

FORUM HR 2013

Banche e Risorse Umane

Certificazione delle Qualifiche delle Banche commerciali secondo i principi dell'European Qualifications Framework (EQF)

Roma, 7 maggio 2013



FBA

Fondo Banche Assicurazioni

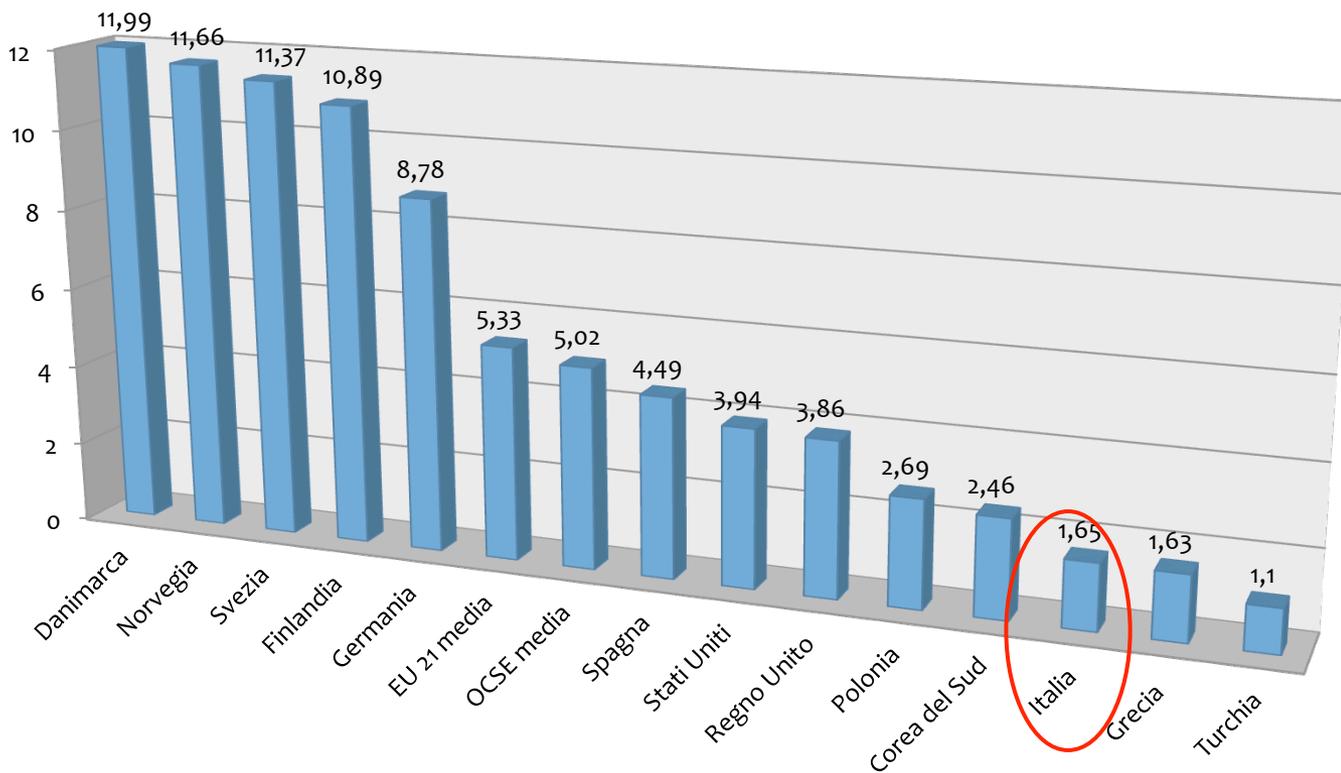
Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale
per la Formazione Continua nei Settori
del Credito e delle Assicurazioni

Motivazioni alla base dell'EQF

Per accrescere la competitività in Europa, il Consiglio di Lisbona del 2000 ha individuato come prioritari 3 obiettivi:

- * Mobilità: libertà dei cittadini di muoversi e vivere ovunque in Europa;
- * Trasparenza delle competenze: diritto dei cittadini ad un sistema univoco di riconoscimento del proprio mestiere;
- * Qualità dei sistemi di istruzione e formazione.

