



La tua
Campania
cresce in
Europa



**Bando di Selezione per l'ammissione al percorso di formazione
"ADDETTO ALLE ATTIVITÀ COMMERCIALI DI BANCA"
Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze nel Settore Finanziario e Assicurativo"
gara n. 480819-CIG 04134841CA
approvato con decreto dirigenziale n. 13 del 10 Febbraio 2012**

FINALITÀ: Nell'ambito del servizio di costituzione del "Centro Sperimentale di Sviluppo delle Competenze nel settore finanziario e assicurativo", gara n. 480819CIG 04134841CA, approvato con decreto dirigenziale n. 13 del 10 Febbraio 2012, è prevista la realizzazione di **tre edizioni** sperimentali del percorso di formazione post diploma per la figura professionale di "Addetto alle attività commerciali di Banca", in grado di:

- erogare i servizi di sportello, ascoltando le richieste del cliente, garantendo un adeguato livello di qualità in termini di rapidità, disponibilità, precisione e affidabilità nelle risposte e prestando la massima attenzione sia alla sicurezza operativa (controllo delle norme anticiclaggio, antirapina ecc.), sia alla soddisfazione dell'interlocutore.
- curare la redditività del portafoglio clienti assegnato (famiglie e privati), nel rispetto della soddisfazione dei bisogni del cliente, degli obiettivi e delle direttive assegnate.
- realizzare correttamente le attività contabili e amministrative a supporto dell'operatività di sportello, contribuendo all'ottimizzazione del livello di servizio della clientela.

OBIETTIVI: Il percorso formativo per la figura professionale di "Addetto alle attività commerciali di Banca", della durata complessiva di 600 ore, è stato articolato in unità formative per l'acquisizione delle competenze tecniche e dei comportamenti professionali propri della figura target, attraverso un set di moduli correlati alle conoscenze e alle abilità costitutive di ciascuna competenza attesa per lo svolgimento delle seguenti attività:

- erogare i servizi di sportello nel rispetto delle normative vigenti, curando le modalità di accoglienza della Clientela in linea con le direttive ricevute;
- presentare proposte e vendere prodotti e servizi "da banco", conciliando le esigenze del Cliente con gli obiettivi della Filiale;
- effettuare la rilevazione di eventuali lamentele e bisogni espressi dalla Clientela e segnalarli alla Direzione affinché vengano correttamente gestiti;
- provvedere alla fidelizzazione del Cliente, fornendo un servizio di qualità e utilizzando modalità relazionali differenziate e personalizzate;
- curare il controllo del grado di rischio del portafoglio clienti, collaborando con le diverse figure presenti in filiale all'individuazione di appropriate azioni da intraprendere;
- contribuire all'acquisizione di nuovi clienti attraverso il network di relazioni sul territorio di competenza;
- curare la correttezza formale di tutta la documentazione, nonché l'osservanza delle normative di legge (MIFID, ISVAP, ecc) e delle normative interne;
- effettuare l'istruttoria e redigere le pratiche di affidamento, avvalendosi del supporto tecnico specialistico di altri colleghi;
- realizzare il corretto svolgimento delle incombenze contabili e amministrative in conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali;
- realizzare la flessibilità del lavoro in filiale in funzione delle esigenze dei clienti e dei carichi di lavoro dei colleghi

DESCRIZIONE PROFILO PROFESSIONALE: L'Addetto alle attività commerciali di Banca svolge a diretto contatto con la clientela le operazioni di informazione e vendita di servizi/prodotti finanziari, creditizi e assicurativi, individuando, nell'offerta a disposizione, quelli più adeguati in funzione di regole, procedure e politiche commerciali fissate in base alle dimensioni della Filiale di appartenenza e del modello di business adottato dalla Banca. Nello svolgimento dei suoi compiti, oltre a relazionarsi con il cliente deve interagire, con il direttore e/o vice direttore di filiale, con altri colleghi specialisti che operano in filiale e colleghi che lavorano presso l'Area territoriale di riferimento e/o la Sede centrale della Banca, quando la richiesta del cliente esula dalle sue competenze.

