



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Operatore per le attività di prima accoglienza, informazione e assistenza ai clienti di agenzia assicurativa (332)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Addetto di front office agenzia di assicurazioni
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello A
Descrizione	Esplca attività di prima accoglienza, informazione e assistenza ai clienti per le procedure di pagamento, per l'assistenza sinistri e reclami, nonché di proposta e di primo orientamento per la vendita di prodotti semplici

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un lavoratore dipendente di tipo impiegatizio
Collocazione contrattuale	Inquadramento nel CCNL Dipendenti di agenzie di assicurazione (OOSS/SNA - UNAPASS - ANAGINA) in prima o seconda categoria a seconda dell'esperienza acquisita e del titolo di studio
Collocazione organizzativa	Opera nelle agenzie di assicurazione alle dirette dipendenze dell'agente o del capoufficio, come elemento di primo contatto con il cliente; le sue figure di riferimento organizzativo sono i colleghi del back office e i venditori
Opportunità sul mercato del lavoro	E' la figura professionale più diffusa nelle imprese di distribuzione di servizi assicurativi (agenzie). Nonostante vi siano crescenti tendenze all'utilizzazione di strutture realizzate mediante call center sia per la vendita sia per la denuncia sinistri, di metodiche di pagamento tramite procedure informatiche o di domiciliazione bancaria, le tendenze occupazionali nel settore appaiono stabili, legate alla consistente quota di mercato del canale distributivo agenti nel settore retail
Percorsi formativi	Il titolo di studio di accesso minimo è un titolo di istruzione secondaria superiore. Normalmente l'agenzia, all'inizio del rapporto di lavoro, fornisce la formazione di base incentrata sull'apprendimento della regolamentazione e delle caratteristiche generali dell'attività assicurativa e sulla conoscenza delle procedure di lavoro

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	422 - CLIENT INFORMATION CLERKS - 4222 - Receptionists and information clerks 421 - CASHIERS, TELLERS AND RELATED CLERKS - 4212 - Tellers and other counter clerks
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari 3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.22.02 - Agenti di assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza in caso di sinistro
Descrizione della performance	Assistere il cliente in caso di sinistro orientandolo nelle procedure e supportandolo nella valutazione della eventuale necessità di assistenza legale e peritale
UC	1364
Capacità-abilità	Assistere il cliente nella compilazione della modulistica necessaria alla denuncia di sinistro e all'eventuale richiesta a terzi di risarcimento del danno indicandogli i tempi e i passaggi procedurali prevedibili Informare il cliente sull'iter della procedura di liquidazione e sulle possibili esigenze di natura legale e peritale per fornirgli materiale di orientamento utile nelle scelte e attività in vista della liquidazione sinistri Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione per favorire la formazione di aspettative adeguate rispetto alla liquidazione del danno
Conoscenze	Casistica sinistri in materia di assicurazione danni al patrimonio, danni alla circolazione, danni alla persona e principale giurisprudenza relativa per dare al cliente informazioni di carattere generale e valutare l'esigenza di ulteriore assistenza Procedure operative di attivazione dei servizi di assistenza e tutela legale per assistere il cliente in caso di necessità Tecniche di intervista e di ascolto attivo per facilitare l'indagine sui fatti e la loro esatta comprensione

Denominazione AdA	Incasso titoli e gestione portafoglio
Descrizione della performance	Accogliere il cliente ed effettuare le operazioni di incasso e le più

	comuni operazioni di informazione ed orientamento
UC	1362
Capacità-abilità	<p>Illustrare al cliente i principali aspetti dei contratti in corso: garanzie, pagamento premi, scadenze, doveri in caso di sinistro per poter svolgere le attività principali di gestione del portafoglio mantenendo una relazione adeguata con il cliente</p> <p>Tenere la prima nota di cassa effettuando le registrazioni contabili delle operazioni di incasso imputandole correttamente rispetto ai contenuti di polizza</p> <p>Utilizzare le procedure operative informatiche per la parte anagrafica e commerciale, per la registrazione del consenso al trattamento dei dati, le correzioni di errore nonché per la verifica delle scadenze e per le registrazioni d'incasso</p> <p>Valutare le richieste del cliente e i suoi bisogni informativi in merito all'acquisto di nuovi prodotti</p>
Conoscenze	<p>Diritto delle assicurazioni, generalità sul contratto e nozioni fondamentali su responsabilità civile, assicurazione danni, malattia, infortuni, vita, per consentire la comprensione tecnica delle operazioni e l'informazione al cliente</p> <p>Elementi di contabilità generale per la predisposizione della prima nota di cassa</p> <p>Normativa di legge a tutela della privacy per la registrazione del consenso del cliente al trattamento dei dati</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per individuare e segnalare eventuali operazioni sospette</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace per facilitare la relazione con il cliente</p>

Denominazione AdA	Vendita di prodotti semplici
Descrizione della performance	Formulare proposte di vendita di nuovi servizi valorizzando la conoscenza e la relazione con il cliente per aumentarne la fidelizzazione
UC	1363
Capacità-abilità	<p>Ampliare le informazioni disponibili sul cliente attraverso domande finalizzate alla comprensione delle sue esigenze per elaborare l'offerta di prodotti e servizi adeguati a queste esigenze</p> <p>Strutturare una proposta adeguata alle esigenze di copertura del cliente individuate attraverso il colloquio e la conoscenza personale, scegliendo i prodotti e i servizi semplici disponibili nel catalogo aziendale</p> <p>Utilizzare le informazioni disponibili sul cliente per valutarne i bisogni assicurativi non soddisfatti al fine di approfondire l'intervista e la conoscenza dello stesso ed elaborare una proposta efficace o indirizzare il cliente ad un collega esperto</p>
Conoscenze	Caratteristiche generali dei servizi assicurativi più complessi per l'individuazione dei bisogni del cliente non affrontabili

	<p>immediatamente e il suo orientamento verso un venditore con maggiore esperienza</p> <p>Caratteristiche tecniche dei servizi assicurativi di base: assicurazione auto, abitazione, infortuni, tutela legale per effettuare proposta di acquisto di nuovi servizi adeguata ai bisogni del cliente</p> <p>Fasi e tecniche del colloquio di vendita per individuare nuovi bisogni e proporre soluzioni assicurative al cliente</p> <p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p>
--	---



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile del coordinamento di attività di accertamento, valutazione e liquidazione dei danni a cose e/o a persone (333)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile supervisione e liquidazione sinistri
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	Coordina, per conto della compagnia di assicurazioni, le attività di accertamento, valutazione e liquidazione dei danni a cose e/o a persone svolte da una struttura liquidativa o da un gruppo di tecnici ispettori di liquidazione sinistri che hanno sede di lavoro presso i punti vendita sul territorio di competenza

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un lavoratore dipendente dell'impresa di assicurazioni
Collocazione contrattuale	E' inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, nell'Area professionale B (Impiegati) nella Posizione Organizzativa 1 - corrispondente al 6° livello retributivo profilo a, o nell'Area professionale A (funzionari)
Collocazione organizzativa	Risponde direttamente al dirigente responsabile di area della funzione sinistri o alla direzione sinistri dell'impresa, essendo dotato dell'autonomia necessaria alla trattazione del sinistro di importi rilevanti e di notevole complessità tecnica. Coordina la struttura liquidativa e/o il gruppo di tecnici ispettori liquidatori sinistri con sede territoriale. Svolge la sua attività in diretta relazione con i danneggiati, i periti, i legali, gli agenti e/o i broker e i loro collaboratori assuntivi e amministrativi
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità sul mercato del lavoro sono legate alla fase di intensa trasformazione in atto nella struttura organizzativa della liquidazione sinistri delle imprese di assicurazione, che procede sia nella direzione della esternalizzazione della funzione (outsourcing) sia nella direzione di realizzare strutture accentrate dedicate alla liquidazione di particolari tipologie di sinistri, ad es. sinistri di massa, sia nella ristrutturazione e specializzazione della tradizionale organizzazione territoriale della funzione liquidativa specializzando i profili professionali degli addetti (liquidatore sinistri di massa, o sinistri semplici e complessi, liquidatore specialista, controller dei fiduciari, auditor, ecc.). Il punto di arrivo è ancora difficilmente ipotizzabile,

	tuttavia, tenendo presente le tendenze evolutive della legislazione del settore che prevedono un'estensione sempre più ampia del ricorso all'indennizzo diretto in Rc auto, si può pensare che si avrà una forte attenzione allo sviluppo delle capacità professionali e relazionali della figura di base del processo liquidativo e delle competenze di tipo organizzativo e manageriale dei responsabili nelle unità liquidative. Si può pertanto prevedere una buona prospettiva di ripresa, dopo la caduta degli anni novanta, dell'occupazione per queste figure professionali
Percorsi formativi	Il titolo di studio richiesto è la laurea di secondo livello in discipline economiche o giuridiche. La conoscenza e capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito preferenziale. Alla posizione normalmente si accede dopo un'esperienza nella posizione di tecnico ispettore liquidatore di sinistri complessi, con esiti brillanti. La formazione iniziale necessaria al ruolo è di solito fornita dall'impresa, o da istituti specializzati di settore, anche in collaborazione con l'Università. L'evoluzione professionale e la carriera possono svilupparsi in direzione di responsabilità gestionali e manageriali nella funzione sinistri

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers 123 - OTHER DEPARTMENT MANAGERS - 1231 - Finance and administration department managers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 65.20.00 - Attività di riassicurazione

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Attività amministrative e organizzative
Descrizione della performance	Assicurare le operazioni di natura amministrativa e gestionale accessorie alla liquidazione necessarie per il funzionamento della struttura liquidativa o per l'attività del gruppo di collaboratori coordinato
UC	1402
Capacità-abilità	Elaborare documentazioni per la direzione sinistri dell'impresa sulla base delle necessità di reporting in uso o richieste in relazione a

	<p>specifici progetti o iniziative</p> <p>Informare i collaboratori in merito alle attività di segnalazione all'impresa utili ad individuare eventuali comportamenti fraudolenti delle controparti</p> <p>Inoltrare le proposte di convenzionamento alla struttura che effettua il controllo dei fiduciari, curando l'istruttoria iniziale rispetto ai parametri di costo, agli impegni temporali e al possesso di attrezzature adeguate, incluso le attrezzature informatiche per l'effettuazione delle perizie e la trasmissione della documentazione relativa</p> <p>Organizzare le attività relative alle operazioni per la riserva sinistri nel rispetto delle indicazioni metodologiche e nei tempi previsti dall'Impresa mandante</p> <p>Valutare il rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro concordate, relative all'attività dei collaboratori esterni, delle reti peritali e dei consulenti della liquidazione sinistri al fine di consentire il rispetto degli obiettivi di funzionamento assegnati alla struttura di liquidazione coordinata</p>
Conoscenze	<p>Metodi e indicatori per l'individuazione e la prevenzione delle attività fraudolente per la verifica sui casi e la segnalazione delle attività sospette</p> <p>Procedure di documentazione per la direzione sinistri dell'Impresa per l'elaborazione dei report sull'attività svolta e sulla riserva sinistri</p> <p>Procedure informatiche di natura operativa per le attività di gestione, aggiornamento, convenzionamento, reporting e segnalazione</p>

Denominazione AdA	Liquidazione di sinistri complessi/gravi
Descrizione della performance	Gestire direttamente la liquidazione in materia di sinistri gravi che oltrepassano per importo del danno o per complessità tecnica o necessità di specializzazione, l'autonomia dei tecnici, ispettori liquidatori di sinistri facenti parte del gruppo affidato al suo coordinamento
UC	1401
Capacità-abilità	<p>Effettuare la supervisione su casi di complessa interpretazione mediante l'analisi, la decisione e la predisposizione di precise indicazioni di comportamento ai liquidatori della struttura o del gruppo coordinato in modo da supportarne l'attività nei casi difficili</p> <p>Effettuare le operazioni di esame, istruzione, quantificazione del danno ed analisi delle condizioni contrattuali, coordinando le perizie e le consulenze medico legali necessarie, al fine di reperire tutti gli elementi necessari alla proposta di liquidazione</p> <p>Negoziare il danno in sede extragiudiziale e decidere il rinvio al legale nei casi in cui si ritenga invece opportuno opporre resistenza alle richieste di controparte</p> <p>Preparare gli atti liquidativi e di pagamento nelle attività di cui si è assunta personalmente la responsabilità, curando la raccolta di tutta la documentazione necessaria</p>

	<p>Redigere le indicazioni al legale per la trattazione in sede giudiziale del danno, con l'istruttoria sui fatti, lo studio delle problematiche di diritto delle controversie, la predisposizione della traccia delle scritture di causa in materia di interpretazione contrattuale, indicando le condizioni per una eventuale transazione a seconda dello sviluppo dell'iter giudiziario</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per la gestione e supervisione delle attività di liquidazione sinistri</p> <p>Giurisdizione Penale e Civile, codici e norme procedurali, rapporto tra Giudicato Penale e Civile per la valutazione del loro impatto sull'attività di liquidazione dei danni</p> <p>Norme di legge a tutela della privacy per il rispetto dell'obbligo di riservatezza e delle procedure per il trattamento dei dati sensibili</p> <p>Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi, tecniche di assunzione di decisioni per l'individuazione delle aree di criticità e delle relative strategie di soluzione, nella liquidazione sinistri</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso nella trattazione dei sinistri</p> <p>Tecniche di negoziazione per la conduzione extragiudiziale della liquidazione dei sinistri</p>

Denominazione AdA	Organizzazione del lavoro e gestione risorse umane
Descrizione della performance	Gestire le attività degli addetti all'ufficio o dei componenti il gruppo territoriale coordinato, pianificando il tipo e la quantità delle risorse umane necessarie e strutturando il lavoro in modo coerente con il raggiungimento degli obiettivi di liquidazione assegnati
UC	1403
Capacità-abilità	<p>Determinare il profilo professionale ed il numero degli addetti necessari alla struttura di liquidazione per svolgere il carico di lavoro assegnato</p> <p>Elaborare report periodici di riepilogo di dati e statistiche relative alle attività del gruppo coordinato, dei tempi di liquidazione, delle attività in contenzioso e degli indicatori rilevanti per la valutazione dell'efficienza ed efficacia della liquidazione sinistri</p> <p>Individuare le necessità di formazione degli addetti alla struttura di liquidazione proponendone l'attuazione nel tempo</p> <p>Organizzare e gestire l'inserimento lavorativo dei nuovi addetti ottimizzandone i tempi di realizzazione delle prestazioni attese</p> <p>Pianificare l'organizzazione del processo di lavoro e attribuire le varie attività liquidative alle persone tenendo conto dei carichi di lavoro e delle specializzazioni ottimizzando l'uso delle risorse professionali disponibili</p> <p>Realizzare attività di aggiornamento tecnico degli addetti alla struttura di liquidazione per rendere coerente l'attività individuale con le indicazioni e la politica liquidativa aziendale</p> <p>Verificare i risultati dell'attività del gruppo di collaboratori affidato</p>

	alla struttura di liquidazione per individuare eventuali scostamenti o difficoltà di realizzazione rispetto agli obiettivi di attività
Conoscenze	<p>Metodi e strumenti per l'informazione positiva e la comunicazione efficace nei gruppi per facilitare il lavoro dei collaboratori, favorire lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, gestire la motivazione e il clima nelle relazioni</p> <p>Normativa del contratto di lavoro ed elementi di diritto del lavoro per la gestione operativa delle risorse umane</p> <p>Strumenti di gestione delle risorse umane, a livello di bisogni di formazione e di aggiornamento, individuazione e inserimento di nuove risorse nel gruppo di collaboratori</p> <p>Tecniche di valutazione della qualità dei servizi di liquidazione sinistri per la verifica e l'elaborazione della reportistica periodica sull'attività svolta</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Responsabile dello sviluppo organizzativo e commerciale di punti vendita e venditori diretti (325)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Responsabile organizzativo sviluppo reti
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello C
Descrizione	Cura le azioni di sviluppo organizzativo e commerciale dei punti vendita e dei venditori diretti nel territorio assegnatogli al fine di raggiungere gli obiettivi di crescita programmati dall'impresa di assicurazioni

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un dipendente dell'impresa di assicurazioni
Collocazione contrattuale	Può essere inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, in posizioni variabili a seconda dell'autonomia operativa concessagli dall'impresa; sia nell'Area Professionale A (funzionari) sia nell'Area Professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo o nella Posizione Organizzativa 2 corrispondente al 5° livello retributivo
Collocazione organizzativa	Risponde direttamente al Capo Area o alla Direzione Commerciale dell'impresa; i suoi interlocutori abituali sono gli intermediari (agenti di assicurazione e loro collaboratori di vendita), i venditori diretti che coordina personalmente in zona e i quadri tecnici e commerciali dell'impresa
Opportunità sul mercato del lavoro	E' una figura professionale stabilmente inserita nell'organizzazione esterna dell'impresa di assicurazioni, le prospettive occupazionali risentiranno del processo di strutturazione delle Agenzie che porterà i punti vendita a svolgere autonomamente compiti organizzativi e funzioni manageriali
Percorsi formativi	La laurea in economia e commercio o in giurisprudenza costituisce titolo preferenziale, anche se nel settore sono presenti un buon numero di addetti con il titolo di istruzione secondaria superiore. La conoscenza e capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito iniziale preferenziale. Alla posizione spesso si accede a seguito di un'esperienza nel ruolo di venditore,

	<p>caratterizzato dal conseguimento di significativi risultati di vendita. L'offerta formativa delle imprese e delle associazioni di categoria, anche in collaborazione con le Università, punta a integrare la tradizionale preparazione professionale di tipo tecnico-assicurativo con lo sviluppo di competenze manageriali e comportamentali. L'evoluzione professionale si realizza con l'assunzione di maggiori responsabilità nell'ambito dell'impresa o con l'accesso alla professione di agente di assicurazioni</p>
--	---

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	<p>341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers</p> <p>123 - OTHER DEPARTMENT MANAGERS - 1233 - Sales and marketing department managers</p>
ISTAT Professioni (CP 2011)	<p>1.3.1.7.0 - Imprenditori e responsabili di piccoli istituti di credito e di intermediazione finanziaria, assicurativa e immobiliare</p> <p>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</p>
ATECO 2007	<p>65.11.00 - Assicurazioni sulla vita</p> <p>65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</p> <p>66.29.09 - Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione nca</p>

