integrazioni contenute nel presente documento, che aggiornano la premessa e i punti 1, 2, 3 e 9 del documento tecnico allegato all'Accordo medesimo.

Premessa

Le analisi ed il monitoraggio condotti a livello nazionale e regionale sui percorsi IFTS attivati dal 1999 al 2003, evidenziano prima di tutto la necessità di consolidare tale filiera formativa; darle maggiore evidenza presso i potenziali utenti; stabilizzarne l'offerta attraverso la capacità programmatoria delle singole Regioni; capitalizzare i risultati delle sperimentazioni degli standard minimi delle competenze di base e trasversali; sperimentare gli standard minimi delle competenze tecnico-professionali delle 37 figure professionali di riferimento per la filiera.

Per conseguire l'obiettivo di assicurare una maggiore visibilità, stabilità e qualità dell'offerta nonché un più stretto raccordo con i fabbisogni formativi del mercato del lavoro, le linee per la programmazione dei percorsi dell'IFTS e delle misure per l'integrazione dei sistemi formativi riguardano il periodo 2004/2006.

Per superare progressivamente la precarietà e la frammentazione degli interventi nonché per facilitare l'accumulazione delle conoscenze e delle esperienze, i piani regionali contengono programmi di intervento assegnati a istituzioni scolastiche o a sedi formative accreditate dalle Regioni, che possano operare su base pluriennale. Esse vengono individuate con gli strumenti di cui al punto 9, comma 1, lett. a).

fly-



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

I programmi regionali comprendono sia i percorsi formativi sia eventuali misure di accompagnamento e di sistema, da realizzare con la modalità del partenariato di cui all'art. 4 del Regolamento.

Ai fini di cui sopra e per favorire il collegamento e lo sviluppo della cooperazione in rete in ambito nazionale e comunitario, si conviene che i soggetti attuatori sopra citati assumano, in questa fase, la denominazione di "Poli formativi per l'istruzione e la formazione tecnica superiore", con l'indicazione del settore di riferimento, attraverso i quali le Regioni, secondo le indicazioni della propria programmazione in ambito di alta formazione, attivano corsi IFTS, con priorità per aree e settori del proprio territorio nelle quali siano individuate particolari esigenze connesse all'innovazione tecnologica e alla ricerca, in collaborazione con Università, imprese, Istituti superiori, Organismi di formazione e Centri di ricerca.

Allo scopo di rilanciare il ruolo dell'IFTS che sin dalla sua prima sperimentazione ha assunto come riferimento i lavoratori della società della conoscenza (*knowledge workers*), rivestono carattere prioritario i programmi di intervento che rafforzano i legami con i mercati del lavoro nelle diverse aree locali in una dimensione proattiva, realizzando una costante interazione e integrazione sia con le sedi e le strutture impegnate nella innovazione e nella ricerca scientifica e tecnologica sia con le aree produttive del Paese e con le piccole e medie imprese, anche per favorire il riposizionamento strategico dei comparti più importanti del *made in Italy*.

Lo sviluppo di tali dinamiche interattive tra azioni di formazione, organismi della ricerca scientifica e tecnologica, aree produttive locali e sistemi di piccole e medie imprese va favorito attraverso le forme del partenariato pubblico-privato, con una rilevante responsabilizzazione di tutti i diversi attori partecipanti, ove possibile anche a livello europeo.

A partire dall'esercizio finanziario 2004, a questo fine concorrono le risorse finanziarie stanziata dal MIUR provenienti dal Piano programmatico di spesa di cui alla Legge 53/03 per l'ammontare di 42,680 milioni di euro a valere sull'esercizio 2004, nonché quelle di cui alla delibera CIPE n.20 del 29 settembre 2004, pari a 37 milioni di euro a favore delle Regioni del Mezzogiorno. Per il loro utilizzo vanno privilegiati a livello territoriale, gli strumenti della programmazione negoziata e gli Accordi di cui alla legge 23 dicembre 1996, n. 662, art. 2, comma 203, anche per acquisire la partecipazione finanziaria di altri soggetti pubblici e privati.

