

## Verbale di Accordo del 24/04/2012

### Verbale di stipula

Il giorno 24 aprile 2012 in Roma

tra

- la Federazione italiana agenti immobiliari professionali: F I.A.I.P., rappresentata dal Vice - Presidente Nazionale delegato al CCNL e Previdenza Salvatore Stolfi con la consulenza del Dr. Donato Menichella,

e

- la Federazione del commercio turismo e servizi: FISASCAT-CISL, rappresentata dal Sig. Ferruccio Fiorot
- l'Unione italiana lavoratori turismo commercio e servizi: UILTUCS-UIL, rappresentata dal Sig. Parmenio Stroppa,

si è stipulato il seguente Accordo sulla disciplina contrattuale dell'Apprendistato presso il CCNL per i Dipendenti da Agenti Immobiliari professionali, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi,

### Premessa

Le parti, preso atto delle disposizioni legislative in materia di apprendistato di cui alla L. 247 /2007 ed al D. Lgs. n. 167/2011, considerata la revisione e razionalizzazione dei rapporti di lavoro con contenuto formativo operata con la citata normativa ribadiscono che la fattispecie contrattuale in parola costituisce uno strumento di fondamentale importanza affinché sia favorita la costruzione di percorso situato tra sistema scolastico e mondo del lavoro e volto a favorire l'incremento dell'occupazione giovanile deve consentire l'acquisizione di competenze da subito adeguate ad un proficuo svolgimento della prestazione lavorativa.

Le parti quindi convengono che, il contratto di apprendistato, che è un contratto a tempo indeterminato finalizzato alla formazione ed all'occupazione dei giovani, è definito in relazione alle seguenti tipologie:

1. contratto di apprendistato per la qualifica e il diploma professionale;
2. contratto di apprendistato professionalizzante;
3. contratto di apprendistato di alta formazione e ricerca.

Le parti, preso atto di quanto disposto dal D. Lgs. n. 167/2011 che attribuisce alla loro competenza per l'apprendistato di cui al punto 1, le modalità di erogazione della formazione aziendale, nonché per l'apprendistato di cui al punto 2 la qualificazione contrattuale da conseguire, la durata del contratto per la sua componente formativa, unitamente alla durata ed alle modalità di erogazione della formazione professionalizzante, definiscono la presente disciplina dell'istituto dell'apprendistato.

### Dichiarazione a verbale

Le parti, inoltre, condividendo la necessità di armonizzare la disciplina legale e la disciplina contrattuale anche in relazione alla fase formativa, concordano di attivare strumenti contrattuali coerenti con il modello/sistema di "Relazioni sindacali" previsto dal presente C.C.N.L. e finalizzati all'obiettivo di incrementare l'occupazione e la sua qualificazione e si impegnano a promuovere intese con le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano per le parti che la legge ad essi demanda, e assegnano all'Ente Bilaterale Nazionale di categoria un ruolo primario per il monitoraggio delle offerte formative sul territorio.

Le parti inoltre confermano che la fattispecie contrattuale dell'apprendistato è materia disciplinata esclusivamente al livello nazionale di contrattazione, eventuali modalità di erogazione della formazione per l'apprendistato per la qualifica e il diploma professionale potranno comunque essere concordate a livello regionale.

**Norma transitoria** – Ai contratti di apprendistato stipulati precedentemente alla data di stipula del presente continueranno ad applicarsi le disposizioni di cui al C.C.N.L. 01 gennaio 2011.

### **Art. 1 – Proporzione numerica**

Le parti convengono che il numero di apprendisti che l'imprenditore ha facoltà di occupare nella propria azienda non può superare il 100 per cento dei lavoratori specializzati e qualificati in servizio presso l'azienda stessa.

L'imprenditore che non ha alle proprie dipendenze lavoratori qualificati o specializzati, o ne ha meno di 3, può assumere apprendisti in numero non superiore a 3.

### **Art. 2 – Età per l'assunzione**

Le parti convengono che, in applicazione di quanto previsto dal D. Lgs. n. 167/, potranno essere assunti con il contratto di apprendistato professionalizzante i giovani di età compresa tra i 18 e i 29 anni compiuti, ovvero a partire dal compimento dei 17 anni se in possesso di una qualifica professionale conseguita ai sensi del D. Lgs. n. 226/2005,

### **Art. 3 – Disciplina generale**

Ai fini dell'assunzione di un lavoratore apprendista è necessario un contratto in forma scritta nel quale debbono essere indicati almeno la prestazione di lavoro e le relative mansioni, l'eventuale periodo di prova, il livello di inquadramento iniziale, quello intermedio e quello finale, la qualifica che potrà essere acquisita al termine del rapporto e la durata del periodo di apprendistato e il piano formativo individuale secondo quanto disposto dal presente accordo. Per le fattispecie di cui alle lettere a) e c) dell'art. 1, D. Lgs. n. 167/2011 sono fatti salvi i diversi termini individuati dai soggetti competenti.

Le parti concordano che il periodo di formazione dovrà terminare di norma 30 giorni prima della scadenza del contratto di apprendistato.