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi del portafoglio e del posizionamento commerciale
Descrizione della performance	Supportare gli agenti e i loro collaboratori di vendita nell'analisi dei clienti in essere e delle potenzialità di crescita e nella definizione di obiettivi di sviluppo commerciale
UC	1386
Capacità-abilità	<p>Analizzare il portafoglio clienti in essere per sviluppare il programma delle attività di riforma dei contratti in corso e le attività di cross selling, al fine di determinarne l'apporto al piano vendite e formulare gli obiettivi di crescita e redditività aziendali</p> <p>Analizzare le potenzialità del territorio di pertinenza per individuare i settori di penetrazione commerciale più favorevoli alla realizzazione degli obiettivi di vendita in relazione al potenziale professionale degli addetti, al portafoglio prodotti dell'azienda ed agli obiettivi di redditività</p> <p>Individuare gli obiettivi di vendita conseguibili nel territorio di competenza, sulla base dell'analisi effettuata, al fine di determinare il programma commerciale di zona</p>

	<p>Supportare l'agente nella progettazione e realizzazione di un sistema gestionale di monitoraggio dell'azione di vendita, in grado di individuare gli scostamenti dai risultati attesi e di fornire indicazioni per apportare i correttivi necessari al raggiungimento degli obiettivi di vendita</p> <p>Sviluppare il piano di attività organizzative e di iniziative di vendita necessario a conseguire gli obiettivi del programma commerciale</p>
Conoscenze	<p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla propensione al risparmio delle famiglie per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile</p> <p>Indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile</p> <p>Metodologia di segmentazione, analisi del portafoglio clienti e mercato interno locale per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Metodologie e strumenti per l'individuazione del mercato esterno ed indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le potenzialità di sviluppo</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo</p> <p>Tecniche di marketing operativo per impostare e realizzare iniziative locali di sviluppo del portafoglio clienti e incrementare la redditività delle reti di vendita</p>

Denominazione AdA	Azioni di sviluppo commerciale e di sostegno alla motivazione personale dei venditori
Descrizione della performance	Curare la realizzazione, nel territorio di competenza, delle politiche commerciali dell'impresa nel rispetto degli obiettivi di redditività, individuando le azioni correttive e di sviluppo necessarie, diffondendo le pratiche di successo e mantenendo la motivazione e la concentrazione al raggiungimento degli obiettivi di vendita nel gruppo di venditori che opera nel territorio assegnato
UC	1390
Capacità-abilità	<p>Fornire assistenza agli agenti per la stipula di convenzioni aziendali per aumentare le opportunità del mercato locale e favorire lo sviluppo delle potenzialità della relazione commerciale già in atto con le aziende clienti</p> <p>Negoziare gli obiettivi di vendita con la rete agenziale per realizzare una corretta ripartizione territoriale degli obiettivi contenuti nel programma commerciale dell'impresa mandante</p> <p>Programmare l'attività dei venditori diretti coordinandone l'impegno e verificandone i risultati, al fine di assicurarne l'apporto previsto alla realizzazione del programma commerciale di zona, sostenendone la motivazione e individuando le azioni correttive da realizzare in caso di scostamento dai risultati attesi</p>

	<p>Realizzare iniziative promozionali a carattere locale, in collaborazione con il gruppo di venditori, dipendenti o autonomi, che opera nella zona finalizzate al conseguimento degli obiettivi di sviluppo contenuti nel programma commerciale dell'impresa</p> <p>Seguire la realizzazione delle iniziative commerciali centralizzate da parte dei punti vendita, incluso le azioni di riforma centralizzate</p> <p>Supportare le agenzie nella definizione ed uso di indicatori e modelli di simulazione dei costi e della redditività dell'azione di vendita, al fine di valutare la convenienza operativa dei programmi di crescita commerciale e organizzativa predisposti e realizzati</p> <p>Supportare le attività agenziali rivolte alla definizione di obiettivi, alla verifica dell'attuazione dei piani di lavoro e al controllo dei risultati dei collaboratori di vendita</p>
Conoscenze	<p>Elementi di psicologia dei rapporti interpersonali: illustrazione della visione ed espressione delle idee, ascolto profondo, apertura, orientamento e modalità di lavoro di gruppo per la gestione della relazione con il gruppo dei venditori supportati e coordinati</p> <p>Elementi di psicologia per la gestione dello stress: sostegno, controllo delle emozioni, gestione dell'ansia per la gestione del clima nel gruppo e il supporto individuale ai venditori</p> <p>Metodi di risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per affrontare i fattori critici nell'attività di vendita e individuare le soluzioni</p> <p>Metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per ottimizzare il lavoro di gruppo e lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo</p> <p>Tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione con i venditori e gli agenti degli obiettivi di vendita e per la contrattazione dei contenuti delle convenzioni aziendali</p> <p>Tecniche di simulazione e costruzione di modelli per la valutazione della redditività delle azioni di vendita e per la comparazione e scelta tra programmi e schemi di azione alternativi</p> <p>Teorie della motivazione e del rinforzo per individuare leve e spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo</p>

Denominazione AdA	Azioni di sviluppo organizzativo
Descrizione della performance	Realizzare un piano di crescita delle risorse umane impiegate nell'azione di vendita nel territorio assegnato finalizzato al raggiungimento degli obiettivi commerciali
UC	1389
Capacità-abilità	<p>Individuare le esigenze di formazione degli agenti e dei loro collaboratori per pianificare, progettare e realizzare le attività formative</p> <p>Supportare gli agenti nella ricerca, selezione e inserimento di nuovi collaboratori di vendita, al fine del completamento del piano di sviluppo organizzativo e professionale stabilito</p>

	Supportare le agenzie nella definizione del profilo professionale delle risorse aggiuntive necessarie per la realizzazione del piano di vendita, al fine di mettere in atto le procedure di ricerca e selezione del personale mancante
Conoscenze	<p>Fasi del ciclo di formazione e inserimento di nuovi collaboratori: accoglienza, orientamento, affiancamento e avvio, consolidamento, autonomia per pianificare la crescita delle risorse nel tempo con l'inserimento di nuovi addetti di vendita in relazione agli obiettivi prefissati</p> <p>Metodi e strumenti di ricerca e selezione del personale per definire i profili, effettuare la valutazione e la scelta dei collaboratori potenziali</p> <p>Pragmatica della comunicazione ed elementi di analisi transazionale per la gestione dei colloqui di selezione e della relazione con i collaboratori assegnati</p>

Denominazione AdA	Dimensionamento, sviluppo e redditività delle reti di vendita
Descrizione della performance	Contribuire alla valutazione della necessità di sviluppo organizzativo individuando quantità e qualità delle agenzie e delle loro risorse di vendita sul territorio di riferimento in relazione al potenziale di mercato ed alla presenza dei principali concorrenti, rispettando gli obiettivi di sviluppo commerciale e redditività dei punti vendita
UC	1387
Capacità-abilità	<p>Analizzare la rete agenziale nelle sue componenti organizzative e professionali per determinare il suo potenziale di vendita</p> <p>Determinare gli obiettivi di attività necessari alla realizzazione del piano di vendita</p> <p>Determinare il quadro dei costi e dei ricavi ed individuare gli incrementi di redditività conseguibili dai punti vendita e dall'impresa</p> <p>Quantificare le risorse necessarie alla realizzazione degli obiettivi di attività di vendita al fine di elaborare il piano di sviluppo organizzativo e professionale necessario</p>
Conoscenze	<p>Tecniche di analisi e di valutazione del potenziale professionale per individuare necessità di sviluppo delle competenze delle risorse della rete di vendita e percorsi di crescita individuali</p> <p>Tecniche di simulazione e costruzione di modelli per sviluppare l'analisi di scenari alternativi di impiego delle risorse e verificarne l'impatto in termini di sviluppo commerciale e di redditività dei punti vendita</p> <p>Tecniche di valutazione dell'efficacia dell'azione di vendita per individuare le potenzialità di miglioramento ed i correttivi da apportare al comportamento in fase di vendita necessari a conseguirle</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico dell'intermediazione assicurativa (9)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Broker
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	E' detto anche intermediario di assicurazioni ed è un lavoratore autonomo, un libero professionista che opera come mediatore - per contratti di copertura di rischi - tra il cliente e le compagnie di assicurazione. Rappresenta i propri clienti presso gli assicuratori e tratta per conto loro le condizioni, la gestione e la manutenzione di una polizza assicurativa. Deve saper offrire al cliente un servizio "personalizzato" di consulenza nel settore assicurativo, ovvero ricercare soluzioni in funzione delle sue specifiche esigenze

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' una figura consulenziale autonoma che opera per conto di aziende di ogni dimensione, professionisti, privati e enti pubblici. Lavora generalmente come consulente privato, non dipende dalle compagnie di assicurazioni con le quali ha rapporti professionali. Può anche lavorare all'interno di società di brokeraggio come lavoratore dipendente
Collocazione contrattuale	La retribuzione è legata al pacchetto clienti e al volume di affari
Collocazione organizzativa	La sua attività si basa su un mandato fiduciario da parte del cliente. Opera a diretto contatto con la clientela; l'attività di lavoro viene svolta senza orari precisi
Opportunità sul mercato del lavoro	In Italia il settore del brokeraggio assicurativo è in forte crescita e i margini di sviluppo vengono considerati dal mondo economico decisamente notevoli. In questo scenario, e a causa della maggiore concorrenza e complessità dei prodotti del nuovo mercato unico da un lato e della crescita professionale delle strutture di agenzia dall'altro, la figura si è rapidamente trasformata da semplice mediatore a vero e proprio consulente. Uno degli elementi che potrebbe rendere il quadro di sviluppo meno roseo è la diffusione di internet come mezzo per la stipula e il collocamento di polizze assicurative. In realtà, attualmente il collocamento delle polizze via internet è ancora molto limitato; il motivo risiede sicuramente nel fatto che i clienti non sono disposti a rinunciare al valore aggiunto rappresentato dal contenuto di consulenza della figura. Una

	significativa esperienza professionale in questo campo può determinare come sviluppo di carriera l'ampliamento e l'arricchimento del portafoglio clienti
Percorsi formativi	Il titolo di studio richiesto, come requisito preferenziale, è la laurea in economia e commercio o in giurisprudenza. Per esercitare la professione è necessario iscriversi all'albo professionale dei Mediatori di Assicurazioni e di Riassicurazioni (Broker), istituito presso il Ministero delle Attività Produttive. È una professione che necessita di costante aggiornamento. L'AIBA - l'associazione italiana Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni - organizza corsi di aggiornamento sugli aspetti tecnici dei rischi e sulla ricerca di nuove coperture e nuove condizioni assicurative legate all'evoluzione del mercato. Oltre ad una approfondita conoscenza del mondo assicurativo, per svolgere al meglio questa professione è necessario possedere forti capacità relazionali ed essere dotati di una buona dose di intraprendenza

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associate professionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi 3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario
ATECO 2007	66.22.01 - Broker di assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Acquisizione e sviluppo del portafoglio clienti
Descrizione della performance	Sviluppare il proprio portafoglio clienti nell'ottica di un ampliamento costante della propria clientela
UC	176
Capacità-abilità	Contattare il cliente potenziale al fine di promuovere i propri servizi Istituire una relazione di fiducia con il cliente in funzione del mantenimento nel tempo dell'esclusività del rapporto assicurativo Organizzare un archivio contatti in funzione di uno sviluppo e una fidelizzazione della clientela Realizzare un mailing commerciale utilizzando diversi canali (posta ordinaria, posta elettronica, contatti personali ecc.) Redigere una offerta commerciale di promozione della propria attività professionale
Conoscenze	Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela

	<p>al fine di prevedere i bisogni emergenti in termini di servizi e prodotti assicurativi</p> <p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e dei servizi assicurativi al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche di marketing in funzione dell'analisi e pianificazione del mercato di riferimento</p> <p>Tecniche e procedure di ascolto attivo nell'ottica di una comprensione dei bisogni del cliente</p> <p>Tecniche e procedure di inserimento dati anche con il supporto informatico</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con il cliente in funzione dell'analisi personalizzata delle esigenze e di ottimizzare i tempi relazionali</p> <p>Tecniche e procedure di vendita di prodotti e servizi al fine di migliorare il proprio portafoglio commesse</p>
--	---

Denominazione AdA	Analisi del mercato assicurativo e individuazione delle soluzioni idonee
Descrizione della performance	Realizzare un'accurata ricerca delle migliori condizioni per il cliente partendo dalla conoscenza del mercato assicurativo italiano ed estero al fine di selezionare tra le proposte delle varie compagnie di assicurazione la soluzione più idonea a soddisfare le esigenze del cliente
UC	180
Capacità-abilità	<p>Individuare un pacchetto di soluzioni, in termini di prodotti e compagnie assicurative, rispondenti alle reali esigenze del cliente</p> <p>Mantenere relazioni di collaborazione non dipendente con le diverse agenzie di assicurazione</p> <p>Realizzare una corretta ricerca di mercato in tempi brevi e finalizzata alla reale soddisfazione delle esigenze del cliente</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche salienti dei prodotti e servizi assicurativi presenti sul mercato nazionale ed estero al fine di proporre un ventaglio di soluzioni congrue alle esigenze specifiche</p> <p>Inglese di base al fine di comprendere le principali evoluzioni, tendenze e novità di prodotti assicurativi sui mercati esteri</p> <p>Tecniche e procedure di ricerca anche con il supporto informatico al fine di ottenere il massimo numero di informazioni e aggiornamenti nel settore del mercato assicurativo</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento dei processi di analisi e valutazione dei punti di forza e dei punti di debolezza di un prodotto assicurativo al fine di rispondere alle specifiche esigenze del cliente</p>

Denominazione AdA	Assistenza nella liquidazione dei danni
Descrizione della performance	Configurare le prestazioni e la funzionalità del sistema di liquidazione dei danni al cliente gestendo direttamente e per conto di

	quest'ultimo il rapporto con la compagnia di assicurazioni
UC	186
Capacità-abilità	<p>Analizzare il danno rilevato al fine di impostarne adeguatamente la denuncia alla compagnia di assicurazione</p> <p>Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico al fine di acquisire informazioni utili per la strutturazione della richiesta di risarcimento</p> <p>Fornire una prima assistenza al cliente prospettando le modalità, i contenuti e i tempi relativi alla richiesta da inoltrare alla compagnia assicurativa</p> <p>Gestire la proposta di liquidazione acquisendola dall'ufficio sinistri della compagnia di assicurazione e passandola dunque al cliente</p> <p>Realizzare tutte le pratiche necessarie ad attivare ed inoltrare la pratica di richiesta di indennizzo all'ufficio sinistri della compagnia di assicurazione</p> <p>Tenere i rapporti con la compagnia di assicurazione per verificare il rispetto da parte di quest'ultima dei termini del contratto stipulato con il cliente</p> <p>Valutare in accordo con il cliente, la strategia da adottare in caso di mancato indennizzo da parte della compagnia di assicurazione</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche salienti del contratto assicurativo stipulato dal cliente al fine di gestire la pratica correttamente</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico</p> <p>Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione e di ascolto attivo al fine di rilevare esigenze e richieste del cliente</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving al fine di risolvere con efficacia i problemi del cliente</p>

Denominazione AdA	Presenza in carico delle polizze assicurative
Descrizione della performance	Gestire le polizze assicurative stipulate dal cliente al fine di mantenere saldo il rapporto di fiducia e di garantire la soddisfazione della compagnia di assicurazione
UC	185
Capacità-abilità	<p>Curare gli interessi del cliente al fine di garantirne la fidelizzazione e soddisfazione</p> <p>Garantire la costante informazione del cliente ai fini della trasparenza del rapporto contrattuale con esso instaurato</p> <p>Gestire in modo fiduciario il rapporto con il cliente</p> <p>Gestire in modo fiduciario la relazione con la compagnia di assicurazione con la quale il cliente ha il contratto</p> <p>Manutenere la pratica che lo riguarda, sia in merito a quelle già in essere che in merito a quelle stipulate specificamente con l'intermediazione del broker, fornendo assistenza in merito a</p>

	scadenze, modalità di pagamento ecc.
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale per la corretta gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze del cliente</p> <p>Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo delle richieste del cliente al fine di rilevarne le problematiche e le richieste</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving al fine di trovare soluzioni ai problemi dei clienti in tempi brevi</p>

Denominazione AdA	Proposta della soluzione assicurativa e definizione delle specifiche contrattuali
Descrizione della performance	Configurare le prestazioni, i contenuti e le modalità di esecuzione del contratto in modo chiaro e trasparente per il cliente al fine di impostare le basi per il rapporto di fiducia con lo stesso e la compagnia di assicurazioni
UC	183
Capacità-abilità	<p>Comunicare in modo chiaro e trasparente al cliente contenuti e modalità di esecuzione del contratto al fine di stabilire con esso un rapporto di fiducia (adempimenti contrattuali del cliente nei confronti della compagnia di assicurazione)</p> <p>Definire gli elementi essenziali relativi alla stipula del contratto di assicurazione (modalità di pagamento, massimali, date di scadenza del contratto ecc.)</p> <p>Presentare al cliente il pacchetto di soluzioni di prodotti assicurativi individuati in risposta alla richiesta, presentandone punti di forza e debolezza</p> <p>Supportare il cliente nella scelta della soluzione più appropriata alle sue esigenze e più conveniente da un punto di vista economico</p>
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale e privato per la corretta stipula dei contratti di assicurazione</p> <p>Elementi di tecnica amministrativa per una corretta esecuzione delle procedure contrattuali</p> <p>Inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Normativa sulla privacy per un corretto svolgimento della stipula dei contratti</p> <p>Tecniche e procedure di stipula e gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Teorie e tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per una corretta interpretazione delle esigenze del cliente</p>

Denominazione AdA	Valutazione delle richieste del cliente e del tipo di rischio da assicurare
-------------------	---

Descrizione della performance	Realizzare un'analisi accurata delle richieste del cliente al fine di farne emergere i bisogni espliciti ed impliciti e configurare la soluzione proposta a partire da un realistica elaborazione del rischio
UC	179
Capacità-abilità	<p>Analizzare il tipo di rischio da assicurare al fine di impostare correttamente la soluzione da proporre prendendo visione del bene da assicurare</p> <p>Analizzare le esigenze e i bisogni per proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi assicurativi</p> <p>Ascoltare il cliente al fine di rilevarne le richieste implicite ed esplicite</p> <p>Fornire una prima informazione su servizi e prodotti assicurativi specifici in rispondenza alle esigenze del cliente da un lato e in linea con le offerte delle compagnie di assicurazione dall'altro</p>
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale per la corretta stipula e gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di individuare la soluzione ottimale alla richiesta presentata</p> <p>Normativa sulla privacy al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Tecniche di comunicazione e di vendita al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche e procedure di ascolto attivo al fine di acquisire informazioni utili</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio per una corretta relazione con il cliente</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della gestione della rete di vendita (330)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Team- manager
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Coadiuvare e supportare l'agente di assicurazione (vedi Tecnico della gestione e dello sviluppo degli affari di agenzia assicurativa) nella gestione della rete di vendita, o di parti di essa, per il raggiungimento degli obiettivi commerciali, di sviluppo organizzativo e di redditività che gli sono assegnati