Nella fase 2004/2006 si riconferma l'importanza del ruolo dei progetti pilota, sia per estendere i percorsi dell'IFTS ad ambiti non ancora considerati a livello nazionale dalle figure professionali di riferimento sino ad oggi definite, sia per sperimentare nuovi modelli organizzativi per dare continuità formativa ai percorsi dell'istruzione e formazione professionale a livello terziario, sulla base di standard minimi delle competenze in esito ai percorsi medesimi. A questo fine concorrono anche le risorse stanziata dal Fondo Sociale Europeo.

per-



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

Per definire con maggiore precisione il coinvolgimento delle Università in rapporto sia al riconoscimento dei crediti derivanti dalla frequenza ad attività IFTS, sia al loro ruolo all'interno dei partenariati dei costituendi Poli formativi per l'istruzione e formazione tecnica superiore, sono realizzate a livello nazionale misure di sistema in collaborazione con la Conferenza dei Rettori delle Università Italiane.

1. Le figure professionali di riferimento

1. Le Regioni programmano i percorsi dell'IFTS, nel confronto con le parti sociali, avvalendosi dei comitati regionali con le modalità di cui al punto 2 del Documento Tecnico allegato all'Accordo 14 settembre 2000, sulla base delle figure professionali di riferimento di cui all'art. 5 comma 4 lett. a) del Regolamento, indicate nell'allegato A al documento tecnico di cui all'Accordo 1° agosto 2002 nonché di quelle allegate al presente documento, che sono individuate a partire dalle scelte compiute dalle Regioni e dalle Province autonome di Trento e Bolzano nella precedente fase sperimentale e in relazione ai risultati delle ricerche sui fabbisogni formativi condotte anche dagli Organismi Bilaterali. Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano determinano i profili professionali in cui le figure professionali di riferimento possono essere articolate a livello territoriale, secondo quanto disposto dal decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469, con particolare attenzione alle esigenze connesse allo sviluppo dell'innovazione e del trasferimento tecnologico soprattutto nelle piccole e medie imprese.

2. Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano possono promuovere, nell'ambito dei comitati regionali di cui al punto 8 del documento tecnico di cui all'Accordo 1° agosto 2002, progetti pilota a norma dell'art. 5 comma 5 del Regolamento, riferiti a figure professionali non ancora definite a livello nazionale, corrispondenti a documentati fabbisogni dei mercati territoriali del lavoro; tali progetti, che svolgono un ruolo importante per lo sviluppo del sistema, in particolare se concordati tra più Regioni, sono evidenziati nei piani regionali in un apposito elenco. In questa fase vanno considerate anche le figure professionali relative ai servizi alla persona, alla salvaguardia dell'ambiente e alla assistenza zootica.

2. I percorsi formativi per adulti occupati

1. Allo scopo di promuovere il diritto alla formazione permanente, in attuazione dell'art. 1 comma 2 del Regolamento, i percorsi dell'IFTS destinati anche ad adulti occupati, di norma specificatamente indicati nei piani regionali, sono predisposti sulla base delle linee-guida contenute nell'allegato B, al documento tecnico di cui all'Accordo 1° agosto 2002 che possono essere integrate, a norma dell'art. 4, comma 2, lett. a) del Regolamento medesimo, dalle Regioni e dalle Province autonome



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

di Trento e Bolzano in modo da facilitare l'adozione di specifiche modalità organizzative e didattiche finalizzate a favorirne la partecipazione.

2. A livello regionale vanno assunte le iniziative ritenute più idonee dalle regioni e dagli Enti locali delegati per promuovere progetti pilota sperimentali, che possono essere realizzati con riferimento a quanto previsto dal D. Lgs. n. 276 del 2003, titolo VI, capo I, art. 50, comma 1, nell'ambito dell'apprendistato fuori obbligo.

3. Gli standard minimi nazionali delle competenze per l'accesso e la valutazione dell'esito

1. Gli standard minimi nazionali delle competenze individuano, a norma dell'art. 5, comma 2, del Regolamento, la base minima comune delle competenze da acquisire in esito al percorso formativo che la persona deve dimostrare di possedere.

Gli standard sono da riferire a figure delineate sulla base di previsioni di settore di medio periodo e sono oggetto di concertazione a livello nazionale tra i diversi soggetti istituzionali e sociali che fanno parte del sistema dell'IFTS.