TIPOLOGIA DESTINATARI: Il corso è rivolto a **45 allievi effettivi**, **15** per ciascuna delle **3 edizioni corsuali** previste, disoccupati e/o inoccupati, residenti da almeno **sei mesi in Regione Campania**, di cui il **50% donne**.

La partecipazione al corso sarà altresì garantita anche a **9 allievi uditori**, **3** per ciascuna delle **3 edizioni corsuali** previste, scelti in ordine progressivo scorrendo la graduatoria finale approvata al termine delle selezioni

Saranno ammessi alla selezione del corso coloro che, al **21/11/2013**, data di pubblicazione del bando sul quotidiano "Il Mattino", siano in possesso dei seguenti requisiti:

- **cittadinanza italiana** (possono inoltre partecipare i cittadini degli altri Stati Membri dell'Unione Europea e i cittadini italiani non appartenenti alla Repubblica, purché in possesso di valido PASSAPORTO ovvero di valido PERMESSO DI SOGGIORNO)
- **età non superiore ai 29 anni** (non compiuti alla data di pubblicazione del Bando di selezione per l'ammissione alla frequenza di ciascuna delle tre edizioni previste del corso)
- **diploma di Scuola Media Superiore**

Saranno considerati requisiti di ingresso preferenziali:

- **laurea triennale in: Scienze Economiche, Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale o titoli equipollenti**
- **conoscenza certificata dell'informatica:** ECDL, EIPass, Microsoft IC3
- **conoscenza certificata della lingua inglese** (attestazioni riconosciute a livello internazionale, quali ad es.: Trinity College, British Council, PET, TOEFL)

Agli allievi diversamente abili, ai quali sarà assicurato un docente specializzato al sostegno, è riservata una percentuale di posti disponibili, come previsto dalla normativa vigente, nel caso di **invalidità superiore al 67%**.

DURATA CORSO DI FORMAZIONE: Ciascuna delle tre edizioni del percorso formativo per la figura professionale di "Addetto alle attività commerciali di Banca" avrà la durata di **600 Ore**, di cui 420 ore di formazione d'aula e 180 ore di stage.

MODALITÀ E TERMINI DI PARTECIPAZIONE: Il candidato dovrà presentare **a pena di esclusione**, la documentazione di seguito riportata:

- **DOMANDA DI PARTECIPAZIONE** al corso di formazione per la figura professionale di "Addetto alle attività commerciali di Banca", da compilare secondo il format disponibile presso la sede di CONFORM S.c.a.r.l., dell'Istituto Statale d'Istruzione Secondaria Superiore "Gregorio Ronca", dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher" e dell'Istituto Tecnico "Guido Carli", ovvero scaricabile dal portale di progetto, all'indirizzo internet www.bealab.it, alla sezione Bandi; nella domanda il candidato dovrà indicare la sede corsuale di preferenza.
- **CURRICULUM VITAE**, compilato su apposito modello europeo (riportante i dati come da requisiti di accesso) disponibile presso la sede di CONFORM S.c.a.r.l., dell'Istituto Statale d'Istruzione Secondaria Superiore "Gregorio Ronca", dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher" e dell'Istituto Tecnico "Guido Carli", ovvero scaricabile dal portale di progetto, all'indirizzo internet www.bealab.it, alla sezione Bandi;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI SUOR ORSOLA BENINCASA



- **DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE** (Autocertificazione) da compilare secondo il format disponibile presso la sede di CONFORM S.c.a.r.l., dell'Istituto Statale d'Istruzione Secondaria Superiore "Gregorio Ronca", dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher" e dell'Istituto Tecnico "Guido Carli", ovvero scaricabile dal portale di progetto, all'indirizzo internet www.bealab.it, alla sezione Bandi;
- Fotocopia di valido **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO** e del **CODICE FISCALE**;
- per i candidati diversamente abili: **Autocertificazione** attestante l'invalidità superiore al 67%;
- per i candidati stranieri: fotocopia di valido **PASSAPORTO** ovvero di valido **PERMESSO DI SOGGIORNO**.