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Opera nelle agenzie di assicurazioni di maggiori dimensioni dotate di una organizzazione di vendita strutturata per linee di prodotto, articolazione territoriale e/o specificità dei bisogni della clientela
Collocazione contrattuale	L'inquadramento come dipendente è poco frequente ed avviene in genere in posizione variabile dal primo livello delle categorie impiegatizie a quello della categoria quadri del CCNL. Più frequente il rapporto di collaborazione come lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita conseguiti dalla rete posta sotto la sua responsabilità
Collocazione organizzativa	Risponde direttamente all'agente di assicurazione (vedi Tecnico della gestione e dello sviluppo degli affari di agenzia assicurativa) o al responsabile commerciale di agenzia e coordina un gruppo di venditori di varia esperienza e specializzazione. Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (R.U.I. Registro Unico degli intermediari di Assicurazione) alla sez. e in qualità di collaboratore di un intermediario iscritto alla sez. a, agenti di assicurazioni, del registro. L'iscrizione si ottiene, essendo in possesso dei requisiti personali, attraverso una disciplina regolamentare in corso di emanazione da parte dell'ISVAP. L'attività si svolge nella sede dell'agenzia di assicurazioni ma può prevedere anche affiancamento o supervisione dei venditori, all'esterno dell'impresa presso il cliente. Le sue principali relazioni sono con l'agente, i venditori, i clienti, i responsabili operativi e commerciali della società mandante dell'agenzia, i colleghi incaricati della vendita di prodotti e servizi finanziari (promotori) con i quali è in atto una significativa tendenza

	all'integrazione nelle reti di vendita di servizi assicurativi
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità sul mercato del lavoro sono in relazione all'effettiva esperienza maturata, le prospettive di impiego sono molto buone a causa dell'accentuata pressione competitiva nel settore dei servizi finanziari assicurativi e previdenziali, l'evoluzione professionale avviene generalmente verso la posizione imprenditoriale della figura dell'agente di assicurazione (vedi Tecnico della gestione e dello sviluppo degli affari di agenzia assicurativa)
Percorsi formativi	Titolo preferenziale di accesso è la laurea in discipline economico-giuridiche o ad indirizzo socio-psicologico; sono tuttavia presenti addetti con un titolo di istruzione secondaria superiore; alla posizione si accede esclusivamente a seguito di un'esperienza nel ruolo di venditore, caratterizzato dal conseguimento di significativi risultati di vendita

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.22.03 - Sub-agenti di assicurazioni 66.22.04 - Produttori, procacciatori ed altri intermediari delle assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi del territorio e definizione degli obiettivi
Descrizione della performance	Contribuire alla impostazione di un modello di analisi del contesto in cui opera la rete assegnata, individuando gli obiettivi di crescita e le iniziative necessarie a conseguirli
UC	1382
Capacità-abilità	Analizzare il portafoglio clienti locale e determinare il posizionamento commerciale rispetto al territorio valutando il potenziale di sviluppo Analizzare il tessuto sociale e il contesto economico del territorio di competenza per individuare il potenziale di vendita Determinare gli obiettivi di sviluppo organizzativo e commerciale in relazione alle potenzialità individuate Individuare i principali competitori e le caratteristiche del mercato locale per valutare la possibilità di sviluppo della propria posizione

	<p>commerciale</p> <p>Organizzare localmente eventi e iniziative di carattere promozionale per aumentare le relazioni con il territorio e diffondere informazioni sulle proprie possibilità di servizio</p> <p>Sviluppare le relazioni dell'agenzia mandante sul territorio di competenza per migliorarne la visibilità e le possibilità di crescita</p>
Conoscenze	<p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni e alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile</p> <p>Indicatori sociodemografici, economia ed istituzioni locali per individuare le opportunità di sviluppo e il posizionamento rispetto alla concorrenza</p> <p>Metodologia di segmentazione ed analisi del portafoglio clienti, per individuare le potenzialità di sviluppo del mercato interno locale e segmentarlo rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Metodologie e strumenti per l'analisi del mercato esterno e indicatori di potenzialità per stimare e quantificare le possibilità di sviluppo e determinare i propri obiettivi di vendita e di attività</p> <p>Tecniche di comunicazione pubblicitaria a livello locale per effettuare attività di promozione e sviluppo delle relazioni tra l'agenzia e il suo territorio</p>

Denominazione AdA	Attuazione e monitoraggio dell'attività commerciale
Descrizione della performance	Redigere un piano di vendita comprendente le attività e le azioni organizzative da realizzare nonché i relativi indicatori di controllo e i sistemi per l'attività di report
UC	1384
Capacità-abilità	<p>Calcolare gli obiettivi di vendita individuali, negoziandone l'assegnazione con gli interessati al fine di ottimizzare gli impegni dei venditori rispetto alla realizzazione del programma commerciale</p> <p>Gestire le riunioni periodiche del gruppo per la programmazione e la verifica dell'attività di vendita, curando l'attuazione metodica delle visite ai clienti, individuando gli scostamenti globali dai risultati attesi e gli interventi correttivi necessari e promuovendo i comportamenti di successo</p> <p>Informare regolarmente l'agente o il responsabile commerciale di agenzia sull'attività del gruppo di venditori assegnatogli, organizzando i relativi modelli di report, proponendo iniziative correttive al piano di attività o di supporto e promozione delle vendite</p> <p>Pianificare le attività di lavoro con ogni singolo collaboratore al fine di assicurarne la continuità di impegno nel tempo</p> <p>Verificare periodicamente i risultati di vendita, con l'uso di indicatori di valutazione della performance riferiti alle fasi di contatto e di vendita, al fine di fornire supporto ed indicazioni di miglioramento per la propria attività ad ogni singolo venditore</p>
Conoscenze	Metodi di analisi e indicatori di efficacia dell'attività di vendita per la

	<p>valutazione dei risultati</p> <p>Metodi di organizzazione e pianificazione del lavoro di vendita per l'assegnazione individuale degli obiettivi di attività</p> <p>Metodi di presentazione delle attività di reporting sui risultati di vendita</p> <p>Metodi di risoluzione dei problemi e di assunzione di decisioni per l'individuazione e la soluzione delle criticità nell'attività di vendita</p> <p>Metodi e strumenti per gestire l'informazione e la comunicazione nei gruppi per la conduzione delle riunioni periodiche e delle attività di verifica</p> <p>Tecniche di analisi e metodi di calcolo per la determinazione degli obiettivi di attività e di vendita</p> <p>Tecniche di negoziazione per l'assegnazione e la discussione degli obiettivi</p>
--	--

Denominazione AdA	Dimensionamento e sviluppo organizzativo della rete
Descrizione della performance	Definire il dimensionamento ottimale della rete e realizzare un programma di incremento e miglioramento delle risorse assegnate finalizzato al raggiungimento degli obiettivi commerciali
UC	1383
Capacità-abilità	<p>Analizzare il profilo professionale, le competenze e il potenziale di sviluppo dei collaboratori, valutando l'adeguatezza delle risorse assegnate agli obiettivi richiesti, per individuare le eventuali carenze e gli obiettivi di sviluppo organizzativo</p> <p>Costruire il profilo professionale delle risorse aggiuntive necessarie per realizzare il reperimento, la selezione e l'inserimento dei nuovi collaboratori</p> <p>Impostare lo stile comunicativo e comportamentale adeguato alla relazione con i singoli collaboratori di vendita per ottenere il miglior clima cooperativo nel gruppo facilitando l'esame delle criticità e l'esposizione delle aspettative individuali</p> <p>Organizzare il sistema di informazione e aggiornamento tecnico dei collaboratori, l'addestramento all'uso dei sistemi di e-learning, diffondendo rapidamente le novità, lo studio dei casi e la conoscenza dei comportamenti attesi</p> <p>Valutare la necessità di attività formative, progettando i contenuti e pianificandone la realizzazione, al fine di ottimizzare il potenziale di crescita e sviluppo professionale delle risorse assegnate</p> <p>Valutare la necessità di sviluppo organizzativo individuando quantità e qualità delle risorse aggiuntive necessarie alla realizzazione degli obiettivi commerciali assegnati</p>
Conoscenze	<p>Fasi del ciclo di formazione e inserimento di nuovi collaboratori per realizzarne l'accoglienza, l'orientamento, l'affiancamento, l'avvio, il consolidamento e l'autonomia</p> <p>Metodi e strumenti di ricerca e selezione del personale per la definizione dei profili delle nuove risorse, la valutazione e la scelta dei</p>

	<p>potenziali collaboratori</p> <p>Piattaforma informativa aziendale e programmi di e-learning per l'aggiornamento professionale dei collaboratori</p> <p>Pragmatica della comunicazione ed elementi di analisi transazionale per la gestione dei colloqui di selezione e della relazione con i collaboratori assegnati</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso</p> <p>Tecniche e strumenti di gestione delle risorse umane per analizzare le competenze professionali dei collaboratori, individuarne il potenziale di sviluppo e i bisogni di formazione</p>
--	---

Denominazione AdA	Motivazione e gestione delle risorse umane
Descrizione della performance	Realizzare attività di gestione, del clima e delle relazioni nel gruppo di collaboratori, tali da favorire la crescita personale nonché mantenere la concentrazione e la motivazione al raggiungimento degli obiettivi assegnati
UC	1385
Capacità-abilità	<p>Aiutare i collaboratori ad individuare modalità efficaci di comportamento e praticarle al fine di ottenere migliori risultati nella loro attività relazionale con i clienti</p> <p>Favorire la conoscenza di modalità di lavoro di successo da evidenziare e diffondere tra i membri del gruppo e promuovere comportamenti collaborativi che evidenzino la dimensione formativa dell'esperienza comune (mentoring)</p> <p>Gestire il clima e la motivazione di gruppo e ottimizzare l'uso del tempo lavoro delle risorse, in vista del raggiungimento e del mantenimento nel tempo di livelli elevati di prestazione</p> <p>Supportare i collaboratori realizzando anche attività di counselling e di supervisione delle singole trattative fornendo loro indicazioni utili nella relazione con il cliente e nella valutazione della propria attività</p> <p>Supportare i membri del gruppo nel riconoscere e valutare il proprio stile di comunicazione e di relazione interpersonale al fine di adottare comportamenti efficaci</p>
Conoscenze	<p>Elementi di psicologia dei rapporti interpersonali per favorire il clima interno di cooperazione e supportare i collaboratori nel riconoscimento e nella valutazione del proprio stile e della propria flessibilità comportamentale</p> <p>Elementi di psicologia per la gestione dello stress: sostegno, controllo delle emozioni, gestione dell'ansia per la gestione del clima nel gruppo e per il supporto individuale ai venditori</p> <p>Tecniche di affiancamento e di coaching per il mantenimento degli standard di prestazione dei collaboratori</p> <p>Teorie della motivazione e del rinforzo per individuare le leve e le spinte personali al raggiungimento di obiettivi di crescita valorizzando l'apprendimento di comportamenti di successo</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della gestione e dello sviluppo degli affari di agenzia assicurativa (5)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Agente di assicurazione
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Amministrazione e gestione
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	E' un libero professionista che si occupa della gestione e dello sviluppo degli affari di un'agenzia di assicurazione. Propone i prodotti/servizi della/e compagnia/e che rappresenta presso i clienti, occupandosi della stipula e dell'amministrazione delle polizze. Il suo obiettivo è quello di conciliare sia le esigenze della compagnia che quelle della propria clientela

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	La tipologia dei rapporti di lavoro per questa figura è quella tipica del libero professionista: non ha orari da rispettare ed esercita l'attività presso la propria agenzia o all'esterno, a contatto diretto con la clientela. Gli agenti possono prestare la propria opera per una sola compagnia di assicurazione (monomandatari) oppure svolgere il proprio lavoro per più compagnie (plurimandatari)
Collocazione contrattuale	E' un libero professionista: è compensato con provvigioni, cioè ottiene una percentuale sul portafoglio delle acquisizioni assicurative effettuate. Le provvigioni sono diverse a seconda del ramo assicurativo per il quale viene stipulato il contratto con il cliente ed a seconda delle relative assunzioni di rischio
Collocazione organizzativa	In generale, questa figura svolge sempre meno un'attività di contatto diretto con la clientela e sempre più una funzione di coordinamento e gestione delle risorse umane (collaboratori) impiegate nell'agenzia assicurativa
Opportunità sul mercato del lavoro	Il mercato delle assicurazioni sta subendo un momento di profonde trasformazioni dovute all'ingresso di canali di accesso alla stipula delle polizze assicurative alternativi alla tradizionale agenzia assicurativa (ad esempio canali telefonici). Questa figura, per rimanere competitiva, è fortemente sollecitata ad aggiornarsi continuamente sui movimenti e sulle nuove tendenze del mercato assicurativo, soprattutto europeo, in un'ottica di innovazione e di fidelizzazione del proprio pacchetto clienti

Percorsi formativi	Il titolo di studio richiesto, come requisito preferenziale, è la laurea in economia e commercio. All'interno della compagnia di assicurazione, questa figura viene formata alle funzioni applicative specifiche per lo svolgimento delle operazioni. Questa figura non va incontro ad un percorso di carriera, che può semmai configurarsi come un ampliamento del proprio portafoglio clienti. Per esercitare la professione è necessaria l'iscrizione all'Albo nazionale degli agenti di assicurazioni, presso il Ministero delle Attività Produttive, dopo il superamento di una prova di idoneità con un esame scritto e orale nelle materie: disciplina giuridica dei contratti di assicurazioni e di agenzia; disciplina giuridica dell'esercizio delle assicurazioni private; nozioni sulla disciplina tributaria delle assicurazioni; principi di tecnica assicurativa
--------------------	---

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3419 - Finance and sales associate professionals not elsewhere classified
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.22.02 - Agenti di assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Acquisizione e sviluppo del portafoglio clienti
Descrizione della performance	Sviluppare il proprio portafoglio clienti nell'ottica di un ampliamento costante della propria clientela
UC	189
Capacità-abilità	Contattare il cliente potenziale al fine di promuovere i propri servizi Istituire una relazione di fiducia con il cliente in funzione del mantenimento nel tempo dell'esclusività del rapporto assicurativo Organizzare un archivio contatti in funzione di uno sviluppo e una fidelizzazione della clientela Realizzare un mailing commerciale utilizzando diversi canali (posta ordinaria, posta elettronica, contatti personali ecc.) Redigere una offerta commerciale di promozione della propria attività professionale
Conoscenze	Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di prevedere i bisogni emergenti in termini di servizi e prodotti assicurativi

	<p>Tecniche di comunicazione dei prodotti e dei servizi assicurativi al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche di marketing in funzione dell'analisi e pianificazione del mercato di riferimento</p> <p>Tecniche e procedure di ascolto attivo nell'ottica di una comprensione dei bisogni del cliente</p> <p>Tecniche e procedure di inserimento dati anche con il supporto informatico</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con il cliente in funzione dell'analisi personalizzata delle esigenze e di ottimizzare i tempi relazionali</p> <p>Tecniche e procedure di vendita di prodotti e servizi al fine di migliorare il proprio portafoglio commesse</p>
--	---

Denominazione AdA	Coordinamento dell'agenzia assicurativa
Descrizione della performance	Coordinare le risorse umane impiegate nell'agenzia assicurativa in un'ottica di efficacia e efficienza
UC	195
Capacità-abilità	<p>Effettuare le ispezioni amministrative periodiche</p> <p>Gestire i rapporti con la direzione generale in linea con gli standard aziendali</p> <p>Gestire le risorse umane dell'agenzia (i collaboratori, denominati, produttori che svolgono una funzione di promozione e contatto diretto con il portafoglio clienti)</p> <p>Inviare gli incassi alla compagnia assicurativa con scadenza periodica</p>
Conoscenze	<p>Elementi di gestione delle risorse umane per un efficace coordinamento dei collaboratori dell'agenzia</p> <p>Elementi di organizzazione e programmazione del lavoro in funzione di un'efficace gestione del carico di lavoro dell'agenzia</p> <p>Tecniche e procedure di valutazione del lavoro svolto dai collaboratori in funzione di uno sviluppo degli stessi</p> <p>Teorie e tecniche di problem solving in funzione di una gestione efficace delle criticità</p>

Denominazione AdA	Gestione dei sinistri
Descrizione della performance	Tenere i rapporti con i liquidatori e i periti per la gestione dei sinistri dei propri assicurati
UC	203
Capacità-abilità	<p>Effettuare una valutazione del rischio rispetto al rapporto sinistri-premi per ogni singolo cliente dell'agenzia</p> <p>Recepire le denunce di sinistro da parte dei clienti</p> <p>Segnalare alla compagnia eventuali casi di clienti con i quali interrompere il rapporto</p>

	Trasmettere le denunce di sinistro agli uffici liquidatori competenti e ai periti che quantificano il danno
Conoscenze	<p>Caratteristiche salienti del contratto assicurativo stipulato con il cliente per un'accurata valutazione dei rischi</p> <p>Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico per un corretto svolgimento delle pratiche assicurative</p> <p>Tecniche di analisi di sistemi di informazioni ad alta variabilità in funzione di analisi complesse</p> <p>Teorie e tecniche di valutazione del rischio per una corretta analisi della clientela</p>

Denominazione AdA	Proposta della soluzione assicurativa e definizione delle specifiche contrattuali
Descrizione della performance	Configurare le prestazioni, i contenuti e le modalità di esecuzione del contratto in modo chiaro e trasparente per il cliente al fine di impostare le basi per il rapporto di fiducia con lo stesso e la compagnia di assicurazioni
UC	208
Capacità-abilità	<p>Comunicare in modo chiaro e trasparente al cliente contenuti e modalità di esecuzione del contratto al fine di stabilire con esso un rapporto di fiducia (adempimenti contrattuali del cliente nei confronti della compagnia di assicurazione)</p> <p>Definire gli elementi essenziali relativi alla stipula del contratto di assicurazione (modalità di pagamento, massimali, date di scadenza del contratto ecc.)</p> <p>Presentare al cliente il pacchetto di soluzioni di prodotti assicurativi individuati in risposta alla richiesta, presentandone punti di forza e debolezza</p> <p>Supportare il cliente nella scelta della soluzione più appropriata alle sue esigenze e più conveniente da un punto di vista economico</p>
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale e privato per la corretta stipula dei contratti di assicurazione</p> <p>Elementi di tecnica amministrativa per una corretta esecuzione delle procedure contrattuali</p> <p>Inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure</p> <p>Normativa sulla privacy per un corretto svolgimento della stipula dei contratti</p> <p>Tecniche e procedure di stipula e gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Teorie e tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per una corretta interpretazione delle esigenze del cliente</p>