2. A norma dell'art. 4, comma 2, lett. c) e d), e dell'art.5 comma 4, del Regolamento, nella programmazione 2004/2006 sono adottati i contenuti degli standard delle competenze di base e trasversali, comuni a tutti i percorsi dell'IFTS, definiti con l'Accordo in sede di Conferenza unificata 19 novembre 2002 con le integrazioni individuate dalle Regioni, con l'assistenza tecnica dell'ISFOL, a seguito delle sperimentazioni del 2003/04. Con riferimento alle figure professionali determinate a livello nazionale, con l'Accordo medesimo sono adottati gli standard delle competenze tecnico-professionali definiti con l'Accordo in sede di Conferenza unificata il 29 aprile 2004 in tutti i percorsi previsti dai piani regionali riferiti alla programmazione 2004/2006 ed in questa sperimentati, con le stesse modalità adottate per gli standard delle competenze di base e trasversali.

3. Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, avvalendosi dei Comitati regionali, individuano i profili professionali regionali e le relative competenze aggiuntive, che rispondono ai processi produttivi ed agli interventi di sviluppo locale, riferiti in particolare alle piccole e medie imprese.

4. Per la definizione e l'aggiornamento degli standard minimi nazionali delle competenze tecnico-professionali, sulla base delle indicazioni del Comitato Nazionale dell'IFTS, continuano ad operare i Comitati di settore a partire dalle seguenti grandi aggregazioni: 1. Agricoltura; 2. Industria e Artigianato; 3. Commercio e Turismo, Trasporti; 4. Servizi assicurativi e finanziari; 5. Servizi Pubblici e Servizi Privati d'interesse sociale. I comitati di settore, ai quali partecipano esperti ufficialmente designati dalle amministrazioni centrali e regionali, nonché dalle parti sociali e dagli

PC



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

enti locali operano sulla base delle procedure e della metodologia definite nell'allegato C al documento tecnico di cui all'Accordo 1° agosto 2002.

Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano, inoltre, nell'ambito del Comitato Nazionale dell'IFTS, segnalano ai competenti Comitati nazionali di settore documentate proposte di miglioramento/adequamento degli standard minimi di competenza concertati a livello nazionale, nonché la nascita di nuove figure, secondo quanto previsto nell'allegato C sopra richiamato.

5. Per favorire la classificazione e la comparabilità internazionale degli esiti della formazione, a norma dell'art. 4 comma 2 lett. k) del Regolamento sono adottati i riferimenti ai sistemi di classificazione dell'Istituto nazionale di statistica, contenuti nell'allegato E nonché al IV livello della classificazione comunitaria delle certificazioni adottate con decisione del Consiglio 85/368/Cee.

9 . La programmazione regionale

1. Ai fini dell'istituzione e del finanziamento dei percorsi di cui all'art.7 del Regolamento, sono previste le seguenti linee guida.

- a) Le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano si impegnano ad adottare piani regionali anche a carattere pluriennale, a partire dalla fase 2004/2006, sulla base degli obiettivi e delle linee guida contenute nel presente documento. A livello territoriale, gli strumenti della programmazione negoziata e gli Accordi di cui alla legge 662/96, art. 2, comma 203, vanno privilegiati nell'utilizzo delle risorse finanziarie stanziare dal Ministero dell'istruzione dell'università e della ricerca a decorrere dall'esercizio 2004, anche per facilitare l'integrazione con le risorse messe a disposizione da altri soggetti pubblici e da privati.
- b) Al fine di assicurare quanto previsto dall'art. 9 del Regolamento 31 ottobre 2000, n. 436 le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano o gli Enti locali da esse delegati trasmettono i piani regionali, all'Istituto Nazionale di Documentazione per l'Innovazione e la Ricerca Educativa (INDIRE), come indicato nell'Allegato G al documento tecnico di cui all'Accordo 1° agosto 2002;
- c) Per la costituzione delle commissioni di valutazione e per la selezione dei progetti di cui al punto 1, lett. b), si applica quanto previsto ai punti 2.6 e 2.7 del documento tecnico di cui all'Accordo sancito dalla Conferenza unificata il 14 settembre 2000.
- d) Le Regioni si impegnano ad indicare, oltre alle risorse messe a disposizione dalle Amministrazioni centrali per l'IFTS, risorse aggiuntive, anche utilizzando quelle provenienti

15-



Presidenza del Consiglio dei Ministri

CONFERENZA UNIFICATA

dai programmi del Fondo Sociale Europeo, in misura non inferiore al 30% del costo complessivo dei piani approvati. Gli enti locali possono concorrere con risorse proprie all'ampliamento delle disponibilità finanziarie a base della programmazione regionale, oltre ad altri soggetti pubblici e privati.