La malattia, l'infortunio o altre cause di sospensione involontaria del rapporto superiore a 30 giorni consecutivi comportano la proroga del termine di scadenza del contratto di apprendistato, con il conseguente posticipo anche dei termini connessi ai benefici contributivi.

Durante lo svolgimento dell'apprendistato le parti potranno recedere dal contratto solo in presenza di una giusta causa o di un giustificato motivo.

Alla scadenza del contratto, qualora una delle parti intenda recedere dal rapporto, sarà tenuta, ai sensi dell'art. 2, lett. m), D. Lgs. n. 167/2011, a comunicarlo con un preavviso scritto pari a 30 giorni decorrente dalla scadenza del periodo di formazione.

### **Art. 4 – Procedure di applicabilità per le assunzioni in apprendistato professionalizzante.**

I datori di lavoro che intendano assumere apprendisti, debbono presentare domanda, corredata dal piano formativo, predisposto anche sulla base di progetti standard e/o programmi formativi predisposti dalle autorità competenti, alla specifica Commissione istituita presso l'Ente bilaterale nazionale la quale esprimerà il proprio parere di conformità in rapporto alle norme previste dal C.C.N.L. in materia di apprendistato, ai programmi di formazione indicati dall'azienda ed ai contenuti del piano formativo, finalizzato al conseguimento delle specifiche qualifiche professionali.

Ai fini del rilascio del parere di conformità, la Commissione è tenuta alla verifica della congruità del rapporto numerico fra apprendisti e lavoratori qualificati, della ammissibilità del livello contrattuale di inquadramento, del rispetto della condizione di cui al successivo art. 5 (Percentuale di conferma), nonché della verifica della dichiarazione da parte del datore di lavoro:

- di applicare integralmente il C.C.N.L.,
- di essere in condizioni di regolarità con la contribuzione previdenziale ed assicurativa (assolvibile anche allegando alla domanda copia del DURC), nonché in relazione agli adempimenti fiscali,

- di essere in condizione di regolarità con la contribuzione assistenziale prevista contrattualmente all'art. 10.

Ove la Commissione non si esprima nel termine di 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, questa si intenderà accolta.

La richiesta del parere di conformità da parte dei datori di lavoro dovrà essere redatta sulla base del modello allegato e dovrà essere corredata della documentazione attestante le dichiarazioni del datore di lavoro assolvibile anche in autocertificazione a norma del disposto dall'Art. 46 del D.P.R. 28/12/2000 n° 445.

#### **Art. 5 – Periodo di prova**

Può essere convenuto un periodo di prova, di durata non superiore a 60 giorni di lavoro effettivo durante il quale è reciproco il diritto di risolvere il rapporto senza preavviso.

Compiuto il periodo di prova, l'assunzione dell'apprendista diviene definitiva.

#### **Art. 6 – Trattamento normativo**

L'apprendista ha diritto, durante il periodo di apprendistato, allo stesso trattamento normativo previsto dal C.C.N.L. per i lavoratori della qualifica per la quale egli compie il tirocinio.

Nel rapporto di apprendistato il lavoro a tempo parziale avrà durata non inferiore al 60 per cento della prestazione di cui all'art. 95 (Orario settimanale di lavoro), fermo restando le ore di formazione di cui all'art. 16 che segue, ricomprese nell'orario di lavoro.

#### **Art. 7 – Livelli di inquadramento professionale e trattamento economico**

I livelli di inquadramento professionale e il conseguente trattamento economico per gli apprendisti saranno i seguenti:

- 2 livelli inferiori a quello in cui è inquadrata la mansione professionale per cui è svolto l'apprendistato per la prima metà del periodo di apprendistato;
- 1 livello inferiore a quello in cui è inquadrata la mansione professionale per cui è svolto l'apprendistato per la seconda metà del periodo di apprendistato.

Alla fine dell'apprendistato il livello di inquadramento sarà quello corrispondente alla qualifica eventualmente conseguita.

#### **Art. 8 – Malattia**

Durante il periodo di malattia l'apprendista avrà diritto alle medesime prestazioni dei lavoratori qualificati come previsto all'art. 128 co. 1 e 2. dal C.C.N.L..

#### **Art. 9 – Referente per l'apprendistato**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 2, lett. d), D. Lgs. n. 167/2011, l'attuazione del programma formativo, nel rispetto delle previsioni contenute nel presente accordo, è seguita dal referente per l'apprendistato, interno od esterno, che dovrà essere individuato all'avvio dell'attività formativa.

Il referente interno per l'apprendistato, ove diverso dal titolare dell'impresa stessa, da un socio ovvero da un familiare coadiuvante, è il soggetto che ricopre la funzione aziendale individuata dall'impresa nel piano formativo e che ove dipendente dovrà possedere un livello di inquadramento pari o preferibilmente superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato e competenze adeguate.

Per l'apprendistato professionalizzante in caso l'azienda intenda avvalersi, per l'erogazione della formazione, di una struttura esterna, quest'ultima dovrà mettere a disposizione un referente per l'apprendistato provvisto di adeguate competenze.