Le domande incomplete o inoltrate fuori termine, saranno dichiarate nulle.

Il candidato potrà presentare:

- **con consegna a mano a** :
 - CONFORM S.c.a.r.l. tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 e comunque entro non oltre la data del **5/12/2013**, alla Località Collina Liguorini snc, in Avellino (AV)
 - Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher, presso la Segreteria, il lunedì e il giovedì dalle ore 8.30 alle ore 11.30 e il martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 e comunque entro non oltre la data del **5/12/2013**, alla Via Casacampora 3, in Ercolano (Na)
 - Istituto Tecnico "Guido Carli", presso la Segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e il martedì e il giovedì anche dalle ore 17.00 alle ore 19.00 e comunque entro non oltre la data del **5/12/2013**, alla Via S.G. Moscati n.1, in Casal di Principe (CE)
- **con servizi postali**, entro le ore **13:00** del giorno **5/12/2013**, data di scadenza del bando, **non farà fede il timbro postale**, a:
 - CONFORM S.c.a.r.l. alla Località Collina Liguorini snc, in Avellino (AV)
 - Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher, Via Casacampora 3, in Ercolano (Na)
 - Istituto Tecnico "Guido Carli", Via S.G. Moscati n.1, in Casal di Principe (CE)

SELEZIONI PER LA PARTECIPAZIONE AL CORSO DI FORMAZIONE: I candidati ammessi alle prove di selezione previste per ciascuna delle tre edizioni del corso dovranno essere muniti di un VALIDO DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO ed, in caso di candidati provenienti da paesi extracomunitari, di un VALIDO PERMESSO DI SOGGIORNO.

Le prove saranno articolate nelle seguenti fasi:

1. **Verifica e valutazione dei Titoli posseduti dai candidati.** Il punteggio finale massimo di **20/100** sarà calcolato tenendo conto:
 - del voto del diploma (max 16 punti),
 - della laurea triennale (max 2 punti),
 - del possesso di una conoscenza certificata dell'informatica (max 1 punto);
 - della conoscenza certificata della lingua inglese (max 1 punto);
2. **Prova scritta**, strutturata in due parti:
 - Test psico-attitudinale
 - Test di cultura generale del settore di riferimento della figura target, attraverso un questionario a risposte multiple sulle materie inerenti il percorso di apprendimentoLa prova scritta avrà una durata di **90 minuti**.
Gli elaborati saranno valutati individualmente ed il punteggio conseguito per ciascuno di essi dai singoli candidati concorrerà a restituire il punteggio finale massimo di 45/100, in ragione dei seguenti valori: **15 punti** test psicologici – attitudinali; **30 punti** test cultura generale
3. **Prova orale.** La prova orale tenderà a valutare le motivazioni dei partecipanti e l'interesse per il profilo professionale previsto dal corso. Il risultato di questa prova consentirà di attribuire a ciascun candidato un punteggio massimo di **35/100**. La particolare rilevanza attribuita alla prova orale risponde alla necessità di selezionare utenti altamente motivati, nella convinzione che le azioni formative producono un risultato moltiplicatore in termini occupazionali solo laddove l'intervento didattico si dirige su gruppi di soggetti consapevoli della necessità di acquisire conoscenze e competenze specifiche, nonché strumenti e strategie per analizzare il mercato di riferimento e per individuare la propria possibile collocazione occupazionale.