Le risorse nazionali destinate alla realizzazione della presente programmazione sono tratte dagli stanziamenti allo scopo disposti nei relativi esercizi finanziari.

Il piano nazionale è definito sulla base dei piani regionali, dopo la verifica dei requisiti di ricevibilità e ammissibilità già previsti al punto 2 del documento tecnico di cui all'Accordo sancito dalla Conferenza Unificata il 14 settembre 2000 e della sussistenza della quota di finanziamento regionale.

Per quanto riguarda gli standard di costo si fa riferimento a quanto previsto dal documento tecnico, all. A, punto 11, approvato con l'Accordo sopra richiamato.

- e) Per quanto concerne la partecipazione delle scuole, ai fini della semplificazione amministrativo-contabile, si applica l'art. 56 del D.M. 1 febbraio 2001, n.44, in virtù del quale: "le intese di collaborazione con soggetti pubblici, per la gestione di percorsi formativi integrati sono regolate con convenzioni. Queste devono stabilire, tra loro, i rapporti finanziari ed i reciproci obblighi e garanzie. Qualora siano trasferite ad altri soggetti risorse finanziarie per assicurare la gestione unitaria delle attività, la rendicontazione delle spese avviene all'interno del sistema contabile del soggetto gerente, il quale, entro 15 giorni dal termine di detta rendicontazione, invia agli altri soggetti finanziatori copia della medesima."
- f) Poiché i percorsi IFTS costituiscono strumento per una formazione specialistica, di veloce inserimento nel mondo del lavoro a livello medio-alto, tale offerta è di norma rivolta a coloro che non sono in possesso di titolo accademico.

PC

Allegato al documento tecnico

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

ELENCO delle FIGURE PROFESSIONALI di RIFERIMENTO

- N° 1 - Tecnico superiore per le operazioni di sportello nel settore dei servizi finanziari
- N° 2 - Tecnico superiore per la gestione del portafoglio nel settore dei servizi finanziari
- N° 3 - Tecnico superiore per le operazioni di borsa nel settore dei servizi finanziari
- N° 4 - Tecnico superiore per la promozione finanziaria
- N° 5 - Tecnico superiore per il marketing nel settore dei servizi finanziari
- N° 6 - Tecnico superiore per le attività di *call center* nel settore dei servizi assicurativi e nel settore dei servizi finanziari
- N° 7 - Tecnico superiore per la gestione dei sinistri nel settore dei servizi assicurativi
- N° 8 - Tecnico superiore per la vigilanza e l'assistenza nel settore dei servizi assicurativi
- N° 9 - Tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicurativi

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

N° 1 - TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI SPORTELLO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per le operazioni di sportello nel settore dei servizi finanziari assicura lo svolgimento delle operazioni a diretto contatto con la clientela (*front office*) osservando scrupolosamente le norme di legge e i regolamenti aziendali vigenti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- svolge la gestione effetti (accettazione, pagamento, etc.);
- effettua le operazioni di cassa (conti correnti, incassi utenze, deleghe varie, altri pagamenti, libretti a risparmio, assegni, *vouchers*, bonifici, rate di prestiti o mutui, certificati di deposito, etc.);
- gestisce le procedure contabili relative alle movimentazioni effettuate e connesse quadrature;
- gestisce la cassa continua, gli sportelli automatici;
- effettua i servizi accessori per conto terzi, il rilascio strumenti di pagamento, etc.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