#### **Art. 10 – Riconoscimento precedenti periodi di apprendistato**

Il periodo di apprendistato effettuato presso altre aziende, le ore di formazione per l'acquisizione di competenze base e trasversali e le ore di formazione professionalizzante saranno computate presso il nuovo datore, anche ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi, purché per la formazione

professionalizzante, l'addestramento si riferisca alle stesse attività e non sia intercorsa, tra un periodo e l'altro, una interruzione superiore ad un anno.

#### **Art. 11 – Obblighi del datore di lavoro**

Il datore di lavoro ha l'obbligo:

- a) di impartire o di far impartire nella sua azienda, all'apprendista alle sue dipendenze, l'insegnamento necessario perché possa conseguire la capacità per diventare lavoratore qualificato;
- b) di consentire all'apprendista, senza operare trattenuta alcuna sulla retribuzione, lo svolgimento della formazione prevista nel piano formativo individuale, computando le ore di formazione all'interno dell'orario di lavoro;
- c) di accordare i permessi retribuiti necessari per gli esami relativi al conseguimento di titoli di studio nella misura massima di 40 ore annue.

#### **Art. 12 – Doveri dell'apprendista**

L'apprendista deve:

- a) seguire le istruzioni del datore di lavoro o della persona da questi incaricata della sua formazione professionale e seguire col massimo impegno gli insegnamenti che gli vengono impartiti;
- b) prestare la sua opera con la massima diligenza;
- c) partecipare attivamente con assiduità e diligenza alle attività formative previste nel proprio piano formativo individuale, nel rispetto delle modalità ivi previste;
- e) osservare le norme disciplinari generali previste dal presente contratto e le norme contenute negli eventuali regolamenti interni delle strutture lavorative, purché questi ultimi non siano in contrasto con le norme contrattuali e di legge.

L'apprendista è tenuto a svolgere la formazione di cui al presente accordo, anche se in possesso di un titolo di studio studio post-obbligo, laurea breve e/o magistrale, o di attestato di qualifica professionale idoneo rispetto alla attività da svolgere.

### **Parte II - Apprendistato professionalizzante**

#### **Art. 13 –Sfera di applicazione**

L'apprendistato professionalizzante è ammesso per tutte le qualifiche e mansioni comprese nel secondo, terzo, quarto e quinto livello della classificazione del personale.

Le parti concordano di confermare l'Apprendistato Professionalizzante "specialistico" di cui all'accordo di rinnovo del 27 luglio 2011, per mansioni contrattuali per la cui esecuzione è prevista dal CCNL e dalla normativa vigente il requisito del superamento dell'esame presso le competenti CCIA, la cui regolamentazione, definizione e modalità e durata di formazione sono coerenti con la disciplina del presente accordo.

#### **Art. 14 – Percentuale di conferma**

La disciplina relativa alla sfera di applicazione, proporzione numerica e durata dell'apprendistato, non è applicabile ai datori di lavoro che intendano assumere apprendisti e non risultino aver mantenuto in servizio almeno il 70 per cento dei lavoratori, ovvero di uno su due, ovvero di due su tre, il cui contratto di apprendistato, sia venuto a scadere nei ventiquattro mesi precedenti.

A tale fine fermo restando quanto previsto dalla lettera l), comma 1, dell'art. 2, D. Lgs. n. 167/2011, non si computano i lavoratori che si siano dimessi, quelli licenziati per giusta causa, quelli licenziati per mancato superamento del periodo di prova, e quelli che, al termine del rapporto di apprendistato, abbiano rifiutato la proposta di rimanere in servizio con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

La limitazione di cui al 1° comma del presente articolo non si applica quando nel biennio precedente sia venuto a scadere un solo contratto di apprendistato.

#### **Art. 15 – Durata dell'apprendistato**

Il rapporto di apprendistato si estingue in relazione alle qualifiche da conseguire secondo le scadenze di seguito indicate:

Livello	Durata
2°	36 Mesi
3°	36 Mesi
4°	36 Mesi
5°	36 Mesi

#### **Art. 16 - Formazione: Durata**

L'impegno formativo dell'apprendista è determinato, per l'apprendistato professionalizzante in un monte di formazione interna o esterna all'azienda, come da tabella:

Profili professionali	Ore complessive di formazione professionalizzante
<b>inquadramento finale al 2° livello</b>	<b>240</b> (per gli apprendisti in possesso di diploma di istruzione superiore di 2° grado o di laurea universitaria <b>210</b> ore)
<b>inquadramento finale al 3° livello</b>	<b>210</b>
<b>inquadramento finale al 4° livello</b>	<b>180</b>
<b>inquadramento finale al 5° livello</b>	<b>160</b>

Al livello di contrattazione territoriale potrà essere, stabilito un differente impegno formativo e specifiche modalità di svolgimento della formazione interna ed, in coerenza con le cadenze dei periodi lavorativi, tenendo conto delle esigenze determinate dalle fluttuazioni stagionali dell'attività.