Numero di mesi in istruzione e formazione legate al lavoro nel ciclo di vita lavorativo



Fonte: elaborazione Isfol su dati OCSE

Dipendenti che nel 2011 hanno partecipato a corsi di formazione effettuati dalla propria impresa, per classe dimensionale, settore di attività e ripartizione territoriale (quota % sul totale dipendenti al 31/12/2011)

	1-9 dip.	10-49 dip.	50-249 dip.	250-499 dip.	500 dip. e oltre	Totale
TOTALE	25,6	26,1	30,3	38,9	50,6	33,0
INDUSTRIA	22,6	23,3	26,2	36,8	48,9	28,9
<i>Public utilities (energia, gas, acqua, ambiente)</i>	29,9	36,0	36,2	49,6	66,5	50,2
<i>Costruzioni</i>	28,3	32,5	30,1	35,5	40,7	30,4
SERVIZI	27,3	29,1	34,1	40,7	51,4	36,0
<i>Servizi finanziari e assicurativi</i>	69,0	60,3	74,3	74,4	82,9	78,5

Fonte: Unioncamere – Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2012

Cosa è l'EQF

- * L'EQF è uno **strumento comune di riferimento**, per **facilitare la lettura e la comparazione delle diverse qualificazioni** esistenti. Richiede la definizione in ogni Stato di un Repertorio Nazionale delle Qualifiche, per la riconoscibilità e l'integrazione dei diversi sistemi nazionali.

La normativa in Italia

La Legge 92/2012 introduce la Certificazione delle Competenze ed un Repertorio nazionale delle Qualifiche al fine di dare trasparenza al mercato del lavoro.

Le caratteristiche dell'EQF

- * L'EQF è un sistema di misurazione dell'apprendimento delle conoscenze, capacità e competenze necessarie per svolgere un ruolo professionale (= **bilancio delle competenze**).
- * È basato su una scala su 8 livelli dove le conoscenze, capacità e competenze sono misurate secondo il livello richiesto di autonomia e responsabilità.

EQF: i primi livelli

Livello EQF	Conoscenze	Abilità	Competenze
Livello 1	Conoscenze generali di base.	Abilità di base necessarie a svolgere mansioni/compiti semplici.	Lavoro sotto diretta supervisione in un contesto strutturato.
Livello 2	Conoscenza pratica di base in ambito lavorativo.	Abilità cognitive e pratiche di base necessarie all'uso di informazioni pertinenti per svolgere compiti e risolvere problemi ricorrenti usando strumenti e regole semplici.	Lavoro sotto supervisione ma con un certo grado di autonomia.
Livello 3	Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in ambito lavorativo.	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni.	Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro. Adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi.

Cosa misura l'EQF

* L'EQF misura l'apprendimento in base a ***learning outcomes***, ossia, non al programma formativo o al cv del docente o al nome della società, ma in base al raggiungimento di risultati operativi attesi.

Cosa misura l'EQF – un esempio

- * Erogare i "servizi di sportello" al Cliente nel rispetto delle normative vigenti, curando le modalità di accoglienza della Clientela in linea con le direttive ricevute;
- * Conoscenze coinvolte: Tecniche di "customer care" (Liv.2) e Procedure di sportello (Liv.3);
- * Capacità coinvolte: Orientamento al Cliente (Liv.4).

FBA e l'applicazione dell'EQF

- * Tra il 2010 ed il 2012 FBA ha mappato, tutti i ruoli delle Banche commerciali;
- * Analizzando 8 gruppi bancari, sono stati identificati quasi 80 ruoli;
- * Ogni ruolo è stato scomposto in attività, (corrispondenti a risultati dell'apprendimento), conoscenze e capacità (con i rispettivi livelli attesi).