Denominazione AdA	Valutazione delle richieste del cliente e del tipo di rischio da
-------------------	--

	assicurare
Descrizione della performance	Realizzare un'analisi accurata delle richieste del cliente al fine di farne emergere i bisogni espliciti ed impliciti e configurare la soluzione proposta a partire da un realistica elaborazione del rischio
UC	209
Capacità-abilità	<p>Analizzare il tipo di rischio da assicurare al fine di impostare correttamente la soluzione da proporre prendendo visione del bene da assicurare</p> <p>Analizzare le esigenze e i bisogni per proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi assicurativi</p> <p>Ascoltare il cliente al fine di rilevarne le richieste implicite ed esplicite</p> <p>Fornire una prima informazione su servizi e prodotti assicurativi specifici in rispondenza alle esigenze del cliente da un lato e in linea con le offerte delle compagnie di assicurazione dall'altro</p>
Conoscenze	<p>Elementi di diritto commerciale per la corretta stipula e gestione dei contratti di assicurazione</p> <p>Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di individuare la soluzione ottimale alla richiesta presentata</p> <p>Normativa sulla privacy al fine di garantire una corretta gestione delle informazioni acquisite dai clienti</p> <p>Tecniche di comunicazione e di vendita al fine di promuovere lo sviluppo della clientela</p> <p>Tecniche e procedure di ascolto attivo al fine di acquisire informazioni utili</p> <p>Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio per una corretta relazione con il cliente</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della promozione di strumenti finanziari e di servizi di investimento (329)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Promotore finanziario
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Esercita professionalmente l'offerta fuori sede di strumenti finanziari e di servizi di investimento o interviene nel rapporto con il cliente per la promozione e il collocamento degli stessi mediante l'uso di tecniche di comunicazione a distanza

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può svolgere la sua attività sia come lavoratore dipendente, sia come lavoratore autonomo con mandato ex art.1703 CC o con contratto di agenzia, ex 1742 CC
Collocazione contrattuale	L'eventuale inquadramento in qualità di dipendente è in relazione alle scelte organizzative dell'azienda di credito o dell'intermediario finanziario con il quale si costituisce il rapporto. Il rapporto di collaborazione più frequente è tuttavia quello di lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita
Collocazione organizzativa	Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione ad uno specifico Albo. Il rapporto di collaborazione si istituisce in genere con una banca, una società di intermediazione mobiliare o un altro intermediario finanziario autorizzato. L'attività si svolge di norma fuori della sede dell'impresa mandante, anche presso il domicilio dei clienti. Il promotore può tuttavia operare avendo una sede o recapito in un'agenzia bancaria, un negozio finanziario, un'agenzia di assicurazioni o in un proprio studio professionale. Risponde direttamente all'agente o al responsabile commerciale di rete della struttura di inserimento, le sue principali relazioni sono con i clienti, i colleghi, i responsabili della gestione finanziaria (gestori) delle linee di prodotto, i responsabili operativi e commerciali della società mandante
Opportunità sul mercato del lavoro	Nel corso degli anni novanta si è avuto un incremento molto forte del numero degli addetti, che ha subito una brusca contrazione in connessione con la flessione dei mercati finanziari dell'inizio degli anni duemila. Attualmente il settore si presenta assestato, tuttavia permane una tendenza significativamente espansiva per i prossimi

	anni dovuta alla sempre crescente domanda di orientamento, informazione e personalizzazione del servizio espressa dai risparmiatori. In considerazione di questo e della complessità tecnica e relazionale dei suoi compiti è una figura al riparo dalla disoccupazione tecnologica
Percorsi formativi	Titolo preferenziale è la laurea in discipline economico-giuridiche, integrata da master specifici, anche se nel settore è presente un buon numero di addetti con titolo di istruzione secondaria superiore. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è un requisito iniziale preferenziale. L'offerta formativa di imprese e di istituzioni finanziarie, di associazioni di categoria e di aziende specializzate del settore economico finanziario, anche in collaborazione con Università, punta a migliorare la preparazione professionale ed a realizzare un modello di certificazione delle competenze in linea con le tendenze europee, in particolare anglosassoni. L'evoluzione professionale si realizza con una crescente specializzazione in funzione della complessità delle esigenze del cliente, includendo anche la consulenza in ambito assicurativo, previdenziale, immobiliare e fiscale, verso le figure del financial adviser del financial planner e del private banker (clientela affluent e VIP) oppure del consulente finanziario indipendente o del team manager

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3412 - Insurance representatives
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.2.0 - Tecnici del lavoro bancario 3.3.2.1.0 - Tecnici della gestione finanziaria
ATECO 2007	66.19.21 - Promotori finanziari 66.19.22 - Agenti, mediatori e procacciatori in prodotti finanziari

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Assistenza al cliente dopo la vendita del prodotto finanziario
Descrizione della performance	Mantenere la relazione con il cliente verificando periodicamente l'adeguatezza delle soluzioni adottate e sviluppandola nel tempo
UC	1349
Capacità-abilità	Affrontare le fasi critiche del ciclo di vita dell'investimento con l'ascolto e la verifica delle intenzioni del cliente al fine di fornirgli informazioni di supporto alle decisioni e illustrargli le opportunità eventuali del momento

	<p>Utilizzare il cross-selling con prodotti assicurativi per espandere la relazione con il cliente fornendo risposte ai suoi bisogni di sicurezza e protezione dai rischi</p> <p>Valorizzare l'attività di rendicontazione periodica per verificare la necessità di operazioni di riposizionamento e/o correzione delle scelte iniziali</p>
Conoscenze	<p>Dati storici relativi all'andamento dei mercati finanziari per effettuare simulazioni e confronti</p> <p>Indici dei mercati e degli strumenti finanziari nel tempo per effettuare simulazioni e confronti</p> <p>Strumenti informatici per la rendicontazione e la valutazione degli investimenti nel tempo per predisporre report di verifica e valutazione per il cliente</p> <p>Tecniche di benchmarking e comparazione per predisporre strumenti di analisi e confronto dei risultati di gestione</p> <p>Tecniche di valutazione della performance e degli stili di gestione per predisporre elementi di verifica dell'attività del gestore dei prodotti di risparmio gestito</p>

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto finanziario nella fase di intervista
Descrizione della performance	Gestire il colloquio di vendita, valutando i bisogni, le esigenze ed aspettative dei clienti in materia di gestione finanziaria del risparmio
UC	1347
Capacità-abilità	<p>Determinare l'intervallo temporale degli investimenti per elaborare la ripartizione degli strumenti finanziari adeguata alle caratteristiche del cliente</p> <p>Individuare gli obiettivi di investimento del cliente per valutare l'adeguatezza delle risorse economiche disponibili alle aspettative del cliente</p> <p>Individuare il profilo di rischio del cliente per valutare l'adeguatezza della volatilità degli investimenti alle caratteristiche personali del cliente</p> <p>Realizzare l'analisi della posizione economico-patrimoniale del cliente per individuare le risorse economiche disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di risparmio del cliente</p> <p>Stabilire una relazione empatica con il cliente per realizzare una condizione tale da consentire l'analisi e l'approfondimento delle condizioni economiche e delle aspettative del cliente</p>
Conoscenze	<p>Disciplina legislativa, regolamentare e deontologica dell'attività del promotore finanziario per adeguare il proprio comportamento</p> <p>Elementi di finanza comportamentale per comprendere a fondo le aspettative e l'atteggiamento del cliente</p> <p>Tecniche di armonizzazione e presentazione personale per realizzare una relazione di empatia con il cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi della situazione di vendita</p>

	<p>Tecniche di intervista e di formulazione delle domande per approfondire l'analisi delle informazioni e delle opinioni del cliente</p> <p>Tecniche di valutazione dell'esperienza finanziaria e del profilo di rischio del cliente per individuare un parametro fondamentale del giudizio di adeguatezza tra le esigenze del cliente e le soluzioni proponibili</p>
--	---

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto finanziario nella fase di proposta conclusione
Descrizione della performance	Presentare la proposta d'investimento, verificare il consenso del cliente e raccogliere la documentazione contrattuale d'acquisto
UC	1348
Capacità-abilità	<p>Concludere il contratto raccogliendo la modulistica e le sottoscrizioni necessarie ad attivare le decisioni di investimento concordate</p> <p>Discutere le osservazioni del cliente valutandone il contenuto al fine di operare le correzioni alla proposta di investimento formulata</p> <p>Illustrare la proposta del piano di investimenti argomentandone le caratteristiche al fine di chiarirne gli aspetti di dettaglio, approfondendo tutti i contenuti che il cliente ritiene opportuni</p> <p>Individuare l'insieme di strumenti finanziari adeguati al profilo di rischio del cliente ai suoi obiettivi di investimento ed alla dinamica dei suoi flussi finanziari nel tempo al fine di elaborare la proposta di investimento</p> <p>Pianificare l'evoluzione della posizione finanziaria nel tempo per rispondere alle esigenze evidenziate dall'andamento dei flussi di cassa prevedibili e necessari alla dinamica dei progetti di vita e degli obiettivi di investimento e risparmio del cliente</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche delle linee di prodotti e servizi finanziari oggetto della propria attività per individuare prodotti e servizi adeguati alle esigenze del cliente</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per individuare e segnalare eventuali operazioni sospette</p> <p>Normativa fiscale al fine di ottimizzare le scelte di investimento del cliente</p> <p>Procedure operative e relativa piattaforma informatica per la trasmissione di ordini d'acquisto del cliente e l'emissione della relativa documentazione</p> <p>Tecniche di valutazione e di trattamento delle obiezioni per l'esame e la discussione del punto di vista del cliente sulle soluzioni propostegli</p>

Denominazione AdA	Definizione del mercato e formazione di un piano di vendita
Descrizione della performance	Individuare gli obiettivi della propria attività e le azioni organizzative e di vendita necessarie a conseguirli
UC	1345
Capacità-abilità	Analizzare il territorio di lavoro e le sue opportunità per determinare

	<p>il potenziale e gli obiettivi di vendita</p> <p>Definire gli obiettivi di vendita e trasformarli in obiettivi di attività pianificate nel tempo in modo da conferire continuità all'azione di esplorazione del mercato per la ricerca di nuovi clienti</p> <p>Individuare i potenziali clienti e la loro dislocazione territoriale e relazionale per formulare un piano d'azione coerente con il piano di vendita</p> <p>Valorizzare le proprie relazioni personali e le potenzialità attrattive del marchio aziendale per realizzare gli obiettivi del proprio piano di vendita</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Caratteristiche tecniche delle prestazioni erogate dal sistema assicurativo per i lavoratori del settore pubblico e privato per l'individuazione delle aree di integrazione</p> <p>Concetti relativi alle fasi di vita in relazione alla produzione di reddito e alle esigenze di natura finanziaria/assicurativa per comprendere e utilizzare metodi di pianificazione del risparmio e dei flussi finanziari del cliente nel tempo</p> <p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni, alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare la penetrazione possibile</p> <p>Strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Tecniche di segmentazione e analisi del proprio portafoglio clienti</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione per la definizione degli obiettivi di vendita e di attività</p>

Denominazione AdA	Programmazione e organizzazione del lavoro
Descrizione della performance	Attuare le azioni programmate di contatto con i clienti verificandone i risultati nel tempo
UC	1346
Capacità-abilità	<p>Attuare un programma di contatti scritti e telefonici finalizzato agli appuntamenti di prima visita con nuovi clienti o per nuove proposte a già clienti</p> <p>Gestire il proprio tempo per obiettivi e priorità secondo il programma di visite ed il calendario di appuntamenti fissato</p> <p>Organizzare il reporting ed elaborare un sistema di indici per la verifica di efficacia della propria attività di contatto e di vendita con i clienti</p> <p>Preparare le visite, le interviste e i colloqui di vendita con i clienti sviluppando un obiettivo ed un piano d'azione specifici per ogni appuntamento</p>

Conoscenze	<p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta, anche attraverso strumenti informatici per contattare i clienti tramite lettera ai fini promozionali o di vendita</p> <p>Tecniche di comunicazione telefonica per un approccio efficace con il cliente</p>
------------	--

Denominazione AdA	Raccolta ed analisi di informazioni economico-finanziarie
Descrizione della performance	Comprendere e acquisire i fatti principali del ciclo economico, l'andamento e le tendenze dei mercati finanziari e analizzare i loro rapporti per individuare le opportunità per il risparmiatore, adoperando gli strumenti informativi disponibili
UC	1344
Capacità-abilità	<p>Comprendere i fatti economici negli aspetti congiunturali e settoriali evidenziando la relazione tra il ciclo economico, le prospettive e le opportunità di investimento per i risparmiatori</p> <p>Utilizzare gli indicatori e i metodi dell'analisi di bilancio e del metodo empirico (moltiplicatori di borsa) per valutare le caratteristiche fondamentali delle opportunità di investimento su singoli strumenti finanziari o le fasi dei mercati</p> <p>Utilizzare gli indicatori e i metodi di analisi tecnica per valutare e spiegare le opportunità di investimento legate alla dinamica dei mercati finanziari</p> <p>Valutare le varie categorie di rischio connesse con l'attività di investimento nei mercati finanziari utilizzando metodi di calcolo ed indicatori di volatilità adeguati agli strumenti finanziari analizzati</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche di base degli strumenti finanziari (azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimento, strumenti derivati) e delle SICAV per comprendere le informazioni relative ai mercati finanziari</p> <p>Diritto e regolamentazione dei mercati finanziari per comprenderne l'organizzazione e le modalità di funzionamento</p> <p>Economia dei mercati e degli strumenti finanziari per comprendere le analisi generali e di scenario</p> <p>Elementi di diritto privato e tributario per valutare le norme di natura contrattuale caratterizzanti gli strumenti finanziari e verificare le opportunità di ottimizzazione fiscale degli impieghi a risparmio</p> <p>Elementi di matematica finanziaria e statistica per utilizzare gli strumenti di misurazione quantitativa dei risultati degli investimenti e i modelli di valutazione degli scenari di opportunità</p> <p>Metodi di valutazione delle azioni, relazione tra dividendi attuali e prospettive di crescita, creazione di valore per individuare opportunità di investimento</p> <p>Modelli di valutazione degli strumenti obbligazionari (relazione prezzo rendimenti, duration, volatilità) per individuare opportunità di investimento</p>

Tecniche di protezione dal rischio nelle attività finanziarie

Teorie di gestione del portafoglio e strategie di asset allocation e di diversificazione per comprendere e realizzare strategie di ottimizzazione del rapporto rischio rendimento



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della rilevazione, analisi e tariffazione dei rischi per la determinazione del premio di polizza (331)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico assuntivo esterno
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Supporta, per conto dell'impresa assicuratrice, l'attività assuntiva della rete distributiva inerente i rischi aziendali di media e alta complessità, effettuando visite ed ispezioni in stabilimenti ed insediamenti produttivi di aziende clienti al fine di predisporre la necessaria documentazione tecnica utile alla valutazione dei rischi ed alla preparazione dei documenti contrattuali

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	In genere è un dipendente dell'impresa assicuratrice, ma può svolgere la sua attività anche come libero professionista per conto di aziende di brokeraggio assicurativo
Collocazione contrattuale	Può essere inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, in posizioni variabili a seconda dell'autonomia operativa concessagli dall'impresa; sia nell'Area Professionale A (funzionari) sia nell'Area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo o nella Posizione Organizzativa 2 corrispondente al 5° livello retributivo. Nel caso che operi come autonomo si tratta in genere di un libero professionista iscritto ad un albo professionale o di un consulente
Collocazione organizzativa	Opera in imprese del settore assicurativo in raccordo tra la rete distributiva e le direzioni tecniche dell'impresa da cui dipende direttamente nel caso non sia un professionista autonomo. Le figure professionali con cui si relaziona sono gli agenti ed i broker di assicurazione, i loro collaboratori di tipo assuntivo e commerciale, i suoi colleghi responsabili della valutazione e dell'assunzione dei rischi nella direzione dell'impresa di assicurazioni, i responsabili tecnici di produzione e gli addetti alla sicurezza delle aziende clienti
Opportunità sul mercato del lavoro	Le sue opportunità sul mercato del lavoro sono direttamente correlate con la sua effettiva esperienza dei settori produttivi, con la conoscenza dei fattori di rischio tipici, della problematica inerente le tematiche della sicurezza e della prevenzione. Lo sviluppo naturale di

	<p>carriera è legato al raggiungimento di sempre maggiori autonomie nell'assunzione dei rischi e può evolvere sia in direzione di una professione nell'ambito della distribuzione, broker o agente, sia nell'assunzione di responsabilità di direzione tecnica nell'ambito dell'impresa assicurativa, sia in ambito autonomo come perito o consulente</p>
Percorsi formativi	<p>Per le nuove assunzioni è in genere richiesta la laurea in ingegneria o una laurea di secondo livello ad indirizzo tecnico-scientifico, meglio se accompagnata da un master specifico; tuttavia sono presenti nel settore numerosi addetti con titolo di studio universitario diverso, ad esempio economia e commercio o giurisprudenza, o anche con un titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base sono requisiti indispensabili</p>

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi 3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.21.00 - Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Ispezione e analisi dei rischi
Descrizione della performance	Visitare stabilimenti di aziende clienti, o potenzialmente tali, al fine di individuare gli elementi caratterizzanti il rischio ed esprimere valutazioni sulla sua assicurabilità
UC	1271
Capacità-abilità	<p>Analizzare planimetrie di stabilimento, lay out dei macchinari e dei processi per acquisire gli elementi indispensabili alla sua descrizione tecnica</p> <p>Individuare e descrivere le caratteristiche costruttive rilevanti dei fabbricati visitati nonché degli impianti e delle attrezzature adottate, al fine di evidenziare gli elementi strutturali caratterizzanti il rischio in esame</p> <p>Individuare i principali potenziali pericoli, quali cause di danno, presenti nel rischio evidenziando i dati essenziali per la decisione</p>