Le attività formative svolte presso più datori di lavoro, così come quelle svolte presso gli Istituti di formazione accreditati, si cumulano ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi.

E' facoltà del datore di lavoro anticipare in tutto o in parte le ore di formazione previste per gli anni successivi. Le ore di formazione di cui al presente articolo sono comprese nell'orario normale di lavoro.

#### **Art. 17 - Formazione: Modalità di erogazione**

La formazione a carattere professionalizzante può essere svolta in aula, on the job, nonché tramite lo strumento della formazione a distanza (FAD) e strumenti di e-learning ed in tal caso l'attività di accompagnamento potrà essere svolta in modalità virtualizzata e attraverso strumenti di teleaffiancamento o videocomunicazione da remoto.

Qualora l'attività formativa venga svolta esclusivamente all'interno dell'azienda, la stessa dovrà essere in condizione di erogare formazione ed avere risorse umane idonee a trasferire conoscenze e competenze richieste dal piano formativo, assicurandone lo svolgimento in idonei ambienti, come indicato nel piano formativo.

La registrazione della formazione erogata, in assenza del libretto formativo del cittadino, potrà avvenire anche attraverso supporti informatici e fogli firma.

#### **Art. 18 - Formazione: Contenuti**

Le parti convengono di confermare i profili formativi ed i piani formativi previsti dall'allegato n° 7 al "Verbale di accordo per il rinnovo della parte normativa del CCNL Ag. Imm." del 22/03/2007 nonché

dal Verbale d'accordo del **22/04/ 2010 e dall'Accordo di rinnovo del 27/07/2011**, che si intendono ivi richiamati.

Le attività formative sono articolate in contenuti a carattere trasversale di base e contenuti a carattere professionalizzante.

In particolare sia i contenuti a carattere trasversale di base sia quelli a carattere tecnico-professionale sono predisposti per gruppi di profili omogenei della categoria in modo da consentire l'acquisizione delle conoscenze e competenze necessarie per adibire proficuamente l'apprendista nell'area di attività aziendale di riferimento.

Le attività formative a carattere trasversale di base dovranno perseguire gli obiettivi formativi articolati nelle seguenti quattro aree di contenuti:

- competenze relazionali
- organizzazione ed economia
- disciplina del rapporto di lavoro
- sicurezza sul lavoro

secondo il modello (allegato) che costituisce parte integrante del presente C.C.N.L..

I contenuti e le competenze tecnico-professionali da conseguire mediante esperienza di lavoro dovranno essere definiti sulla base dei seguenti obiettivi formativi:

- conoscere i prodotti e servizi di settore e contesto aziendale
- conoscere e saper applicare le basi tecniche e scientifiche della professionalità
- conoscere e saper utilizzare tecniche e metodi di lavoro
- conoscere e saper utilizzare strumenti e tecnologie di lavoro (attrezzature, macchinari e strumenti di lavoro)
- conoscere ed utilizzare misure di sicurezza individuale e tutela ambientale
- conoscere le innovazioni di prodotto, di processo e di contesto
- secondo il modello allegato che costituisce parte integrante del C.C.N.L..

Il recupero eventuale di conoscenze linguistiche/matematiche sarà effettuato all'interno dei moduli trasversali di base e tecnico-professionali.

#### **Art. 19 - Riconoscimento della qualifica professionale**

Al termine del rapporto di apprendistato il datore di lavoro attesterà l'avvenuta formazione e darà comunicazione per iscritto all'apprendista 30 giorni prima della scadenza del periodo formativo dell'eventuale acquisizione della qualifica professionale.

Il datore di lavoro, inoltre, è tenuto a comunicare entro 5 giorni all'ente bilaterale nazionale i nominativi degli apprendisti ai quali sia stata attribuita la qualifica.

Il datore di lavoro è tenuto, altresì, a comunicare al competente Centro per l'impiego i nominativi degli apprendisti di cui per qualunque motivo sia cessato il rapporto di lavoro ovvero sia stato trasformato con attribuzione della qualifica, entro il termine di 5 giorni dalla cessazione o dalla trasformazione stessa.

In assenza del libretto formativo del cittadino, le comunicazioni di cui ai commi precedenti varranno anche ai fini dell'attestazione del percorso formativo.

#### **Art. 20 – Rinvio alla legge**

Per quanto non disciplinato dal presente accordo le parti fanno espresso riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia ed alle previsioni contenute nella disciplina contrattuale nazionale del terziario

#### **Art. 21 – Decorrenza**

Il presente accordo decorre dal 24 aprile 2012.

#### **Dichiarazione delle Parti n. 1**

Le Parti si danno reciprocamente atto che, qualora intervenissero significative modifiche legislative

sull'istituto dell'apprendistato a seguito della conclusione della trattativa sulla riforma del mercato del lavoro, si incontreranno per operare le opportune armonizzazioni ai contenuti del presente accordo.

## Modello di richiesta del parere di conformità

DA STAMPARE SU CARTA INTESTATA  
DELLA DITTA

Alla cortese attenzione della

### Commissione Paritetica

c/o E.B.N.A.I.P.