N° 2 - TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la gestione del portafoglio nel settore dei servizi finanziari, assicura lo sviluppo del segmento "Privati" e "Imprese" del portafoglio di competenza attraverso il contributo alla ricerca di nuova clientela, l'individuazione di opportunità presso i clienti acquisiti e la vendita di prodotti/servizi nell'interesse della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati in termini di volumi di vendita e dei livelli di redditività.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- contribuisce allo sviluppo della clientela, segmenti "Privati" e "Imprese", del punto vendita e del portafoglio di competenza, collaborando alla definizione e assicurando l'attuazione dei piani commerciali nel rispetto delle direttive assegnate;
- assicura l'individuazione di opportunità presso la clientela attraverso l'analisi dei fabbisogni, delle caratteristiche e del profilo di rischio del cliente;
- assicura la vendita di tutta la gamma dei prodotti di raccolta ed impiego, identificando i prodotti/servizi più rispondenti ai bisogni specifici della clientela attuale e acquisita, nel rispetto dei limiti di rischio/rendimento definiti e degli obiettivi commerciali assegnati;
- assicura la gestione del rischio e dell'andamento commerciale del portafoglio clienti di competenza, in linea con le esigenze della clientela e nel rispetto degli obiettivi assegnati;
- assicura il costante controllo dell'andamento delle attività, attraverso le verifiche periodiche qualitative e quantitative sui risultati conseguiti, nel rispetto degli obiettivi definiti.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

**N° 3 - TECNICO SUPERIORE PER LE OPERAZIONI DI BORSA NEL SETTORE
DEI SERVIZI FINANZIARI**

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per le operazioni di borsa nel settore dei servizi finanziari, assicura la corretta realizzazione e lo sviluppo dell'operatività in titoli del punto vendita, attraverso il supporto consulenziale ed operativo alla clientela e nel rispetto degli standard di servizio definiti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- svolge attività di raccolta e reinserimento ordini di compravendita titoli della clientela, verificando la disponibilità dei titoli e l'esistenza dei fondi;
- assicura lo sviluppo dell'operatività in titoli, attraverso azioni di stimolo nei confronti della clientela acquisita o potenziale, anche sulla base di politiche "promozionali";
- realizza l'adeguato supporto consulenziale in materia, sia alle altre funzioni dei punti vendita, sia alla clientela, fornendo informazioni sugli strumenti e sulle tecniche ed analisi sui trend di mercato, sia obbligazionario che azionario;
- gestisce le operazioni di pronto conto termine e di emissione di titoli di Stato, sulla base delle esigenze di mercato, delle prenotazioni ricevute e delle scadenze del portafoglio titoli in essere;
- mantiene un costante aggiornamento sull'evoluzione del mercato monetario-finanziario e sull'andamento della borsa, favorendone anche la diffusione della conoscenza.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

N° 4 - TECNICO SUPERIORE PER LA PROMOZIONE FINANZIARIA

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la promozione finanziaria assicura l'attività di vendita di prodotti finanziari presso la clientela, curando le attività promozionali, di costruzione e gestione del portafoglio coerentemente con le linee commerciali definite dalla Banca e nel rispetto della normativa vigente in materia.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- svolge la promozione dei prodotti finanziari della Banca, assicurando la gestione dei rapporti con la clientela potenziale e lo sviluppo dei prodotti innovativi presso i clienti esistenti;
- cura la costruzione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, coerentemente alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi;
- assicura l'amministrazione del portafoglio titoli relativo a ciascun cliente, garantendo il monitoraggio della continua rispondenza dei prodotti finanziari in esso inseriti alle aspettative di redditività ed alla propensione al rischio dei clienti stessi e segnalando alle strutture competenti le decisioni di investimento/disinvestimento del cliente;
- conosce e utilizza le specifiche tecnologie e applicazioni informatiche necessarie alla propria attività.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

N° 5 - TECNICO SUPERIORE PER IL MARKETING NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

DESCRIZIONE

il tecnico superiore per il marketing nel settore dei servizi finanziari, assicura lo studio del contesto competitivo (domanda di mercato, offerta della concorrenza, definizione dei target attuali e potenziali) e la definizione di tutte le variabili di marketing per i segmenti di clientela (attuale e potenziale) serviti.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- studia e analizza il mercato (i prodotti, l'evoluzione della domanda, la concorrenza, etc.);
- individua il target, cioè i tipi di consumatori ai quali occorre rivolgersi, sulla base delle caratteristiche dell'azienda e del mercato;
- interviene sull'efficacia delle azioni di vendita mediante una puntuale analisi e segmentazione dei target individuati ed una corretta applicazione di *cross-selling*;
- definisce e svolge un monitoraggio costante dell'“orizzonte temporale” per ottimizzare le attese dei clienti in termini di soddisfazione;
- gestisce il budget prodotti e assicura un allineamento costante del portafoglio prodotti all'evoluzione delle condizioni di mercato.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