	<p>assuntiva enucleando i possibili eventi fonte di danno</p> <p>Individuare la concentrazione di valore dei beni assicurabili, stimare il grado massimo di danno probabile e la massima unità di rischio, al fine di fornire elementi di stima per la massima perdita potenzialmente inerente il rischio esaminato</p> <p>Realizzare interviste con i responsabili tecnici di produzione, di manutenzione e della sicurezza aziendale, al fine di approfondire le caratteristiche tecniche rilevanti degli impianti e dei processi e di analizzare le misure di prevenzione adottabili</p> <p>Valutare l'adeguatezza delle misure tecniche ed organizzative predisposte per la sicurezza, la prevenzione dei danni ed il loro contenimento e di individuare i miglioramenti tecnici ed organizzativi ulteriori adottabili</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche strutturali dei fabbricati e dei materiali, della loro resistenza e comportamento in caso di sinistro per l'individuazione dei pericoli, la valutazione e la descrizione del rischio</p> <p>Caratteristiche tecniche dei principali processi produttivi per l'individuazione dei pericoli, la valutazione e la descrizione del rischio</p> <p>Disposizioni di legge in ordine alla sicurezza ed alla salubrità dei luoghi di lavoro, alla normativa relativa alla prevenzione antincendio per la verifica dei requisiti obbligatori e dei livelli di protezione e prevenzione tecnica migliorativi</p> <p>Principali elementi tecnico-scientifici in ordine alla sicurezza, alla prevenzione dei rischi, alla protezione ed al contenimento dei danni alle persone ed ai beni e dei relativi impianti tecnici per la valutazione dell'efficacia dei sistemi di prevenzione esistenti ed adottabili</p> <p>Tecniche di comunicazione, di intervista e di ascolto attivo ai fini di una corretta attività di indagine e sopralluogo</p>

Denominazione AdA	Preparazione e stesura del contratto
Descrizione della performance	Redigere il testo del contratto assicurativo in tutte le sue parti includendo i limiti di esposizione, la ripartizione in coassicurazione e le note per la riassicurazione
UC	1274
Capacità-abilità	<p>Analizzare il testo scritto evidenziandone possibili zone di ambiguità o di interpretazione indecidibile al fine di rendere univoco ed esplicito il contenuto di rischio trasferito contrattualmente ed assunto in proprio dall'assicuratore</p> <p>Descrivere le caratteristiche rilevanti del rischio, utilizzando le clausole opportune di carattere generale e particolare per elaborare il testo contrattuale secondo standards di riferimento in uso sul mercato e nell'impresa assicuratrice</p> <p>Individuare i limiti di esposizione sulla base delle capacità di ritenzione della compagnia, indicando la necessità di ricorso a tecniche di coassicurazione o riassicurazione ed adottando i testi contrattuali e le procedure di emissione delle polizze conseguenti</p>
Conoscenze	Casistica sinistri e principale giurisprudenza relativa per l'analisi

	<p>dell'area di copertura contrattuale da prevedere</p> <p>Diritto commerciale di base in merito al contratto di assicurazione per la valutazione dei limiti di impegno contrattuale impliciti</p> <p>Leggi in materia di appalti pubblici, cauzioni, inquinamento ambientale e danno da prodotti difettosi per l'analisi degli impegni contrattuali previsti in merito</p> <p>Norme di legge in materia di assicurazione contro i danni e per la responsabilità civile, per la valutazione di fattibilità rispetto alle clausole contrattuali proposte e l'individuazione dei livelli minimi di prevenzione obbligatori</p> <p>Principali contratti standard e relativi clausolari per la valutazione delle richieste di deroga o modifica</p>
--	---

Denominazione AdA	Supporto e verifica dell'autonomia assuntiva della rete distributiva
Descrizione della performance	Assistere gli agenti o i broker ed i loro collaboratori nella tariffazione ed emissione dei contratti standard e nell'uso dei relativi clausolari
UC	1275
Capacità-abilità	<p>Formare i corrispondenti all'uso dei sistemi di tariffazione standard, evidenziando il contenuto generale delle politiche assuntive dell'impresa mandante, al fine di diminuire gli errori assuntivi in autonomia</p> <p>Individuare errori di applicazione dei sistemi di tariffazione o il superamento delle condizioni di autonomia concesse negoziando le necessarie modifiche ed integrazioni contrattuali</p> <p>Revisionare i testi di polizza e suggerire modifiche, integrazioni o soluzioni, per eliminare zone di ambiguità od interpretazione indecidibile, rendendo esplicito il contenuto del rischio contrattualmente trasferito ed assunto dall'assicuratore</p>
Conoscenze	<p>Modalità operative e procedure informatiche relative all'emissione dei contratti standard per il supporto e l'addestramento dei corrispondenti</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace, intervista ed ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso nella interazione con i colleghi e i corrispondenti</p> <p>Tecniche di negoziazione e di risoluzione dei problemi per la discussione e trattativa sulle condizioni di copertura richieste e concedibili</p>

Denominazione AdA	Tariffazione dei rischi
Descrizione della performance	Individuare la tassazione da applicare ai capitali assicurati, per la determinazione del premio di polizza sulla base delle caratteristiche del rischio, dei sistemi di valutazione adottabili e del grado di autonomia personale attribuito dall'impresa mandante
UC	1272
Capacità-abilità	Negoziare i provvedimenti di riduzione del rischio, mediante interventi tecnici od organizzativi di protezione o prevenzione

	<p>influenti sulla tariffazione praticata con i clienti, i superiori o i collaboratori, al fine di condividere ed affinare le valutazioni tariffarie</p> <p>Utilizzare i sistemi di tariffazione, manuali o informatici, in uso nell'impresa adattandoli alle caratteristiche specifiche del rischio esaminato</p> <p>Valutare soggettivamente le caratteristiche migliorative o peggiorative del rischio, rispetto ad analoghi di settore, e proporre la valorizzazione tariffaria</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Casistica sinistri tipica del settore per la conoscenza e la stima empirica della probabilità di frequenza e del grado di danno</p> <p>Elementi di base di statistica: medie, distribuzione di probabilità normale, varianza, deviazione standard, ecc. per effettuare calcoli relativi alla valutazione e quantificazione dei rischi</p> <p>Tariffe in uso per tipologia di rischio per la determinazione del premio assicurativo e degli sconti</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della valutazione di rischi finanziari, assicurativi e previdenziali di un'impresa di assicurazioni (336)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico attuario
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Effettua calcoli, revisioni, rilevazioni di dati ed elaborazioni tecniche di tipo matematico e statistico per la valutazione dei rischi finanziari, assicurativi e previdenziali dell'impresa di assicurazioni, effettuando studi relativi alle tariffe ed al processo della loro formazione, al portafoglio dei rischi, all'analisi dei prodotti sul mercato, alla formulazione di prodotti concorrenziali, alla personalizzazione dei prodotti, nonché alla elaborazione di dati e documenti per la stesura del budget o del bilancio d'esercizio

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un lavoratore dipendente di una compagnia di assicurazioni
Collocazione contrattuale	Può essere inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, in posizioni variabili, a seconda dell'esperienza, sia nell'Area professionale B (Impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo, profilo i o altri equivalenti, sia anche nell'Area Professionale A (funzionari)
Collocazione organizzativa	In un'impresa di assicurazioni opera in rapporto con i responsabili dell'attuariato (vita o danni) e con il management dell'impresa a cui risponde direttamente, nonché con gli specialisti del sistema informativo, del marketing e della pianificazione aziendale, con gli incaricati della revisione contabile di bilancio e con gli organismi di controllo. Può essere predisposto al coordinamento di un ufficio o di un gruppo di progetto
Opportunità sul mercato del lavoro	Si tratta di una professione con buone prospettive di sviluppo in rapporto ai sempre più importanti compiti connessi con la valutazione del rischio nei prodotti di tipo assicurativo, previdenziale e finanziario
Percorsi formativi	Il titolo specifico di studio è la laurea in scienze statistiche ed attuariali. Per l'iscrizione all'Albo occorre superare l'esame di stato che consente l'abilitazione alla professione. La normativa vigente in

	<p>materia ha previsto due distinte figure professionali di "Attuario" (Sezione A dell'Albo) cui si può accedere essendo in possesso delle seguenti lauree in: Finanza; Statistica demografica e sociale; Statistica economica, finanziaria ed attuariale; Statistica per la ricerca sperimentale. "Attuario iunior" (Sezione B dell'Albo) cui si può accedere con la laurea in Scienze Statistiche. L'offerta formativa post universitaria è sviluppata soprattutto a cura della SIFA srl, società costituita su iniziativa del Consiglio Nazionale degli Attuari, l'Ordine Nazionale degli Attuari e l'Istituto Italiano degli Attuari. La carriera è legata all'esperienza ed è possibile in direzione dell'assunzione di responsabilità tecnico dirigenziali nell'impresa o nello sviluppo professionale autonomo. Le imprese di assicurazione devono obbligatoriamente attribuire la qualifica di attuario incaricato per il ramo Vita, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Inoltre il loro bilancio è soggetto a revisione e certificazione attuariale per quanto riguarda la determinazione della congruità delle riserve tecniche e dei metodi adottati per il loro calcolo. Le funzioni di assunzione di responsabilità (attuario incaricato) e di certificazione possono rappresentare lo sviluppo e il punto di arrivo della carriera</p>
--	---

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	<p>341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers</p> <p>343 - ADMINISTRATIVE ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3433 - Bookkeepers</p> <p>212 - MATHEMATICIANS, STATISTICIANS AND RELATED PROFESSIONALS - 2121 - Mathematicians and related professionals</p>
ISTAT Professioni (CP 2011)	<p>2.1.1.3.2 - Statistici</p> <p>3.1.1.3.0 - Tecnici statistici</p>
ATECO 2007	<p>65.11.00 - Assicurazioni sulla vita</p> <p>65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</p> <p>65.20.00 - Attività di riassicurazione</p> <p>65.30.10 - Attività dei fondi pensione aperti</p> <p>65.30.20 - Attività dei fondi pensione negoziali</p> <p>65.30.30 - Attività dei fondi pensione preesistenti</p>

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi statistiche e gestione informatica dei dati
Descrizione della performance	Supportare altre funzioni aziendali per le applicazioni di carattere matematico finanziario, necessarie allo sviluppo di procedure operative anche di carattere informatico o per effettuare analisi,

	stime, valutazioni inerenti il capitale di rischio dell'azienda, comparazioni sui costi e i margini dei prodotti e il loro posizionamento competitivo sul mercato
UC	1412
Capacità-abilità	<p>Analizzare la composizione dei portafogli in gestione per stimare le fluttuazioni di rischio imprevedibili e le necessità di riassicurazione o di adeguamento del capitale aziendale al fine di ridurre e minimizzare il rischio di rovina</p> <p>Concorrere mediante l'uso di metodi quantitativi di tipo matematico e statistico alla definizione del piano di settore dell'azienda</p> <p>Concorrere mediante l'uso di metodi quantitativi di tipo matematico e statistico, all'analisi di mercato effettivo e potenziale dell'azienda contribuendo all'esame del posizionamento per la formazione di politiche di marketing o di prodotto</p> <p>Elaborare le valutazioni e definirne le metodologie standard per il confronto tra polizze assicurative - nonché tra fondi pensione, prodotti finanziari e altre forme di risparmio gestito - finalizzate a permettere una scelta consapevole da parte dell'utente</p> <p>Supportare l'analisi dei rischi di impresa e dei rischi finanziari connessi con l'esercizio delle attività assicurative e previdenziali per fornire elementi di supporto alle funzioni aziendali responsabili delle attività di pianificazione strategica e di bilancio</p> <p>Supportare la gestione delle procedure di controllo e di validazione dei dati relativi ai portafogli di rischi per assicurarne la stabilità attesa</p> <p>Supportare la gestione operativa di sistemi informatici per l'offerta di servizi finanziari, assicurativi e previdenziali, per la definizione dei metodi di calcolo e l'adeguatezza del trattamento dei dati nelle operazioni di simulazione e comparazione sviluppate</p>
Conoscenze	<p>Lingua inglese per la corrispondenza e le relazioni con istituzioni scientifiche e professionali internazionali</p> <p>Strumenti di pianificazione strategica di un'impresa assicurativa, business plan e relativi aspetti tariffari per le attività di supporto alla pianificazione aziendale ed alla revisione tariffaria</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di negoziazione per una corretta definizione ed analisi della situazione nella relazione con i colleghi e nelle interazioni con i soggetti esterni</p> <p>Tecniche e metodi della riassicurazione per la partecipazione alle attività di analisi e definizione dei bisogni riassicurativi</p> <p>Valutazione del Rischio Rendita Vitalizia nella previdenza complementare e nei prodotti assicurativi Vita per la definizione di piani di contribuzione adeguati e per la valutazione del rischio tecnico d'impresa</p>
Denominazione AdA	Organizzazione del lavoro di uffici statistico-attuariali e gestione delle risorse umane assegnategli
Descrizione della performance	Definire i flussi informativi e i processi di trattamento dei dati e le modalità operative di svolgimento delle attività degli addetti

	all'ufficio o del gruppo di progetto, anche curando la formazione di addetti non attuari per gli aspetti di natura statistica e attuariale
UC	1414
Capacità-abilità	<p>Coordinare un gruppo di lavoro o di progetto verificando il rispetto dei tempi assegnati alle varie fasi e la qualità dei risultati intermedi di attività</p> <p>Determinare il numero e il profilo professionale degli addetti necessari all'ufficio per elaborare il piano risorse e i programmi di formazione, curando l'inserimento lavorativo dei nuovi collaboratori assegnati</p> <p>Individuare le necessità di formazione tecnico matematica specifica degli addetti all'ufficio o del gruppo, non specialisti, progettare e realizzare i relativi interventi</p> <p>Pianificare il processo di lavoro e attribuire l'impiego delle risorse alle varie attività onde ottenere l'ottimizzazione del tempo-lavoro e delle competenze rispetto agli obiettivi assegnati alla struttura coordinata</p> <p>Valutare le esigenze di formazione ed aggiornamento professionale dei collaboratori al fine di promuoverne lo sviluppo formulando un piano di formazione adeguato alle necessità loro e dell'attività della struttura</p> <p>Verificare i risultati dell'attività di un gruppo di collaboratori, informandoli sulla qualità del loro lavoro esaminando eventuali scostamenti dai risultati attesi per individuare cause e soluzioni</p>
Conoscenze	<p>Metodi e strumenti per gestire l'informazione positiva e la comunicazione efficace nei gruppi per facilitare il lavoro dei collaboratori, favorire lo scambio di informazioni sui comportamenti di successo, gestire la motivazione e il clima nelle relazioni</p> <p>Normativa del contratto di lavoro ed elementi di diritto del lavoro per la gestione operativa delle risorse assegnate</p> <p>Strumenti di gestione delle risorse umane per l'analisi dei profili professionali, la previsione della loro evoluzione, le esigenze di formazione e di aggiornamento tecnico</p>

Denominazione AdA	Predisposizione dati e procedure per la stesura del budget e del bilancio d'esercizio
Descrizione della performance	Partecipare alla stesura dei documenti relativi all'elaborazione dei calcoli e delle valutazioni tecnico-attuariali necessarie alla redazione del bilancio delle imprese di assicurazione e dei fondi pensione
UC	1413
Capacità-abilità	<p>Contribuire alla valutazione del valore del portafoglio dell'impresa, fornendo il supporto metodologico e sviluppando le attività di calcolo necessarie</p> <p>Contribuire alla valutazione delle poste di bilancio suscettibili di stima attuariale fornendo il supporto metodologico e di calcolo necessari</p> <p>Elaborare le metodologie per il calcolo delle riserve tecniche nel rispetto delle norme che ne stabiliscono i criteri di formazione e di adeguatezza</p>

	<p>Operare il calcolo delle riserve tecniche e del margine di solvibilità necessario alla individuazione dei dati indispensabili per il bilancio e la relazione</p> <p>Valutare l'adeguatezza delle modalità della copertura delle riserve tecniche nel rispetto delle norme dispositive in materia</p>
Conoscenze	<p>Contabilità generale, contabilità delle imprese di assicurazione per la comprensione, l'uso e l'analisi delle metodologie e dei sistemi adottati dall'impresa</p> <p>Indicatori dell'analisi di bilancio caratteristici di un'impresa di assicurazioni per l'interpretazione dei dati del bilancio d'esercizio suscettibili di utilizzo per valutazioni di carattere attuariale</p> <p>Linee guida per le valutazioni attuariali relative alle assicurazioni sulla vita, alle assicurazioni contro i danni e ai fondi di previdenza complementare per il rispetto delle principali indicazioni metodologiche nello svolgimento della propria attività professionale</p> <p>Metodi di stima del valore di un Portafoglio Vita per la determinazione delle poste attive immateriali</p> <p>Normativa di legge e regolamentare in materia di bilancio, di margine solvibilità e di riserve tecniche del settore assicurativo per l'elaborazione dei calcoli e delle valutazioni conseguenti</p> <p>Principi contabili internazionali (IAS/IFRS) e valutazioni attuariali (19, 37 TFR, fondi pensione e altre indennità, IAS 39 Strumenti finanziari) per la loro valutazione ai fini del bilancio consolidato di gruppo o di società quotate in borsa</p>

Denominazione AdA	Progettazione, costruzione e valutazione di prodotti assicurativi, vita, danni e della contribuzione a fondi pensione
Descrizione della performance	Contribuire attraverso l'utilizzo delle tecniche attuariali, alla definizione della struttura tariffaria, effettuando analisi interne ed esterne per valutare il livello di competitività della tariffa della compagnia
UC	1411
Capacità-abilità	<p>Analizzare prodotti assicurativi concorrenziali per la determinazione del posizionamento commerciale dei prodotti aziendali analoghi, fornendo elementi per la loro modifica o riprogettazione</p> <p>Collaborare alla redazione dei documenti illustrativi del processo attuariale di formazione ed adozione delle tariffe commerciali in uso e della loro congruità rispetto ai parametri di riferimento adottati per il calcolo</p> <p>Elaborare le metodologie per il calcolo dei premi assicurativi, tenendo conto della base tecnica disponibile, dei vincoli relativi ai carichi massimi applicabili ed al capitale di rischio aziendale</p> <p>Gestire le rilevazioni sul Portafoglio Vita e Danni tali da determinare tutti i dati statistici, relativi ai rischi assicurati ed ai sinistri, presi a riferimento per la costruzione tariffaria (determinazione delle basi tecniche)</p> <p>Monitorare e stimare a intervalli periodici la congruità e l'andamento</p>

	dei premi fornendo supporto metodologico e di calcolo alla formazione periodica dei bilanci tecnici di ramo
Conoscenze	<p>Aspetti normativi e fiscali, assicurazioni vita e previdenza complementare, implicazioni attuariali per le valutazioni relative alla comparazione di prodotti diversi sotto il profilo fiscale</p> <p>Caratteristiche tecniche dei rami assicurativi d'esercizio per impostare modelli di valutazione e confronto di prodotti assicurativi</p> <p>Dati quantitativi relativi al mercato assicurativo ed ai prodotti della concorrenza per supportare le analisi sul posizionamento e le stime di penetrazione potenziale</p> <p>Diritto delle assicurazioni e legislazione sull'esercizio dell'impresa di assicurazioni per il rispetto dei vincoli normativi nella progettazione di nuovi prodotti o servizi</p> <p>Metodologie e tecniche di risoluzione dei problemi e di assunzione delle decisioni per l'individuazione e l'analisi delle criticità con impostazione delle soluzioni</p> <p>Modelli di comparazione dei costi e dei rendimenti dei prodotti di previdenza e di risparmio assicurativo per la valutazione e il confronto di prodotti e servizi alternativi</p> <p>Normativa sulla previdenza pubblica obbligatoria e complementare per il rispetto dei vincoli d'esercizio, nella progettazione di prodotti o servizi</p> <p>Struttura organizzativa, sistemi informatici e flussi informativi di un'impresa di assicurazione per la valutazione dell'adeguatezza delle basi informative e della qualità dei dati</p> <p>Tecniche di benchmarking e di comparazione di prodotti finanziari di risparmio gestito per sviluppare metodi e sistemi di report e valutazione per il cliente</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della vendita di servizi assicurativi (area retail, subagente o produttore) (326)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Propone soluzioni basate su prodotti standard per la protezione del patrimonio, i rischi personali e la responsabilità civile, derivanti dalla vita privata o da attività commerciali, artigianali o professionali, nonché programmi di risparmio assicurativo finalizzati alla previdenza ed al fabbisogno di protezione derivante da eventi della vita umana. Tale figura di venditore è denominata anche subagente o produttore