P.le Flaminio 9

00196 ROMA

Il sottoscritto, \_\_\_\_\_, nella qualità di \_\_\_\_\_  
della ditta \_\_\_\_\_ con sede in \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_) in via \_\_\_\_\_ esercente l'attività di  
\_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ P.IVA  
\_\_\_\_\_

ai sensi del disposto dal vigente C.C.N.L. Agenti immobiliari professionali e mandatari a titolo oneroso.

CHIEDE

alla COMMISSIONE PARITETICA istituita presso l'ENTE BILATERALE NAZIONALE  
AGENTI IMMOBILIARI PROFESSIONALI il

### PARERE DI CONFORMITA'

per l'instaurazione di un rapporto di apprendistato

in diritto-dovere di istruzione/formazione  professionalizzante  di alta formazione

con il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il  
\_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_ per il conseguimento della qualifica di  
\_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_ livello, settore Agenti Immobiliari Professionali, con mansioni di  
\_\_\_\_\_ per la durata di \_\_\_\_\_ mesi con orario di lavoro:

a tempo pieno pari a 40 ore settimanali.



a tempo parziale pari a \_\_\_\_\_ ore settimanali.

A tale scopo, il sottoscritto, consapevole della responsabilità penali previste in caso di dichiarazioni false e/o mendaci, così come stabilito dall'art. 76 del D.P.R. 445/00, nonché delle conseguenze connesse all'annullamento del parere di conformità, dichiara quanto segue:

1. L'organico del personale dipendente dell'impresa è così composto:

Lavoro subordinato:	N. dipendenti attualmente impiegati	
---------------------	-------------------------------------	--

Contratti di Apprendistato:	N. apprendisti attualmente in carica	
	N. contratti di apprendistato scaduti negli ultimi 2 anni	
	di cui n. contratti trasformati in lavoro dipendente negli ultimi 2 anni	
	di cui n. rapporti di apprendistato interrotti o non proseguiti negli ultimi 2 anni:	
	- di cui con dimissioni dell'apprendista *	
	- di cui licenziati per giusta causa	

motivi del licenziam.: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* il datore di lavoro si impegna a mandare le dimissioni degli apprendisti o la dichiarazione degli stessi di rifiutare un rapporto di lavoro a tempo indeterminato qualora la commissione paritetica ne facesse richiesta

nonché:

- di applicare il C.C.N.L. Agenti immobiliari professionali e Mandatari a titolo oneroso;
- di essere in condizione di regolarità con la contribuzione previdenziale ed assicurativa nonché in relazione agli adempimenti fiscali;
- di essere in condizione di regolarità con il versamento dei contributi previsti dal C.C.N.L. in materia di QSC.

Il datore di lavoro si impegna a far in modo che l'apprendista frequenti l'**attività formativa** così come previsto dalle vigenti disposizioni normative nazionali e regionali nonché dalla contrattazione collettiva, nelle modalità e nella durata previste dalla legge. Più in particolare l'impresa:

- si impegna a far in modo che l'apprendista frequenti i **corsi di formazione**;
- dichiara di nominare il sig./la sig.ra \_\_\_\_\_ quale **Referente** che affiancherà l'apprendista nelle attività di formazione pratica interna all'azienda;
- dichiara che durante la formazione pratica interna all'azienda l'apprendista verrà formato nei seguenti **contenuti teorici** e/o **pratici**:

---

---

---

---

---

Nell'ipotesi di eventuali modifiche del contesto d'impresa, contrattualmente e/o legislativamente significative, il datore di lavoro s'impegna altresì a comunicare le stesse a codesto EBNAIP per la conferma della conformità.

Data \_\_\_\_\_

timbro e firma

Si allegano alla presente:

- certificazione di regolarità contributiva rilasciata dagli enti preposti (INPS ed INAIL);
- autocertificazione del richiedente a norma del disposto dal Verbale d'Accordo – CCNL FIAIP del 05/07/2007 (N.B.: qualora ne ricorrano i requisiti);
- fotocopia della ricevuta del versamento acconto QSC a norma del disposto dal Verbale d'Accordo – CCNL FIAIP del 04/12/2007 (N.B.: qualora ne ricorrano i requisiti);
- Piano Formativo individuale;
- fotocopia del documento d'identità valido del dichiarante;
- fotocopia del codice fiscale del dichiarante;
- altro \_\_\_\_\_.

*INFORMATIVA E CONSENSO PER LA PRIVACY*

Il sottoscritto, \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ nella qualità di \_\_\_\_\_ della ditta \_\_\_\_\_, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003, consente al trattamento dei dati inviati nella misura necessaria per il conseguimento del parere di conformità per l'assunzione di lavoratori con contratto di apprendistato professionalizzante, così come previsto dalla vigente legislazione e dal CCNL per i dipendenti da Agenti Immobiliari Professionali e Mandatari a titolo oneroso e per tutte attività riconducibili alla gestione, al monitoraggio ed all'analisi del contratto di apprendistato.