**N° 6 - TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITA' DI CALL CENTER NEL
SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI E NEL SETTORE DEI SERVIZI
FINANZIARI**

DESCRIZIONE

il tecnico superiore per le attività di *call center* nel settore dei servizi assicurativi e finanziari, svolge attività di contatto, relazione e supporto alla clientela attraverso l'utilizzo di canali telefonici/telematici e con l'ausilio della tecnologia informatica nell'ambito di centrali specializzate (*call center*).

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI (con indirizzo nell'ambito dei servizi assicurativi)

- raccoglie per via telefonica dal cliente e/o dal danneggiato tutte le informazioni richieste relative al sinistro;
- interagisce con il sistema informativo, il quale indica via via le possibili alternative e le soluzioni operative inerenti tutte le fasi del sinistro che, partendo dalla denuncia, arriva fino alla liquidazione del sinistro;
- si rapporta al coordinatore del *call center* per le situazioni che necessitano una maggiore competenza o che presentano problematicità nella soluzione;
- effettua tutte le operazioni e le registrazioni richieste dall'impresa, relativamente alla valutazione dei parametri di efficienza ed efficacia del servizio.

ATTIVITÀ PROFESSIONALI FONDAMENTALI (con indirizzo nell'ambito dei servizi bancari finanziari)

- gestisce i rapporti con la clientela ed interagisce con la stessa, nonché con il sistema informativo, secondo le direttive e le istruzioni ricevute;
- svolge attività di informazione, *help desk* e assistenza per l'insieme delle operazioni di *remote banking* (accensione conti correnti, transazioni *on line*, *trading on line*, emissione di strumenti di pagamento, informazioni sui mercati finanziari etc.) poste in essere dalla clientela *captive e/o prospect*;
- gestisce l'attività di *telemarketing* a supporto di campagne commerciali, osservando i parametri di qualità e contribuendo agli obiettivi di campagna prefissati;
- alimenta la base dati informatica sulla clientela con le informazioni relative alla tipologia di ciascun contatto avuto (*prospect*, richiesta info, presentazione nuovo

7
PLC

prodotto, *help desk* commerciale e/o tecnico etc.) e relativo esito.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

**N° 7 - TECNICO SUPERIORE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI NEL
SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI**

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la gestione dei sinistri nel settore dei servizi assicurativi, si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei danni.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- provvede alla gestione tecnica delle pratiche di sinistro nell'ambito dei limiti delle responsabilità economiche assegnate;
- istruisce, tratta e liquida i sinistri delle proprie sfere di competenza;
- esamina nel merito le pratiche sottoposte dai centri di liquidazione, verificando che le stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria;
- controlla, nell'ambito delle proprie competenze, la congruità e la validità delle riserve;
- valuta i sinistri non definiti ai fini delle riserve;
- sovrintende alla partita tecnica dei settori di sede assegnati;
- segnala al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle pratiche, in relazione all'operato sia dei liquidatori, sia dei consulenti esterni.

N° 8 - TECNICO SUPERIORE PER LA VIGILANZA E L'ASSISTENZA NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

DESCRIZIONE

Il tecnico superiore per la vigilanza e l'assistenza in ambito assicurativo, opera alle dipendenze del responsabile di area ed esplica, nei confronti della rete di vendita a lui affidata (agenti, subagenti, eventualmente anche *brokers* e altre figure organizzative presenti sul territorio di competenza), attività promozionale e di sviluppo da un lato controllando aspetti tecnici come le dimensioni del rischio, la sua ripartizione e la correttezza delle tariffe, dall'altro promuovendo l'adozione di prodotti assicurativi e finanziari preferiti dalla compagnia.