Il progetto Certificazione delle Qualifiche

Un esempio – Il Responsabile di filiale

ALTRE DENOMINAZIONI: Titolare di Filiale, Direttore di Filiale/Agenzia

Livello autonomia: 2

FINALITÀ

Provvedere a rappresentare la Banca nell' ambito del mandato ricevuto sul territorio di competenza, nel rispetto delle politiche e degli indirizzi assegnati, per contribuire al raggiungimento degli obiettivi economici sociali e commerciali.

PRINCIPALI RESPONSABILITÀ-ATTIVITÀ

*Vigilare sul territorio di riferimento valutando il potenziale commerciale locale, individuando gli ambiti di crescita, sviluppando proattivamente nuove relazioni commerciali, ed assicurando un adeguato livello di soddisfazione della Clientela, anche tramite il supporto e la collaborazione delle strutture di Area/ Rete; **EQF 4***

*Provvedere alla corretta erogazione e la gestione del credito ...; **EQF 4***

Il progetto Certificazione delle Qualifiche

Un esempio – Il Responsabile di filiale 2

- * Gestire l'attività commerciale della Filiale...; EQF 4
- * Curare il costante monitoraggio dei dati andamentali relativi ai portafogli ...; EQF 4
- * Coordinare le attività di assistenza alla Clientela ...; EQF 5
- * Provvedere al rispetto dei processi operativi, amministrativi e commerciali ...; EQF 4
- * Provvedere, qualora assegnatario di un portafoglio gestito in prima persona, al conseguimento degli obiettivi economici, commerciali e di rischio; EQF 4
- * Curare l'immagine e la comunicazione della Filiale; EQF 4
- * Provvedere che tutti i collaboratori siano costantemente aggiornati sulle politiche e priorità dell'Azienda ...; EQF 4
- * Vigilare sul rispetto dei ruoli ...; EQF 4
- * Supportare la crescita professionale delle risorse assegnate EQF 4

Il progetto Certificazione delle Qualifiche

un esempio – Il Responsabile di filiale 3

PROFILO DI CONOSCENZE		
Famiglia Professionale	Titolo	Livello atteso
Credito	Gestione crediti problematici	1.00
Credito	Monitoraggio della qualità dei portafoglio crediti	2.00
Credito	Tecniche di definizione del profilo quantitativo/analisi di bilancio	1.00
Credito	Tecniche di valutazione del profilo qualitativo	1.00
Finanza	Mercati finanziari base	2.00
Legale	Normativa CAI e Usura	2.00
Legale	Normativa su interventi	1.00
Personale	Gestione e Sviluppo delle risorse umane	2.00
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	2.00
Personale	valutazione delle prestazioni	1.00
Vendite e Marketing	Conoscenza del mercato locale	3.00
Vendite e Marketing	Gestione budget commerciale	3.00
Vendite e Marketing	Prodotti di finanziamento ordinari	1.00
Vendite e Marketing	Prodotti di intervento	1.00
Vendite e Marketing	Tecniche di "customer care"	2.00

MODA CONOSCENZE = 1

PROFILO DI CAPACITA'		
Area	Titolo	Livello atteso
Intellettuale	SINTESI	3.00
Intellettuale	SOLUZIONE DEI PROBLEMI	4.00
Intellettuale	AUTOSVILUPPO	3.00
Intellettuale	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	4.00
Intellettuale	CONVINCIMENTO	3.00
Intellettuale	NEGOZIAZIONE	3.00
Intellettuale	GESTIONE DEL TEAM	3.00
Intellettuale	COORDINAMENTO E GESTIONE COLLABORATORI	3.00
gestionale	PIANIFICAZIONE	4.00
gestionale	DECISIONE	3.00
gestionale	CONTROLLO	3.00
gestionale	ORIENTAMENTO AI RISULTATI	4.00
gestionale	INIZIATIVA	4.00
emozionale	GESTIONE DEI CONFLITTI	3.00
innovativa	FLESSIBILITA'	3.00

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	2 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	4

La validazione del modello

- * Questo lavoro è destinato ad entrare nel Repertorio nazionale delle Qualifiche, il Ministero ha incaricato l'ISFOL di validare il lavoro di FBA.
- * La validazione è stata positiva.