Consente altresì all'inserimento e conservazione in un suo archivio – banca dati tutti i dati contenuti nella presente scheda; autorizza inoltre EBNAIP ad inviargli comunicazioni scritte/telefoniche relative ad iniziative e servizi proposti dall'Ente stesso.

Data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

timbro e firma

## Modello di Piano Formativo Individuale

**Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da  
Agenti Immobiliari Professionali, mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi**

### PIANO FORMATIVO INDIVIDUALE

**P.F.I. relativo all'assunzione del/la Sig./ra:**

---

#### 1. Azienda

Ragione Sociale: \_\_\_\_\_

Sede (indirizzo): \_\_\_\_\_

CAP (Comune): \_\_\_\_\_

P. IVA. \_\_\_\_\_

Cod. Fisc.: \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E – mail: \_\_\_\_\_

Legale Rappresentante (nome e cognome):

---

#### 2. Apprendista

**Dati anagrafici**

Cognome: \_\_\_\_\_ Nome: \_\_\_\_\_

Cod. Fisc.: \_\_\_\_\_ Cittadinanza.: \_\_\_\_\_

Scadenza Permesso di soggiorno (nel caso straniero non comunitario): \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residenza/domicilio: Via \_\_\_\_\_, N° \_\_\_\_\_

Comune \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Tel.: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

E – mail: \_\_\_\_\_

**Dati relativi alle esperienze formative e di lavoro**

Titoli di studio posseduti:

---

---

---

Esperienze lavorative:

---

---

---

---

---

Formazione extra scolastica (compresa quella svolta in apprendistato):

- a) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;
- b) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_;
- c) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

### **Aspetti normativi**

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

Qualifica da conseguire: \_\_\_\_\_

Durata: \_\_\_\_\_ Mesi.

Livello di inquadramento iniziale: \_\_\_\_\_

Livello di inquadramento finale: \_\_\_\_\_

### 3. Referente

Referente aziendale: Sig./ra: \_\_\_\_\_

Cod. Fisc.: \_\_\_\_\_ Livello di inquadramento: \_\_\_\_\_

Anni di esperienza: \_\_\_\_\_

### 4. Contenuti formativi

#### 1) Aree tematiche trasversali

##### 1. *Competenze relazionali*

- valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;
- comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna);
- analizzare e risolvere situazioni problematiche;
- definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

##### 2. *Organizzazione ed economia*

- conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;
- conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa (redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);
- saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.
- Conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.
- Conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

##### 3. *Disciplina del rapporto di lavoro*

- conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;
- conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;
- conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro;

4. *sicurezza sul lavoro*
  - conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;
  - conoscere i principali fattori di rischio,
  - conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;
  
5. *Privacy*
  - Conoscere la normativa relativa alla privacy;
  
6. *Primo soccorso*
  - conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del 15/7/03

## 2) Aree tematiche aziendali/professionali

Gli obiettivi formativi professionalizzanti di tipo tecnico scientifico ed operativo sono differenziati in funzione delle singole figure professionali e coerenti con il relativo profilo formativo.

N.b.: Si riporta un esempio (non esaustivo) a mo' di traccia operativa per la compilazione:

### **Addetto alle informazioni ai clienti con incarichi specifici nell'ambito della conservazione degli archivi immobili, degli archivi anagrafici e degli atti in genere;**

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione inerente il servizio
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare le indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy



- Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

## 5. Articolazione e modalità di erogazione della formazione

(N.b.: E' possibile optare per più opzioni barrandole):

### INTERNA

- Aula
- On the job
- Affiancamento
- Seminari
- Esercitazioni di gruppo
- Testimonianze
- Action learning
- Visite aziendali
- F.A.D.

### ESTERNA

- Aula
- Affiancamento
- Seminari
- Esercitazioni di gruppo
- Testimonianze
- Action learning
- Visite aziendali

---

timbro e firma

## Profili Formativi CCNL Dipendenti da Agenti Immobiliari, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi

**Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da  
Agenti Immobiliari Professionali, mandatari a titolo oneroso e Mediatori creditizi**

### APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE

I contenuti formativi dei seguenti profili si articolano in una parte uguale per tutti attinente alle competenze trasversali e in una parte differenziata attinente alle competenze tecnico professionali specifiche.

#### **Contenuti trasversali – Parte comune a tutti i profili –**

1. *Competenze relazionali :*

valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;

comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna;

analizzare e risolvere situazioni problematiche;

definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. *Organizzazione ed economia:*

conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;

conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa (redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);

saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria area di attività.

conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

3. *Disciplina del rapporto di lavoro:*

conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;

conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;

conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro;

4. *sicurezza sul lavoro:*

conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;

conoscere i principali fattori di rischio,

conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;

5. *Privacy*

conoscere la normativa relativa alla privacy;

6. *Primo soccorso:*

conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del 15/7/03

***Contenuti tecnico professionali specifici per i profili formativi: sezione Dipendenti da Agenti Immobiliari e Mandatari a titolo oneroso***