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- fornisce alla rete di vendita il supporto organizzativo, tecnico e commerciale utile per favorire un'efficace ed efficiente gestione della stessa, al fine di mantenere la coerenza dell'attività svolta nella vendita con gli obiettivi e le strategie aziendali;
- cura lo sviluppo delle linee di prodotto preferite, nei punti vendita di competenza;
- aggiorna il responsabile di area sui nuovi prodotti;
- assiste il responsabile di area nello sviluppo dei punti vendita, attraverso l'addestramento tecnico degli agenti;
- presenta i nuovi prodotti alla rete di vendita e fornisce assistenza nella fase di lancio;
- effettua azioni ed iniziative mirate ad individuare le potenzialità del territorio ed a valorizzare il possibile indotto del portafoglio clienti;
- controlla costantemente tutti gli aspetti relativi alla gestione delle agenzie, con particolare attenzione alla parte amministrativa.

IFTS – Settore “Servizi Assicurativi e Finanziari”

N° 9 - TECNICO SUPERIORE PER LE ATTIVITÀ ORGANIZZATIVE E COMMERCIALI NEL SETTORE DEI SERVIZI ASSICURATIVI

Descrizione

Il tecnico superiore per le attività organizzative e commerciali nel settore dei servizi assicurativi, sulla base della documentazione ricevuta e di tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne

ATTIVITA' PROFESSIONALI FONDAMENTALI

- assume i rischi semplici per la maggioranza a taglio fisso;
- effettua l'esame tecnico delle proposte di assicurazione e delle polizze pervenute dalla periferia (sia per la linea persone che per la linea aziende);
- controlla l'applicazione della tariffa e la corretta concessione degli sconti tecnici;
- fornisce consulenza telefonica agli ispettori tecnici, ai *promoters* ed agli agenti sulle tariffe e su altri argomenti assuntivi;
- controlla l'accettabilità delle coperture provvisorie;
- suggerisce alla periferia il corretto comportamento, in caso di riforma, su singoli contratti..

- MIUR -
FONDI PREVISTI DALLA LEGGE 53/03 - € 42.000.000
Ipotesi di ripartizione al 100% Popolazione Adulta (20/34 anni) -

1a. Proposta_ all.2 al Prot.2375/04 del 11 nov.'04						
Regione	Ripartizione di € 42.000.000 pari al 100% (Per fasce di età)	In percentuale	500			
Abruzzo	910.686,52	2,17%	10841,51	899.845,01		899.845,01
Basilicata	451.760,42	1,08%	5378,1	446.382,32	105000	551.382,32
Calabria	1.544.057,47	3,68%	18381,64	1.525.675,84		1.525.675,84
Campania	4.529.250,16	10,78%	53919,64	4.475.330,51		4.475.330,51
E. Romagna	2.781.854,76	6,62%	33117,32	2.748.737,44		2.748.737,44
Fiuli V.G.	826.015,39	1,97%	9833,517	816.181,87		816.181,87
Lazio	3.781.163,15	9,00%	45013,85	3.736.149,30		3.736.149,30
Liguria	968.005,00	2,30%	11523,87	956.481,13	220000	1.176.481,13
Lombardia	6.695.256,16	15,94%	79705,43	6.615.550,73		6.615.550,73
Marche	1.033.696,04	2,46%	12305,91	1.021.390,13		1.021.390,13
Molise	228.603,44	0,54%	2721,47	225.881,97	50000	275.881,97
Piemonte	2.900.686,60	6,91%	34531,98	2.866.154,62		2.866.154,62
Puglia	3.171.555,12	7,55%	37756,61	3.133.798,51		3.133.798,51
Sardegna	1.300.465,96	3,10%	15481,74	1.284.984,22		1.284.984,22
Sicilia	3.754.570,40	8,94%	44697,27	3.709.873,13		3.709.873,13
Toscana	2.400.052,46	5,71%	28572,05	2.371.480,41		2.371.480,41
prov. Aut.trento	338.963,01	0,81%	4035,274	334.927,74		334.927,74
prov. Aut.Bolzano	352.689,19	0,84%	4198,681	348.490,51		348.490,51
Umbria	561.452,94	1,34%	6683,964	554.768,98	125000	679.768,98
Val D'Aosta	86.259,68	0,21%	1026,901	85.232,77		85.232,77
Veneto	3.382.956,14	8,05%	40273,29	3.342.682,85		3.342.682,85
TOTALE	42.000.000,00	100,00%				42.000.000,00

P. Conf