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può svolgere la sua attività sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo con mandato o con contratto di subagenzia o di produttore sulla base di norme erga omnes derivanti da contratti corporativi che risalgono al 1939
Collocazione contrattuale	L'eventuale inquadramento in qualità di dipendente è in relazione al tipo di mandante, per le imprese di assicurazioni può avvenire nell'ambito CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS, nella Disciplina Speciale parte seconda ai livelli da 1 a 3 a seconda dell'esperienza. Per i dipendenti da agenzie di assicurazioni l'inquadramento come dipendente è meno frequente ma possibile ed avviene in genere con inquadramento nel primo livello delle categorie impiegatizie del CCNL. Nel caso in cui il rapporto sia costituito con banche, Sim, intermediari finanziari o Poste Italiane spa, il contratto di riferimento è quello di settore della società mandante. Il rapporto di collaborazione più frequente è tuttavia quello di lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita
Collocazione organizzativa	Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI Registro Unico degli Intermediari di Assicurazione) rispettivamente alla sez. c o alla sez. e a seconda che il rapporto sia costituito con un'impresa di assicurazioni o con un intermediario iscritto in una delle sezioni a (agenti di assicurazioni), b (broker di assicurazioni), d (banche, SIM, intermediari finanziari e Poste italiane) del registro. L'iscrizione si ottiene, essendo in possesso dei requisiti personali, attraverso una

	<p>disciplina regolamentare in corso di emanazione da parte dell'ISVAP. L'attività si svolge di norma fuori della sede dell'impresa mandante, anche presso il domicilio dei clienti. Il venditore può tuttavia operare avendo una sede o recapito in un'agenzia bancaria, un negozio finanziario, o più frequentemente in un'agenzia di assicurazioni, oltre che in un proprio ufficio dislocato sul territorio. Egli risponde direttamente all'agente di assicurazioni e/o ai responsabili commerciali di zona dell'impresa mandante, non ha responsabilità di tipo gerarchico su altri collaboratori dell'impresa. Le sue principali relazioni sono con i clienti, i colleghi, i responsabili operativi e commerciali della società mandante, i colleghi incaricati della vendita di prodotti e servizi finanziari (promotori) con i quali è in atto una significativa tendenza all'integrazione professionale</p>
Opportunità sul mercato del lavoro	<p>Nel corso degli anni ottanta si è avuto un progressivo trasferimento del rapporto di lavoro di questa figura professionale dalle imprese alle reti distributive (agenzie di assicurazioni). Il settore si presenta assestato, permane una tendenza espansiva per i prossimi anni dovuta alla crescente domanda di orientamento, informazione e personalizzazione del servizio espressa dai clienti ed alla pressione competitiva presente nel settore anche per l'ingresso di nuovi operatori (banche e compagnie ad accesso multimediale, Poste Italiane, etc). In considerazione di questo e della complessità relazionale dei suoi compiti è una figura sufficientemente al riparo dalla disoccupazione tecnologica. E' un livello d'ingresso nelle professioni commerciali di tipo assicurativo finanziario pertanto l'evoluzione professionale si realizza con una crescente specializzazione in funzione della complessità delle esigenze del cliente che il venditore è in grado di affrontare, in direzione delle figure professionali specializzate del settore: promotore finanziario, venditore specializzato area aziende, venditore specializzato area previdenza, team manager e, talvolta, agente o broker di assicurazioni</p>
Percorsi formativi	<p>Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo economico; nel settore è presente un buon numero di addetti con laurea in discipline economico-giuridiche. L'offerta formativa delle imprese e di istituzioni finanziarie, di associazioni di categoria o di aziende specializzate del settore economico finanziario, anche in collaborazione con Università, punta a migliorare la preparazione professionale verso aree di specializzazione superiore ed a certificare le competenze</p>

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3412 - Insurance representatives
ISTAT Professioni (CP 2011)	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari 3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi 3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 65.20.00 - Attività di riassicurazione

	66.22.03 - Sub-agenti di assicurazioni 66.22.04 - Produttori, procacciatori ed altri intermediari delle assicurazioni
--	--

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Analisi di informazioni sociali, economiche e finanziarie
Descrizione della performance	Analizzare i fatti principali del ciclo economico, l'andamento e le tendenze dei mercati finanziari, le principali normative in relazione al sistema di protezione sociale, utilizzando i relativi strumenti informativi disponibili sulla piattaforma aziendale
UC	1355
Capacità-abilità	<p>Comprendere i fatti economici negli aspetti congiunturali e settoriali evidenziando la relazione tra il ciclo economico le prospettive e opportunità di investimento per i risparmiatori in relazione con i prodotti di risparmio assicurativo</p> <p>Comprendere il ruolo della diversificazione nella protezione dal rischio nelle attività finanziarie al fine di realizzare proposte di risparmio assicurativo e previdenziale adeguate ai bisogni del cliente</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita lavorativa, nello svolgimento di una professione, un'attività commerciale o artigianale per la protezione del patrimonio e della persona, per analizzare i bisogni dei clienti e formulare progetti di copertura assicurativa adeguati</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita privata per la protezione del patrimonio, della persona, per le esigenze fondamentali di previdenza e risparmio finalizzato nel ciclo di vita del cliente</p> <p>Individuare le varie categorie di rischio connesse con l'attività di investimento nei mercati finanziari al fine di valutare la volatilità dei prodotti di risparmio assicurativo disponibili, in relazione ai rischi delle soluzioni finanziarie</p> <p>Utilizzare i contenuti e le notizie della stampa economica relative al sistema di protezione sociale (sanità, pensioni, assicurazioni sociali, istruzione, etc.) per il proprio aggiornamento personale in vista della comprensione e analisi dei bisogni dei propri clienti</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche di base degli strumenti finanziari (azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimento, strumenti derivati) e delle SICAV per comprendere le informazioni relative ai mercati finanziari</p> <p>Caratteristiche tecniche di base dei prodotti previdenziali, fondi pensione e forme individuali di previdenza per individuare e</p>

	<p>comprendere le aree di integrazione con servizi assicurativi</p> <p>Casistica sinistri relativi alla circolazione auto per comprendere la tipologia di rischi connessi</p> <p>Casistica sinistri legati alla vita personale e di relazione per comprendere la tipologia di rischi connessi</p> <p>Diritto delle assicurazioni, generalità sul contratto e nozioni fondamentali su responsabilità civile, assicurazione danni, malattia, infortuni, vita per la comprensione delle aree di rischio assicurabili</p> <p>Diritto privato, tributario e legislazione sociale per individuare i vantaggi di natura fiscale e contributiva</p> <p>Elementi di matematica finanziaria e statistica per lo svolgimento e la comprensione di calcoli e di semplici modelli di simulazione</p> <p>Regolamentazione del mercato assicurativo per comprenderne l'organizzazione e le modalità di funzionamento</p>
--	---

Denominazione AdA	Assistenza al cliente dopo la vendita del prodotto assicurativo
Descrizione della performance	Mantenere la relazione con il cliente verificando periodicamente l'adeguatezza delle soluzioni adottate e sviluppandola nel tempo
UC	1360
Capacità-abilità	<p>Affrontare le fasi critiche del rapporto, con l'ascolto, la verifica delle intenzioni e l'illustrazione di nuove opportunità, finalizzati al mantenimento dell'adeguatezza delle soluzioni iniziali adottate per rispondere ai bisogni ed agli obiettivi del cliente</p> <p>Utilizzare il cross-selling per espandere la relazione con il cliente fornendogli soluzioni adeguate ai suoi bisogni assicurativi emergenti</p> <p>Valorizzare l'attività di incasso per le operazioni di riforma, verifica e correzione del programma assicurativo, al fine di mantenere l'adeguatezza delle soluzioni adottate</p>
Conoscenze	<p>Dati storici sull'andamento dei mercati finanziari per effettuare simulazioni e confronti</p> <p>Indici dei mercati e degli strumenti finanziari nel tempo per effettuare simulazioni e confronti</p> <p>Strumenti informatici di rendicontazione sulla situazione delle coperture e valutazione dei piani di risparmio assicurativo per predisporre report di informazione, verifica e valutazione per il cliente</p> <p>Tecniche di benchmarking e comparazione per predisporre strumenti di analisi e confronto dei risultati di gestione e della qualità ed adeguatezza dei servizi</p>

Denominazione AdA	Assistenza in caso di sinistro
Descrizione della performance	Accogliere il cliente in caso di sinistro orientandolo nelle procedure e supportandolo nella valutazione della eventuale necessità di assistenza legale e peritale
UC	1361

Capacità-abilità	<p>Assistere il cliente nella compilazione della modulistica necessaria alla denuncia di sinistro e alla eventuale richiesta a terzi di risarcimento del danno indicandogli i tempi e i passaggi procedurali prevedibili</p> <p>Informare il cliente sull'iter della procedura di liquidazione e sulle possibili esigenze di natura legale e peritale per fornirgli materiale di orientamento utile nelle scelte e attività in vista della liquidazione sinistri</p> <p>Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione per favorire la formazione di aspettative adeguate rispetto alla liquidazione del danno</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri in materia di assicurazione danni al patrimonio, danni alla circolazione, danni alla persona e principale giurisprudenza relativa per dare al cliente informazioni di primo orientamento e valutare l'esigenza di assistenza legale o perita</p> <p>Procedure operative di attivazione dei servizi di assistenza e tutela legale per assistere il cliente in caso di necessità</p> <p>Tecniche di intervista ed ascolto attivo per facilitare l'indagine sui fatti e la loro esatta comprensione</p>

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto assicurativo nella fase di intervista
Descrizione della performance	Valutare i bisogni, le esigenze ed aspettative dei clienti in materia di protezione dal rischio e risparmio finalizzato
UC	1358
Capacità-abilità	<p>Analizzare la posizione economico patrimoniale del cliente e della sua esposizione ai rischi accidentali per individuare i suoi bisogni assicurativi di protezione personale</p> <p>Determinare il profilo di rischio del cliente per selezionare gli strumenti adeguati di copertura dei bisogni di risparmio assicurativo</p> <p>Determinare l'intervallo temporale del risparmio assicurativo per individuare gli strumenti di copertura adeguati</p> <p>Illustrare le caratteristiche generali dei servizi assicurativi adeguati alle esigenze del cliente, consegnandogli i materiali di informativa preliminare</p> <p>Individuare gli obiettivi di protezione e di risparmio finalizzato del cliente al fine di poter elaborare un programma assicurativo coerente con questi obiettivi</p> <p>Stabilire una relazione empatica con il cliente al fine di ottenere la sua partecipazione effettiva all'intervista</p>
Conoscenze	<p>Disciplina legislativa, regolamentare e deontologica dell'attività dell'intermediario assicurativo per il rispetto delle norme comportamentali fondamentali</p> <p>Tecniche di armonizzazione e presentazione personale per realizzare una relazione empatica con il cliente e facilitare la vendita di ruolo</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso</p> <p>Tecniche di intervista e di formulazione delle domande per la raccolta</p>

	<p>dati, l'analisi della posizione del cliente e l'individuazione dei suoi bisogni</p> <p>Tecniche di valutazione dell'esperienza finanziaria e del profilo di rischio del cliente per la formulazione del giudizio di adeguatezza tra i bisogni del cliente e i servizi, prodotti proponibili</p>
--	--

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto assicurativo nella fase di proposta conclusione
Descrizione della performance	Redigere la proposta assicurativa, illustrarla al cliente e raccogliere la documentazione contrattuale d'acquisto
UC	1359
Capacità-abilità	<p>Concludere il contratto raccogliendo il consenso del cliente, la modulistica e le sottoscrizioni necessarie alla sua attivazione</p> <p>Esaminare le obiezioni del cliente, valutandone le implicazioni e discutendone i contenuti al fine di ottenerne il consenso alla proposta assicurativa formulatagli o le indicazioni necessarie a modificarla</p> <p>Illustrare la proposta assicurativa formulata in relazione ai bisogni individuati ed espressi dal cliente al fine di ottenerne il consenso alla conclusione contrattuale</p> <p>Pianificare l'evoluzione della posizione assicurativa nel tempo per adeguare i contenuti di protezione necessari alle varie fasi di vita del cliente</p> <p>Redigere la proposta assicurativa utilizzando l'insieme di strumenti assicurativi adeguati al profilo del cliente ed alle sue necessità di protezione e previdenza evidenziati nella fase di intervista</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche delle linee di prodotti assicurativi oggetto della propria attività per individuare prodotti e servizi adeguati alle esigenze del cliente</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per individuare e segnalare eventuali operazioni sospette</p> <p>Normativa fiscale al fine di ottimizzare le scelte assicurative</p> <p>Procedure operative per l'emissione dei contratti e della documentazione informativa preliminare per il cliente</p> <p>Tecniche di valutazione e di trattamento delle obiezioni per l'esame e la discussione del punto di vista del cliente sulle soluzioni propostegli</p>

Denominazione AdA	Definizione del mercato e formazione di un piano di vendita
Descrizione della performance	Individuare gli obiettivi della propria attività e le azioni organizzative e di vendita necessarie a conseguirli
UC	1356
Capacità-abilità	<p>Analizzare il territorio di lavoro e le sue opportunità per determinare il potenziale e gli obiettivi di vendita</p> <p>Definire gli obiettivi di vendita e trasformarli in obiettivi di attività pianificate nel tempo in modo da conferire continuità all'azione di</p>

	<p>esplorazione del mercato per la ricerca di nuovi clienti</p> <p>Individuare i potenziali clienti e la loro dislocazione territoriale e relazionale per formulare un piano d'azione coerente con il piano di vendita</p> <p>Valorizzare le proprie relazioni personali e le potenzialità attrattive del marchio aziendale per realizzare gli obiettivi del proprio piano di vendita</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche delle prestazioni erogate dal sistema assicurativo per i lavoratori del settore pubblico e privato per l'individuazione delle aree di integrazione</p> <p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Concetti relativi alle fasi di vita in relazione alla produzione di reddito e alle esigenze di natura assicurativa/finanziaria per comprendere e utilizzare metodi di pianificazione del risparmio e dei flussi finanziari del cliente nel tempo</p> <p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni, alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare le aree di penetrazione possibili</p> <p>Strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Tecniche di segmentazione e analisi del proprio portafoglio clienti</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione per la definizione degli obiettivi di attività e di vendita</p>

Denominazione AdA	Programmazione e organizzazione del lavoro
Descrizione della performance	Attuare le azioni programmate di contatto con i clienti verificandone i risultati nel tempo
UC	1357
Capacità-abilità	<p>Attuare un programma di contatti scritti e telefonici finalizzato agli appuntamenti di prima visita con nuovi clienti o per nuove proposte a già clienti</p> <p>Gestire il proprio tempo per obiettivi e priorità secondo il programma di visite ed il calendario di appuntamenti fissato</p> <p>Organizzare il reporting ed elaborare un sistema di indici per la verifica di efficacia della propria attività di contatto e di vendita con i clienti</p> <p>Preparare le visite interviste e i colloqui di vendita con i clienti sviluppando un obiettivo ed un piano d'azione specifici per ogni appuntamento</p>
Conoscenze	<p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta anche attraverso strumenti</p>

informatici per contattare i clienti tramite lettera a fini promozionali e di vendita

Tecniche di comunicazione telefonica per un approccio efficace con il cliente



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della vendita di servizi assicurativi (area specializzazione aziende, account) (328)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Offre alle aziende un servizio specialistico di personalizzazione delle coperture assicurative gestendo in modo globale l'offerta di servizi su tutta la gamma dei rischi. Tale figura di venditore è denominato anche esperto di vendita o account

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può svolgere la sua attività sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo con mandato senza rappresentanza
Collocazione contrattuale	L'eventuale inquadramento in qualità di dipendente è in relazione al tipo di mandante, per le imprese di assicurazioni potrebbe avvenire nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS, nella Disciplina Speciale parte seconda al livello 4 oppure, a seconda dell'esperienza professionale e della dimensione e complessità organizzativa aziendale, in posizioni variabili; sia nell'Area Professionale A (funzionari) sia nell'Area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo o nella Posizione Organizzativa 2 corrispondente al 5° livello retributivo. Nelle agenzie di assicurazione l'inquadramento come dipendente è meno frequente ma possibile ed avviene in genere in posizione variabile dal primo livello delle categorie impiegatizie a quello della categoria quadri del CCNL. Nel caso in cui il rapporto sia costituito con imprese di brokeraggio, il contratto di riferimento è quello applicato dalla società mandante. Il rapporto di collaborazione più frequente è tuttavia quello di lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita
Collocazione organizzativa	Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI Registro Unico degli Intermediari di Assicurazione) rispettivamente alla sez. c o alla sez. e, a seconda che il rapporto sia costituito con un'impresa di assicurazioni o con un intermediario iscritto in una delle sezioni a (agenti di assicurazioni), b (broker di assicurazioni) del registro. L'iscrizione si ottiene, essendo in possesso dei requisiti personali,