**1. *Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria:***

archivisti; protocollisti; schedaristi; centralinisti; addetti alla compilazione di scritture elementari e/o semplificate, di registri e repertori obbligatori;

stenodattilografi; dattilografi; operatori informatici; addetti di segreteria con mansioni esclusivamente d'ordine; aiuto contabili; addetti alla compilazione di libri paga, dei contributi e della relativa modulistica sulla base di schemi predeterminati;

traduttori; operatori informatici con capacità di intervenire nei programmi;

contabili di concetto;

- a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- d. Gestione flussi informativi e comunicativi
- e. Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico

- f. Trattamento documenti amministrativo contabili
- g. Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro
- h. Gestione corrispondenza
- i. Configurazione sistema della contabilità generale
- j. Principi ragionieristici di base
- k. Trattamento operazioni fiscali e previdenziali
- l. Controllo andamento economico –finanziario
- m. Gestione servizi bancari
- n. Gestione acquisti
- o. Gestione attività di fatturazione e contabilità
- p. Predisposizione e gestione documentale
- q. Assistenza clienti e segreteria commerciale
- r. Gestione incassi
- s. Conoscenza normativa del lavoro e del CCNL
- t. Principi base di amministrazione e di gestione del personale
- u. Conoscenza di base dei sistemi informativi
- v. Conoscenza linguaggi e tecniche di programmazione
- w. Gestione operativa
- x. Cenni di manutenzione e sicurezza dei sistemi informatici
- y. Gestione della privacy

## **2. *Addetti alla conduzione e manutenzione dei veicoli e motobarche:***

conducenti di motobarca/e; conducenti di autoveicoli;

- a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- d. Conoscenza tecnica dei veicoli
  - Conoscenza principi base in tema di attrezzature d'officina/ carrozzeria e loro manutenzione
  - Primaria manutenzione e preparazione del veicolo
  - Conoscenza principi base di meccanica/carrozzeria
  - Interventi di riparazione
  - Conoscenza della dotazione di sicurezza
  - Conoscenza della normativa di trasporto di persone

## **3. *Addetti a mansioni d'ordine ed ai contatti informativi :***

segretari unici con cumulo di mansioni esclusivamente d'ordine che eventualmente tengano anche contatti informativi con la clientela, addetti anche a servizi esterni per il disbrigo di ordinarie ed elementari commissioni presso Enti, Istituti ed Uffici sia pubblici che privati;

addetti alle informazioni ai clienti con incarichi specifici nell'ambito della conservazione degli

archivi immobili, degli archivi anagrafici e degli atti in genere;

addetti esclusivamente alle informazioni ai clienti e all'organizzazione degli archivi degli immobili disponibili alla vendita e alla locazione;

- a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- d. Gestione flussi informativi e comunicativi
- e. Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- f. Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- g. Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- h. Conoscere la documentazione inerente il servizio
- i. Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- j. Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- k. Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- l. Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- m. Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- n. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- o. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- p. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- q. Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici
- r. Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- s. Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

#### **4. *Addetti all'accettazione clienti e gestione immobili turistici:***

addetti all'accettazione clienti nell'ambito della locazione in località turistiche; impiegati con mansioni di contatto con il pubblico previste al IV livello in grado di parlare e scrivere una o più lingue straniere ai quali ne sia richiesta la prestazione;

addetti ai servizi di gestione degli immobili turistici;

- a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- d. Gestione flussi informativi e comunicativi
- e. Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- f. Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative

- g. Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- h. Conoscere la documentazione inerente il servizio
- i. Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- j. Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- k. Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- l. Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- m. Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- n. Conoscenza scritta ed orale di una lingua straniera
- o. Conoscere e saper applicare le particolarità culturali di comunicazione di una lingua estera
- p. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di permanenza di stranieri sul territorio nazionale a fini turistici
- q. Conoscenza delle metodologie di maneggio denaro e cambio valute
- r. Conoscenza della normativa di Pubblica sicurezza in materia turistica
- s. Conoscenza del territorio locale a fini turistico/stagionali

**5. *Addetti all'accompagnamento ed all'acquisizione di incarichi:***

accompagnatori alle visite immobiliari;

incaricati alle visite immobiliari con delega di trattativa **(1)**;

addetti alle acquisizioni degli incarichi con capacità di effettuare stime **(1)**;

- a. Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- b. Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- c. Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- d. Gestione flussi informativi e comunicativi
- e. Saper comunicare efficacemente
- f. Sviluppare capacità di concentrazione analisi e di contatto con il pubblico
- g. Conoscere e saper utilizzare gli archivi cartacei ed elettronici
- h. Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- i. Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- j. Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- k. Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- l. Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- m. Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- n. Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- o. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- p. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- q. Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di tassazione dei beni immobili

- r. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- s. Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- t. Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubblica Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- u. Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela
- v. Conoscere e saper utilizzare la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- w. Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti architettonico/costruttivi
- x. Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti economico/finanziari
- y. Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti il contesto ed il posizionamento.
- z. Conoscenza del territorio locale

**(1)** Le attività svolte dall'apprendista rientranti nel novero per la cui esecuzione è previsto l'obbligo di iscrizione al ruolo di cui all'art. 2 della L. 39/89, sezione Agenti Immobiliari e/o Agenti muniti di mandato a titolo oneroso possono essere svolte solo sotto la supervisione del Titolare d'Agenzia ovvero di un referente dotato dei requisiti di legge.