Le selezioni saranno svolte di fronte alla Commissione esaminatrice appositamente costituita, a cui sarà invitato a partecipare un funzionario della Regione Campania. Le prove di selezione si svolgeranno presso le sedi di seguito indicate:

- CONFORM S.c.a.r.l., Collina Liguorini snc – Centro Direzionale Banca della Campania, Avellino (AV), alle ore **9:00** del giorno **9/12/2013** senza ulteriori comunicazioni;
- Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher", Via Rossi/Casacampora 3, Ercolano (Na), alle ore **9:00** del giorno **12/12/2013** senza ulteriori comunicazioni;
- Istituto Tecnico "Guido Carli", Via S.G. Moscati n.1, Casal di Principe (CE), alle ore **9:00** del giorno **17/12/2013** senza ulteriori comunicazioni.

Il presente bando ha valore di convocazione alle selezioni. Pertanto i candidati ai quali non sarà stata comunicata l'esclusione, dovranno presentarsi alle selezioni, **per la sede scelta di svolgimento del corso**, muniti di valido documento di riconoscimento, nel giorno e nel luogo sopra indicato.

Le comunicazioni relative alle selezioni (candidati ammessi, esclusi, data, luogo e orario di svolgimento delle selezioni) saranno comunque pubblicate sul portale di progetto, all'indirizzo internet www.bealab.it, alla Sezione Bandi e all'Albo degli istituti scolastici sedi dei corsi.

GRADUATORIA FINALE: I risultati delle prove di selezione e la graduatoria degli ammessi a ciascuna delle tre edizioni del corso saranno pubblicate on line nella Sezione Bandi del portale di progetto, all'indirizzo internet www.bealab.it, nonché all'Albo degli istituti scolastici sedi dei corsi, dopo 48 ore dalla conclusione delle selezioni e dalla formulazione della graduatoria finale.

SEDE DI SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA' CORSUALI:

Le attività didattiche d'aula previste per ciascuna delle tre edizioni del corso si svolgeranno presso:

- la sede del CONFORM S.c.a.r.l., Collina Liguorini snc – Centro Direzionale Banca della Campania, Avellino (AV)
- la sede dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Adriano Tilgher", Via Casacampora 3, Ercolano (Na)
- la sede dell'Istituto Tecnico "Guido Carli", Via S.G. Moscati 1, Casal di Principe (CE).

Per le attività di stage in azienda, le modalità e le sedi di svolgimento, saranno indicate durante le fasi di avvio dell'intervento formativo.

ORARIO DI SVOLGIMENTO CORSO DI FORMAZIONE:Le attività didattiche di ciascuna delle tre edizioni corsuali previste, si svolgeranno secondo il calendario del corso che prevede una frequenza giornaliera di **6 ore** (ore 8:30 alle ore 14.30) per le attività d'aula, e di **7,30 ore** (ore 8.30 alle 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00), per le attività di stage. E' consentito un numero di ore di assenza, a qualsiasi titolo, pari a **120 ore (20% del totale del monte ore)**.

Gli allievi che supereranno tali limiti perderanno automaticamente il diritto a partecipare al percorso formativo.

La **frequenza è obbligatoria**.



Unione Europea



REGIONE CAMPANIA



P.O.R. Campania FSE 2007-2013

La tua Campania cresce in Europa



INDENNITA' ORARIA: Agli allievi effettivi sarà corrisposta un'indennità di frequenza pari a € 2,50 lordi per ogni ora di effettiva presenza. Esclusivamente per le attività di stage, è previsto altresì un rimborso delle spese di vitto, effettivamente sostenute e documentate, nel valore massimo di €10,42. Agli allievi uditori non sarà corrisposta alcuna indennità e di frequenza e non è previsto il rimborso delle spese di vitto per le attività di stage.

CERTIFICAZIONE RILASCIATA: sono ammessi alle valutazioni finali gli allievi che abbiano frequentato almeno l'80% delle ore formative. Al superamento dell'esame sarà rilasciato un attestato di QUALIFICA PROFESSIONALE valido ai sensi della normativa vigente.

Il presente Bando può essere scaricato dal sito www.regione.campania.it

Avellino, 21/11/2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO



Polo delle Scienze Umane e Sociali
Università degli Studi di Napoli Federico II



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
SALERNO ARSOLA
BENINCASA