	<p>attraverso una disciplina regolamentare in corso di emanazione da parte dell'ISVAP. L'attività si svolge di norma fuori della sede dell'impresa mandante, anche presso il domicilio dei clienti che sono in genere aziende di medio grandi dimensioni, enti o istituzioni pubbliche di rilevante complessità organizzativa. Il venditore opera comunque avendo un ufficio o un recapito nell'ambito di una sede dell'impresa mandante. Risponde direttamente all'agente o al Broker o al responsabile commerciale di zona dell'impresa mandante; di norma non ha responsabilità di tipo gerarchico verso altri collaboratori dell'impresa mandante. Le sue principali relazioni sono con i clienti, i responsabili tecnici o manageriali delle aziende clienti, i colleghi, i responsabili operativi, gli assuntori e i responsabili tecnici e commerciali della società mandante</p>
Opportunità sul mercato del lavoro	<p>Il percorso di sviluppo professionale avviene in relazione all'esperienza con l'ampliamento e l'arricchimento del portafoglio clienti e con la capacità di supportare metodi di analisi e di trattamento del rischio in aziende e realtà organizzative di maggiore dimensione. In considerazione della complessità tecnica e relazionale dei suoi compiti è una figura al riparo dalla disoccupazione tecnologica; l'evoluzione professionale è verso i ruoli tecnico-assuntivi nell'impresa mandante o nello sviluppo di una propria attività professionale come agente o broker di assicurazioni</p>
Percorsi formativi	<p>Titolo minimo di accesso è il titolo di istruzione secondaria superiore quinquennale ad indirizzo tecnico o economico; a volte è richiesta la laurea in discipline economico-giuridiche o ad indirizzo tecnico-scientifico. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito iniziale indispensabile. L'offerta formativa delle imprese, di associazioni di categoria e di aziende specializzate, anche in collaborazione con Università, punta a migliorare la preparazione professionale verso le aree di specializzazione superiore ed a certificare le competenze</p>

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3412 - Insurance representatives
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi 3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 65.20.00 - Attività di riassicurazione

Repertori di descrizione

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

Denominazione AdA	Analisi del mercato assicurativo
Descrizione della performance	Effettuare una valutazione comparata delle principali soluzioni assicurative esistenti sul mercato per i vari tipi di rischi aziendali in relazione alla dimensione ed alla complessità del sistema organizzativo di riferimento rappresentato dall'azienda cliente
UC	1375
Capacità-abilità	<p>Comparare i testi contrattuali in esame specificando in forma sintetica le differenze in modo da poter effettuare scelte tra modelli di copertura alternativi adeguati ai rischi aziendali o da comporre le differenze integrandole in un testo organico</p> <p>Individuare le principali tecniche di copertura per tipologia di rischio ed i parametri di riferimento essenziali per la stesura contrattuale e il calcolo del premio al fine di determinare i contenuti della proposta o del programma assicurativo aziendale e la disponibilità di mercato alla sottoscrizione degli impegni contrattuali relativi</p> <p>Individuare le problematiche dei testi contrattuali valutandone le aree di copertura offerte e le eventuali difficoltà o ambiguità interpretative al fine di elaborare criteri di scelta coerenti con il profilo dei rischi dell'azienda cliente</p> <p>Reperire il testo delle principali formule contrattuali, e dei relativi clausolari integrativi, adottate nell'impresa e sul mercato assicurativo in relazione alla specificità dei rischi assicurati, valutandone le differenze in relazione agli scenari di copertura previsti per l'implementazione del programma assicurativo prescelto</p>
Conoscenze	<p>Diritto delle assicurazioni, caratteristiche dei contratti, fonti e tipi della responsabilità civile, assicurazione danni, malattia, infortuni, vita per l'individuazione dell'area dei rischi assicurabili</p> <p>Elementi di diritto privato, tributario, diritto d'impresa, diritto del lavoro e legislazione sociale per l'esame della posizione di rischio del cliente e l'individuazione delle soluzioni</p> <p>Elementi di matematica finanziaria e statistica per l'esecuzione di calcoli e l'uso di semplici modelli di simulazione, confronto e analisi di dati</p> <p>Elementi di tecnica delle assicurazioni relativi a tutti i rami di assicurazione per l'esame, la scelta, la personalizzazione e la comparazione di servizi e prodotti adeguati alle necessità del cliente</p> <p>Lingua inglese e termini settoriali fondamentali per la comprensione dei testi contrattuali di derivazione straniera e per la relazione con istituzioni di mercati esteri</p> <p>Regolamentazione del mercato assicurativo per comprenderne l'organizzazione e le modalità di funzionamento</p>

Denominazione AdA	Assistenza dopo la vendita e in caso di sinistro
Descrizione della performance	Mantenere la relazione con il cliente, supportandolo in caso di sinistro, verificando nel tempo l'adeguatezza delle soluzioni adottate, sviluppando i contenuti del rapporto in relazione alla dinamica del rischio aziendale assicurabile

UC	1381
Capacità-abilità	<p>Analizzare periodicamente i dati sulla casistica sinistri con il bilancio tecnico delle coperture assicurative adottate, e con l'adozione di un sistema di indicatori di efficacia al fine di mantenere nel tempo l'adeguatezza delle soluzioni prescelte</p> <p>Assistere il cliente nella compilazione della modulistica necessaria alla denuncia di sinistro e alla eventuale richiesta a terzi di risarcimento del danno, indicandogli i tempi e i passaggi procedurali prevedibili</p> <p>Implementare un programma concordato di miglioramento nel tempo del sistema delle prestazioni iniziali previste, compatibile con i flussi di spesa definiti per la copertura della mappa dei rischi secondo le priorità aziendali esplicitate</p> <p>Informare il cliente sull'iter della procedura di liquidazione e sulle possibili esigenze di natura legale e peritale individuando l'arco temporale e gli esiti liquidativi prevedibili</p> <p>Interfacciare il cliente e gli uffici addetti alle attività di perizia e liquidazione del danno agevolando i processi di comunicazione e favorendo la predisposizione degli elaborati, delle stime e della documentazione necessaria alla liquidazione del danno nei tempi previsti</p> <p>Realizzare un programma di visite periodiche per le operazioni di verifica e correzione del programma assicurativo in atto tendente a rilevare le modifiche eventualmente intervenute nella mappa dei rischi aziendali ed a predisporre le soluzioni adeguate ai cambiamenti interscorsi</p> <p>Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione in modo da facilitare la scelta delle soluzioni assicurative adottate favorendo la formazione di aspettative coerenti con il sistema dei rischi effettivamente trasferito all'assicuratore</p> <p>Utilizzare le procedure operative di attivazione dei servizi di assistenza e tutela legale quando le condizioni della gestione dei sinistri aziendali lo rendano necessario per il cliente</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri in materia di assicurazione danni, danni da circolazione, danni alla persona e giurisprudenza relativa per dare informazioni di guida e orientamento al cliente durante tutto l'iter di liquidazione del sinistro</p> <p>Dati di bilancio d'esercizio del cliente e dei costi assicurativi pagati per la valutazione dell'impatto della spesa assicurativa sulla gestione aziendale</p> <p>Serie storica dei dati relativi ai tempi di denuncia e liquidazione del danno ed agli importi liquidati per la valutazione d'efficacia dei servizi assicurativi</p> <p>Serie storica dei sinistri avvenuti e denunciati, ordinato per causa di danno, tipologia di evento e grado di danno per l'analisi delle cause di danno e l'individuazione di strumenti di prevenzione e protezione</p> <p>Tecniche di intervista ed ascolto profondo per la gestione della relazione con il cliente</p>

Denominazione AdA	Definizione del mercato e formazione di un piano di vendita
Descrizione della performance	Individuare gli obiettivi della propria attività e le azioni organizzative e di vendita necessarie a conseguirli
UC	1376
Capacità-abilità	<p>Analizzare il territorio di lavoro e le sue opportunità per determinare il potenziale e gli obiettivi di vendita</p> <p>Definire gli obiettivi di vendita e trasformarli in obiettivi di attività pianificate nel tempo in modo da conferire continuità all'azione di esplorazione del mercato per la ricerca di nuovi clienti</p> <p>Individuare i potenziali clienti e la loro dislocazione territoriale e relazionale per formulare un piano d'azione coerente con il piano di vendita</p> <p>Valorizzare le proprie relazioni personali e le potenzialità attrattive del marchio aziendale per realizzare gli obiettivi del proprio piano di vendita</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Caratteristiche tecniche delle prestazioni erogate dal sistema assicurativo per i lavoratori del settore pubblico e privato per l'individuazione delle aree di integrazione</p> <p>Concetti relativi alle fasi di vita in relazione alle procedure di reddito e alle esigenze di natura assicurativa/finanziaria per comprendere e utilizzare metodi di pianificazione del risparmio e dei flussi finanziari del cliente nel tempo</p> <p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni, alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare le aree di penetrazione possibili</p> <p>Strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Tecniche di segmentazione e analisi del proprio portafoglio clienti</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione per la definizione degli obiettivi di vendita e di attività</p>

Denominazione AdA	Indagine conoscitiva della situazione di rischio
Descrizione della performance	Effettuare la mappatura dei rischi e il piano assicurativo aziendale avvalendosi delle tecniche adeguate alla rilevazione dei rischi ed all'individuazione di quelli da assicurare
UC	1378
Capacità-abilità	Raccogliere i dati analitici fondamentali per la descrizione della realtà aziendale, della sua struttura organizzativa e funzionale, dei suoi processi produttivi, logistici e commerciali per la stesura della relazione sulla mappa dei rischi aziendali

	<p>Raccogliere la documentazione di supporto necessaria all'analisi, alla quantificazione e valutazione dei rischi individuati per la formazione del programma degli interventi prioritari, tecnici, organizzativi e di trasferimento, da realizzare</p> <p>Raccogliere la documentazione necessaria alla valutazione della posizione assicurativa in corso per la formazione del giudizio di adeguatezza e la definizione del programma di cambiamenti da realizzare</p> <p>Raccogliere notizie sui sistemi di sicurezza e prevenzione adottati, documentandone le caratteristiche, per valutare il loro impatto sulla mappa dei rischi aziendali individuando i possibili interventi di miglioramento implementabili</p> <p>Raccogliere notizie sulla casistica sinistri nel tempo, sulla loro tipologia, frequenza e grado di danno per studiarne gli andamenti e la dinamica, valutando il loro impatto economico, la loro trasferibilità assicurativa, i miglioramenti conseguibili con variazioni organizzative o con provvedimenti di trasferimento legale dei rischi</p> <p>Stabilire una relazione empatica con il cliente o i suoi delegati in modo da ottenerne la partecipazione all'attività di analisi e di mappatura dei rischi aziendali</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche delle condizioni di sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro, normativa relativa alla prevenzione antincendio per la verifica del rispetto degli obblighi di legge</p> <p>Caratteristiche tecniche dei principali processi produttivi, delle modalità costruttive dei fabbricati e dei principali impianti tecnici a servizio per l'individuazione dei pericoli e la descrizione del rischio</p> <p>Disciplina legislativa, regolamentare e deontologica dell'attività dell'intermediario assicurativo per il rispetto delle norme di comportamento professionale fondamentali</p> <p>Elementi di economia aziendale (il bilancio di esercizio e le sue parti) per la comprensione della situazione economica dei clienti e l'interpretazione dei fatti di gestione di rilevanza assicurativa</p> <p>Problematiche assicurative degli Enti pubblici per l'individuazione delle aree di rischio caratterizzanti</p> <p>Problematiche assicurative nelle gare e negli appalti pubblici, con la partecipazione o meno di finanziamenti privati per l'individuazione delle aree di rischio caratterizzanti e del sistema delle responsabilità congiunte</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi della situazione relativa al cliente</p> <p>Tecniche di intervista e di formulazione delle domande per l'espletamento dell'indagine conoscitiva</p>

Denominazione AdA	Programmazione e organizzazione del lavoro
Descrizione della performance	Attuare le azioni programmate di contatto con i clienti verificandone i risultati nel tempo
UC	1377

Capacità-abilità	<p>Attuare un programma di contatti scritti e telefonici finalizzato agli appuntamenti di prima visita con nuovi clienti o per nuove proposte a già clienti</p> <p>Gestire il proprio tempo per obiettivi e priorità secondo il programma di visite ed il calendario di appuntamenti fissato</p> <p>Organizzare il reporting ed elaborare un sistema di indici per la verifica di efficacia della propria attività di contatto e di vendita con i clienti</p> <p>Preparare le visite, le interviste e i colloqui di vendita con i clienti sviluppando un obiettivo ed un piano d'azione specifici per ogni appuntamento</p>
Conoscenze	<p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta, anche attraverso strumenti informatici per contattare i clienti tramite lettera ai fini promozionali o di vendita</p> <p>Tecniche di comunicazione telefonica per un approccio efficace con il cliente</p>

Denominazione AdA	Proposta delle soluzioni assicurative per i rischi del settore danni, responsabilità civile, rischi tecnologici, trasporti
Descrizione della performance	Redigere la proposta del piano assicurativo aziendale o delle modifiche e integrazioni alla situazione in corso, verificando il consenso del cliente e raccogliendo la documentazione contrattuale necessaria all'implementazione
UC	1379
Capacità-abilità	<p>Illustrare la proposta assicurativa in relazione ai vantaggi quantificabili in termini di economie gestionali o miglioramento di standard di sicurezza e copertura in caso di danno, coerentemente con il documento di mappatura dei rischi aziendali e le priorità individuate</p> <p>Individuare l'insieme di strumenti assicurativi adeguati alla mappatura dei rischi aziendali effettuata ed alle priorità individuate</p> <p>Pianificare l'evoluzione della posizione assicurativa nel tempo compatibile con i flussi di spesa pianificati ed il piano di priorità degli interventi individuato</p> <p>Valutare la possibilità di ricorso a tecniche di trasferimento del rischio di tipo legale o organizzativo ove queste presentino convenienza in termini di riduzione di frequenza del danno atteso o del suo impatto economico</p> <p>Valutare la possibilità di utilizzo di schemi di copertura alternativi mediante l'analisi costi benefici al fine di consentire al cliente di scegliere tra soluzioni con differente grado di complessità ed adeguatezza</p> <p>Valutare la possibilità e convenienza di interventi di trattamento tecnico del rischio a fini di prevenzione o controllo del grado di danno</p> <p>Valutare la possibilità e la convenienza del ricorso a forme di</p>

	<p>autoassicurazione passiva o attiva quando il trasferimento assicurativo si presenti inutile, troppo oneroso o di difficile realizzazione</p> <p>Valutare le obiezioni del cliente discutendone le implicazioni al fine di aumentarne la consapevolezza e partecipazione al processo di scelta e definizione dei contenuti della proposta assicurativa, favorendone il consenso in modo fortemente responsabilizzato</p> <p>Verificare il consenso del cliente e concludere i contratti raccogliendo la modulistica e le sottoscrizioni necessarie</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche dei rami assicurativi oggetto della propria attività per la stesura del piano assicurativo da proporre al cliente sulla base della situazione di rischio individuata</p> <p>Metodologia di analisi costi benefici per la comparazione di ipotesi di soluzioni alternative</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per l'individuazione e la segnalazione di operazioni sospette</p> <p>Normativa fiscale per l'ottimizzazione delle scelte assicurative</p> <p>Procedure operative per la predisposizione dei documenti di analisi, descrizione del rischio e proposta</p> <p>Tecniche di prevenzione e contenimento dei rischi per la riduzione dell'incidenza dei danni e il contenimento dei costi assicurativi</p> <p>Tecniche di valutazione dei rischi per l'individuazione delle priorità di intervento</p> <p>Tecniche di valutazione e di trattamento delle obiezioni per la comprensione e la discussione del punto di vista del cliente</p>

Denominazione AdA	Proposta delle soluzioni relative a programmi di protezione assicurativa delle persone chiave e di benefit per i dipendenti
Descrizione della performance	Redigere la proposta del progetto di regolamento aziendale o delle modifiche o integrazioni alla situazione in corso, verificando il consenso del cliente, assistendolo nella fase di implementazione e raccogliendo la documentazione necessaria all'adesione dei soggetti coinvolti
UC	1380
Capacità-abilità	<p>Analizzare i benefici fiscali e contributivi derivanti dall'adesione a Casse di Assistenza integrativa quantificandone gli effetti per l'impresa e per i suoi collaboratori beneficiari</p> <p>Illustrare la proposta di regolamento aziendale in relazione ai vantaggi previsti per i vari gruppi di soggetti coinvolti, coinvolgendo l'Azienda nel progetto elaborato in relazione alle sue politiche e strategie di sviluppo delle risorse umane</p> <p>Implementare il programma di benefit assistendo il cliente nei vari passaggi informativi e documentali necessari al fine di diffonderne la conoscenza tra i beneficiari addestrandoli all'uso delle prestazioni previste</p> <p>Individuare gli uomini chiave in azienda e redigere un programma di coperture per i rischi personali, al fine di salvaguardare loro e</p>

	<p>l'azienda dal danno economico che potrebbe derivarle dal verificarsi di tali rischi</p> <p>Individuare il ruolo di programmi di assistenza integrativa, nell'ambito delle politiche retributive e di protezione delle risorse umane costituenti la strategia aziendale, per elaborare il piano dei benefits assistenziali</p> <p>Individuare il ruolo di programmi di previdenza integrativa, nell'ambito delle politiche retributive e di protezione delle risorse umane costituenti la strategia aziendale, per elaborare il piano dei benefits previdenziali</p>
<p>Conoscenze</p>	<p>Caratteristiche tecniche dei rami assicurativi relativi alla protezione delle persone: infortuni, malattia, spese sanitarie, Vita, e delle specifiche tipologie contrattuali ad adesione collettiva per l'analisi la valutazione e la scelta delle soluzioni adeguate alle esigenze individuate</p> <p>Legislazione sociale, relativa al sistema delle assicurazioni obbligatorie, malattia, infortuni, invalidità, previdenza per la definizione di programmi integrativi di assistenza e previdenza</p> <p>Normativa contrattuale e regolamentare in uso nel settore e nell'azienda cliente per la definizione delle caratteristiche minime dei piani di previdenza e assistenza integrativa adottabili</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per l'individuazione e la segnalazione di operazioni sospette</p> <p>Normativa fiscale e contributiva per la scelta di soluzioni che ottimizzino i vantaggi</p> <p>Schema di funzionamento del SSN e delle principali prestazioni erogate per la progettazione e realizzazione di programmi di assistenza sanitaria integrativa</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della vendita di servizi assicurativi (area specializzazione previdenziale) (327)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Gestisce un rapporto professionale di informazione e supporto alle decisioni individuali del cliente relative alla pianificazione previdenziale ed alla gestione di progetti finalizzati di risparmio assicurativo familiare