## **Contenuti Tecnico professionali specifici per profili formativi sezione dipendenti da Mediatori Creditizi**

### **1. Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria:**

archivisti; protocollisti; schedaristi; centralinisti; addetti alla compilazione di scritture elementari e/o semplificate, di registri e repertori obbligatori;  
stenodattilografi; dattilografi; operatori informatici; addetti di segreteria con mansioni esclusivamente d'ordine; aiuto contabili; addetti alla compilazione di libri paga, dei contributi e della relativa modulistica sulla base di schemi predeterminati;  
traduttori; operatori informatici con capacità di intervenire nei programmi;  
contabili di concetto;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Trattamento documenti amministrativo contabili
- Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro
- Gestione corrispondenza
- Configurazione sistema della contabilità generale
- Principi ragionieristici di base
- Trattamento operazioni fiscali e previdenziali
- Controllo andamento economico –finanziario
- Gestione servizi bancari
- Gestione acquisti
- Gestione attività di fatturazione e contabilità
- Predisposizione e gestione documentale
- Assistenza clienti e segreteria commerciale
- Gestione incassi
- Conoscenza normativa del lavoro e del CCNL
- Principi base di amministrazione e di gestione del personale
- Conoscenza di base dei sistemi informativi
- Conoscenza linguaggi e tecniche di programmazione
- Gestione operativa
- Cenni di manutenzione e sicurezza dei sistemi informatici
- Gestione della privacy

### **2. Addetti alla conduzione e manutenzione dei veicoli:**

conducenti di autoveicoli;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio



- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Conoscenza tecnica dei veicoli
- Conoscenza principi base in tema di attrezzature d'officina/ carrozzeria e loro manutenzione
- Primaria manutenzione e preparazione del veicolo
- Conoscenza principi base di meccanica/carrozzeria
- Interventi di riparazione
- Conoscenza della dotazione di sicurezza
- Conoscenza della normativa di trasporto di persone

### ***3. Addetti a mansioni d'ordine ed ai contatti informativi :***

segretari unici con cumulo di mansioni esclusivamente d'ordine che eventualmente tengano anche contatti informativi con la clientela, addetti anche a servizi esterni per il disbrigo di ordinarie ed elementari commissioni presso Enti, Istituti ed Uffici sia pubblici che privati;

addetti alle informazioni ai clienti con incarichi specifici nell'ambito della conservazione degli archivi anagrafici e degli atti in genere inerenti i contratti di credito;

impiegati con mansioni di contatto con il pubblico previste al IV livello in grado di parlare e scrivere una o più lingue straniere ai quali ne sia richiesta la prestazione;

visuristi addetti alla consultazione di banche dati e sistemi di informazione creditizia;

addetti esclusivamente alle informazioni ai clienti, all'organizzazione degli archivi con incarichi specifici nell'ambito dell'identificazione del cliente ed all'inserimento dei dati dello stesso nella documentazione aziendale obbligatoria ai sensi della normativa antiriciclaggio

addetti alle informazioni ai clienti con incarichi specifici nell'ambito della conservazione degli archivi anagrafici e degli atti in genere inerenti in contratti di credito;

addetti alle acquisizioni degli incarichi con capacità di effettuare valutazioni e dare consulenza sui prodotti finanziari e creditizi;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione inerente il servizio
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione creditizia
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di mediazione creditizia
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia distribuzione di prodotti creditizi
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui ed altre forme di finanziamento
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di prodotti assicurativi
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscere e saper applicare la normativa in materia di antiriciclaggio
- Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici

- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività svolte
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

#### **4. Addetti all'acquisizione ed alla gestione di incarichi:**

Coordinatore d'ufficio locale **(1)**;

addetti alla gestione e cura delle relazioni con gli intermediari finanziari mandanti;

addetti alle acquisizioni degli incarichi con capacità di effettuare valutazioni e dare consulenza sui prodotti finanziari e creditizi**(1)**;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Saper comunicare efficacemente
- Sviluppare capacità di concentrazione analisi e di contatto con il pubblico
- Conoscere e saper utilizzare gli archivi cartacei ed elettronici
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione creditizia
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di distribuzione di prodotti creditizi, mutui ed altre forme di finanziamento
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di prevenzione dell'usura
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di prodotti assicurativi
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di antiriciclaggio
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubblica Amministrazione attinenti alle attività svolte
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Conoscenza del contesto locale

**(1)** Le attività svolte dall'apprendista rientranti nel novero per la cui esecuzione è previsto l'obbligo di iscrizione nominale presso l'elenco tenuto dall'organismo di cui all'art.128 undecies – Dlgs 1/09/1993 n° 385 come modificato dall'art. 11 Dlgs 13/08/2010 n° 141, e s.m., possono essere svolte solo sotto la supervisione del Titolare d'impresa ovvero di un referente dotato dei requisiti di legge.