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Svolge la sua attività in vari contesti d'impresa - imprese e agenzie di assicurazione - ma anche banche, SIM e istituzioni finanziarie, sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo con mandato senza rappresentanza
Collocazione contrattuale	L'inquadramento in qualità di dipendente è in relazione al tipo di mandante. Per le imprese di assicurazioni potrebbe avvenire nell'ambito CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS, nella Disciplina Speciale parte seconda al livello 4 oppure, a seconda dell'esperienza professionale e della dimensione e complessità organizzativa aziendale, in posizioni variabili; sia nell'Area Professionale A (funzionari) sia nell'Area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo o nella Posizione Organizzativa 2 corrispondente al 5° livello retributivo. Nelle agenzie di assicurazioni l'inquadramento come dipendente è meno frequente ma possibile ed avviene in genere in posizione variabile dal primo livello delle categorie impiegate a quello della categoria quadri del CCNL. Nel caso in cui il rapporto sia costituito con banche, Sim, intermediari finanziari o Poste Italiane spa, il contratto di riferimento è quello di settore della società mandante. Il rapporto di collaborazione più probabile è tuttavia quello di lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita
Collocazione organizzativa	Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI Registro Unico degli Intermediari di Assicurazione) rispettivamente alla sez. c o alla sez. e, a seconda che il rapporto sia costituito con un'impresa di

	assicurazioni o con un intermediario iscritto in una delle sezioni a (agenti di assicurazioni), b (broker di assicurazioni), d (banche, SIM, intermediari finanziari e Poste italiane) del registro. L'iscrizione si ottiene, essendo in possesso dei requisiti personali, attraverso una disciplina regolamentare in corso di emanazione da parte dell'ISVAP. L'attività si svolge di norma fuori della sede dell'impresa mandante, anche presso il domicilio dei clienti. Il venditore può tuttavia operare avendo una sede o recapito in un'agenzia bancaria, un negozio finanziario, o più frequentemente in un'agenzia di assicurazioni oltre che in un proprio ufficio dislocato sul territorio. Risponde direttamente all'agente o al broker o al responsabile commerciale di zona dell'impresa mandante; di norma non ha responsabilità di tipo gerarchico su altri collaboratori dell'impresa. La sue principali relazioni sono con i clienti, i colleghi, i responsabili operativi e commerciali della società mandante, i colleghi incaricati della vendita di prodotti e servizi finanziari (promotori) con i quali è in atto una significativa tendenza all'integrazione professionale
Opportunità sul mercato del lavoro	Si tratta di una figura introdotta recentemente sul mercato del lavoro in relazione alla crescente necessità di orientamento in materia previdenziale dei cittadini italiani per valutare la propria posizione pensionistica e pianifica le soluzioni verificandone l'efficacia nel tempo
Percorsi formativi	Titolo preferenziale di accesso è la laurea in discipline economico-giuridiche o ad indirizzo tecnico-scientifico. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel o simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito iniziale preferenziale. L'offerta formativa delle imprese, di associazioni di categoria e di aziende specializzate, anche in collaborazione con Università, punta a certificare le competenze secondo un modello europeo ed anglosassone. L'evoluzione professionale si realizzerà con una crescente specializzazione in funzione della complessità delle esigenze del cliente, includendo anche la consulenza in ambito assicurativo, finanziario, immobiliare e fiscale, integrandosi, in un primo momento, con la figura del promotore finanziario e successivamente verso quelle del financial adviser del financial planner e del private banker (clientela affluente e VIP), oppure del consulente indipendente o del team manager

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3412 - Insurance representatives
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi 3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.30.10 - Attività dei fondi pensione aperti 65.30.20 - Attività dei fondi pensione negoziali 65.30.30 - Attività dei fondi pensione preesistenti 66.30.00 - Gestione di fondi comuni di investimento e dei fondi pensione

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Acquisizione e raccolta di informazioni sociali, economiche e finanziarie
Descrizione della performance	Comprendere e acquisire i fatti principali del ciclo economico, l'andamento e le tendenze dei mercati finanziari, le principali normative in relazione al sistema di protezione sociale e la loro evoluzione nel tempo, utilizzando gli strumenti informatici con la definizione dell'asset minimo necessario
UC	1369
Capacità-abilità	<p>Comprendere i fatti economici negli aspetti congiunturali e settoriali evidenziando la relazione tra il ciclo economico, le prospettive e le opportunità di investimento per i risparmiatori in relazione con i prodotti di risparmio assicurativo</p> <p>Comprendere il ruolo della diversificazione nella protezione dal rischio nelle attività finanziarie al fine di realizzare proposte di risparmio assicurativo e previdenziale adeguate ai bisogni del cliente</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita lavorativa, infortuni, malattia, disoccupazione, inabilità di lunga durata, invalidità, per comprendere i bisogni tipici dei clienti nel loro ciclo di vita e formulare progetti di copertura assicurativa adeguati</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita privata per la protezione della persona, per le esigenze fondamentali di previdenza e risparmio finalizzato, in relazione alla determinazione dei flussi di reddito nel ciclo di vita del cliente per elaborare piani di risparmio previdenziale e assicurativo</p> <p>Individuare le varie categorie di rischio connesse con l'attività di investimento nei mercati finanziari al fine di valutare la volatilità dei prodotti di risparmio assicurativo disponibili, in relazione ai rischi delle soluzioni finanziarie</p> <p>Utilizzare i contenuti e le notizie della stampa economica relative al sistema di protezione sociale (sanità, pensioni, assicurazioni sociali, istruzione, etc.) per il proprio aggiornamento personale in vista della comprensione e analisi dei bisogni dei propri clienti</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche di base dei prodotti previdenziali, fondi pensione e forme individuali di previdenza per la comprensione delle notizie relative e la realizzazione di programmi di previdenza complementare</p> <p>Diritto della previdenza obbligatoria e complementare per individuare le necessità di integrazione previdenziale</p> <p>Diritto delle assicurazioni, generalità sul contratto e nozioni fondamentali su responsabilità civile, assicurazione danni, malattia,</p>

	<p>infortuni, vita</p> <p>Elementi di diritto privato e di diritto del lavoro per l'analisi delle fonti istitutive dei programmi di assistenza integrativa e previdenza complementare</p> <p>Elementi di economia e finanza e delle caratteristiche tecniche di base degli strumenti finanziari (azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimento, strumenti derivati) e delle SICAV per comprendere le informazioni relative ai mercati finanziari e la relazione rischio rendimento connessa ai vari tipi di strumenti finanziari</p> <p>Elementi di matematica finanziaria e statistica per l'effettuazione di calcoli e l'uso di semplici modelli di simulazione e di analisi dei dati</p> <p>Legislazione sociale, relativa al sistema delle assicurazioni obbligatorie, malattia, infortuni, invalidità per individuare le aree di potenziale integrazione</p> <p>Principali piattaforme informatiche di supporto operativo alla raccolta delle informazioni per il reperimento, l'analisi e l'utilizzazione di dati e notizie</p> <p>Regolamentazione del mercato assicurativo per comprenderne la struttura e i meccanismi di funzionamento</p> <p>SSN e principali prestazioni erogate per la comprensione delle notizie relative all'assistenza sanitaria e la progettazione di programmi di assistenza sanitaria integrativa</p>
--	--

Denominazione AdA	Assistenza al cliente dopo la vendita del prodotto previdenziale
Descrizione della performance	Mantenere la relazione con il cliente verificando periodicamente l'adeguatezza delle soluzioni iniziali ed adottando i correttivi resi necessari dal verificarsi di scarti rispetto alle condizioni previste o di nuovi eventi di vita
UC	1374
Capacità-abilità	<p>Affrontare le fasi critiche e di stress emotivo nella relazione con il cliente assicurando il supporto per il mantenimento delle sue decisioni su base razionale</p> <p>Gestire la relazione di consulenza nel ciclo di vita del cliente verificando costantemente ad intervalli periodici l'adeguatezza delle scelte assicurative e previdenziali fatte ai bisogni emergenti</p> <p>Realizzare un programma di visite periodiche per le operazioni di monitoraggio e correzione del programma assicurativo, previdenziale e di risparmio in atto</p> <p>Utilizzare gli strumenti informatici di valutazione e rendicontazione del piano assicurativo previdenziale come fonte di informazioni sulla gestione in grado di evidenziare scostamenti o correzioni da operare rispetto ai risultati attesi</p>
Conoscenze	<p>Aspettative e fattori critici di rapporto della relazione di consulenza per la previsione e la gestione dei momenti di tensione nella relazione con il cliente</p> <p>Dati storici sull'andamento dei mercati finanziari per la costruzione di</p>

	<p>confronti e simulazioni</p> <p>Metodi per la pianificazione e la gestione degli eventi relativi al ciclo di vita del cliente per la previsione dei flussi finanziari necessari al cliente nel tempo</p> <p>Psicologia del risparmiatore: modelli mentali, aspettative e comportamento a fronte del rischio per la gestione dei momenti di stress e l'adozione di meccanismi razionali di decisione</p> <p>Psicologia della comunicazione, coinvolgimento personale e gestione delle dinamiche relazionali per la valutazione del proprio comportamento e la scelta di modelli comportamentali adeguati al profilo del cliente</p> <p>Tecniche di benchmarking e comparazione per effettuare confronti e valutare i risultati di gestione dei programmi di risparmio previdenziale e assicurativo</p>
--	---

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto previdenziale nella fase di intervista
Descrizione della performance	Valutare i bisogni, le esigenze ed aspettative dei clienti in materia di protezione personale e familiare, pianificazione previdenziale e di risparmio finalizzato
UC	1372
Capacità-abilità	<p>Analizzare i bisogni di protezione dai rischi personali a livello familiare</p> <p>Analizzare il tenore di vita del cliente e i suoi principali obiettivi del risparmio familiare nel tempo per determinare i punti di riferimento essenziali per la formazione del programma di risparmio assicurativo</p> <p>Analizzare la posizione previdenziale del cliente al fine di individuare l'eventuale carenza rispetto al tasso di sostituzione atteso sull'ultima retribuzione</p> <p>Realizzare l'analisi della posizione economico patrimoniale del cliente, nel contesto del suo ciclo di vita familiare per evidenziare i flussi di cassa futuri prevedibili e i suoi bisogni di protezione assicurativa</p> <p>Stabilire una relazione empatica con il cliente per ottenerne la partecipazione attiva ed approfondita all'intervista di analisi dei bisogni</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti software di simulazione previdenziale e analisi dei rischi personali, wealth e pension planning per la realizzazione dell'analisi della situazione personale e familiare del cliente, l'individuazione dei rischi e del fabbisogno di integrazione previdenziale, la simulazione dei flussi di cassa futuri prevedibili</p> <p>Disciplina legislativa, regolamentare e deontologica dell'attività di intermediazione assicurativa per il rispetto delle norme professionali fondamentali di comportamento</p> <p>Elementi di finanza comportamentale per comprendere a fondo le aspettative e l'atteggiamento del cliente</p> <p>Tecniche di armonizzazione e presentazione personale per realizzare una relazione empatica con il cliente e facilitare la vendita del ruolo</p>

	<p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso nell'interazione con il cliente</p> <p>Tecniche di intervista e di formulazione delle domande per l'effettuazione dell'indagine sui bisogni assicurativi e previdenziali</p> <p>Tecniche di valutazione dell'esperienza finanziaria e del profilo di rischio del cliente per l'acquisizione di un parametro fondamentale per la valutazione di adeguatezza dei servizi proponibili rispetto alle esigenze del cliente</p>
--	--

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto previdenziale nella fase di proposta conclusione
Descrizione della performance	Redigere la proposta di pianificazione previdenziale e il piano di copertura dai rischi, verificando il consenso del cliente e raccogliendo la documentazione contrattuale d'acquisto
UC	1373
Capacità-abilità	<p>Individuare l'insieme degli strumenti assicurativi adeguati al bisogno di protezione familiare del cliente per compilare la proposta contrattuale conseguente</p> <p>Individuare l'insieme degli strumenti previdenziali e i programmi di risparmio finalizzato adeguati al profilo del cliente, ai suoi obiettivi di copertura del gap previdenziale ed alla dinamica dei suoi flussi finanziari nel tempo, utili per compilare la proposta previdenziale ed il progetto di risparmio assicurativo necessari</p> <p>Raccogliere referenze attive al fine di valorizzare la relazione con il cliente e la sua soddisfazione per la conclusione contrattuale positiva, attingendo nominativi di altri potenziali clienti</p> <p>Redigere la proposta assicurativa sulla base delle esigenze di protezione e del risparmio del cliente illustrando il piano degli interventi e argomentando le scelte suggerite sulla base delle sue esigenze</p> <p>Valutare le obiezioni del cliente discutendone le implicazioni al fine di migliorare l'illustrazione e individuare le correzioni eventualmente necessarie per ottenere il consenso alla proposta contrattuale, responsabilizzando il cliente nella scelta delle soluzioni adottate</p> <p>Verificare l'accordo definitivo del cliente al programma proposto, raccogliendo la modulistica e le sottoscrizioni necessarie all'implementazione del programma</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche dei rami assicurativi relativi alla protezione delle persone - infortuni, malattia, spese sanitarie, vita - e delle specifiche tipologie contrattuali ad adesione collettiva per la stesura del piano di copertura dei rischi</p> <p>Normativa contrattuale e regolamentare in uso sul mercato del lavoro nei settori fondamentali per la stesura della proposta di pianificazione previdenziale</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per l'individuazione e la segnalazione di eventuali operazioni sospette</p>

	<p>Normativa fiscale, applicazioni in ambito previdenziale e assistenziale per l'illustrazione dei vantaggi fiscali e contributivi della proposta di pianificazione previdenziale e del piano di copertura dei rischi</p> <p>Procedure operative e relativa piattaforma informatica per effettuare i calcoli inerenti alla programmazione dei flussi finanziari nel tempo e predisporre i contratti di adesione e i materiali di documentazione delle soluzioni proposte</p> <p>Tecniche di valutazione e di trattamento delle obiezioni per l'esame e la discussione delle opinioni del cliente e delle sue aspettative</p>
--	--

Denominazione AdA	Definizione del mercato e formazione di un piano di vendita
Descrizione della performance	Individuare gli obiettivi della propria attività e le azioni organizzative e di vendita necessarie per conseguirli
UC	1370
Capacità-abilità	<p>Analizzare il territorio di lavoro e le sue opportunità per determinare il potenziale e gli obiettivi di vendita</p> <p>Definire gli obiettivi di vendita e trasformarli in obiettivi di attività pianificate nel tempo in modo da conferire continuità all'azione di esplorazione del mercato per la ricerca di nuovi clienti</p> <p>Individuare i potenziali clienti e la loro dislocazione territoriale e relazionale per formulare un piano d'azione coerente con il piano di vendita</p> <p>Valorizzare le proprie relazioni personali e le potenzialità attrattive del marchio aziendale per realizzare gli obiettivi del proprio piano di vendita</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Caratteristiche tecniche delle prestazioni erogate dal sistema assicurativo per i lavoratori del settore pubblico e privato per l'individuazione delle aree di integrazione</p> <p>Concetti relativi alle fasi di vita in relazione alla produzione di reddito e alle esigenze di natura assicurativa/finanziaria per comprendere e utilizzare metodi di pianificazione del risparmio e dei flussi finanziari del cliente nel tempo</p> <p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni, alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare le aree di penetrazione possibili</p> <p>Strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Tecniche di segmentazione e analisi del proprio portafoglio clienti</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione per la definizione degli obiettivi di attività e di vendita</p>

Denominazione AdA	Programmazione e organizzazione del lavoro
Descrizione della performance	Attuare le azioni programmate di contatto con i clienti verificandone i risultati nel tempo
UC	1371
Capacità-abilità	<p>Attuare un programma di contatti scritti e telefonici finalizzato agli appuntamenti di prima visita con nuovi clienti o per nuove proposte a già clienti</p> <p>Gestire il proprio tempo per obiettivi e priorità secondo il programma di visite ed il calendario di appuntamenti fissato</p> <p>Organizzare il reporting ed elaborare un sistema di indici per la verifica di efficacia della propria attività di contatto e di vendita con i clienti</p> <p>Preparare le visite, le interviste e i colloqui di vendita con i clienti sviluppando un obiettivo ed un piano d'azione specifici per ogni appuntamento</p>
Conoscenze	<p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta anche attraverso strumenti informatici per contattare i clienti tramite lettera a fini promozionali o di vendita</p> <p>Tecniche di comunicazione telefonica per un approccio efficace con il cliente</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle attività di accertamento, valutazione e liquidazione di danni a cose e/o a persone di grave entità (335)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico, ispettore di liquidazione sinistri complessi
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Effettua per conto della compagnia di assicurazioni attività di accertamento, valutazione e liquidazione dei danni a cose e/o a persona di grave entità e/o di complessa valutazione tecnica in ordine all'interpretazione contrattuale, ai criteri di risarcibilità e/o di quantificazione, subiti da terzi e/o da assicurati, in seguito ad un evento per il quale esista copertura assicurativa

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un lavoratore dipendente dell'impresa di assicurazioni
Collocazione contrattuale	E' inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, nell'Area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 2 - corrispondente al 5° livello retributivo profilo e – f
Collocazione organizzativa	Risponde al responsabile della supervisione e liquidazione sinistri e talvolta coordina l'attività di un piccolo gruppo di colleghi meno esperti. Svolge la sua attività in un centro di liquidazione sinistri, in diretta relazione con i danneggiati, i colleghi ed i supervisori, i periti ed i legali, gli agenti e/o i broker e i loro collaboratori assuntivi e amministrativi, oppure in sede dell'impresa di assicurazioni svolgendo in questo caso la funzione di corrispondente sinistri per i colleghi che operano sul territorio non dotati della specializzazione o dell'autonomia necessari alla trattazione del sinistro
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità sul mercato del lavoro sono legate alla fase di intensa trasformazione in atto nella struttura organizzativa della liquidazione sinistri delle imprese di assicurazione, che procede sia nella direzione della esternalizzazione della funzione (outsourcing) sia nella direzione di realizzare strutture accentrate dedicate alla liquidazione di particolari tipologie di sinistri, ad es. sinistri di massa, sia nella ristrutturazione e specializzazione della tradizionale organizzazione territoriale della funzione liquidativa specializzando i profili professionali degli addetti (liquidatore sinistri di massa, o sinistri semplici e complessi, liquidatore specialista, controller dei fiduciari,

	auditor, etc.). Il punto di arrivo è ancora difficilmente ipotizzabile, tuttavia, tenendo presente le tendenze evolutive della legislazione del settore che prevedono un'estensione sempre più ampia del ricorso all'indennizzo diretto in Rc auto, si può pensare che si avrà una forte attenzione allo sviluppo delle capacità professionali e relazionali della figura di base del processo liquidativo e delle competenze di tipo organizzativo e manageriale dei responsabili nelle unità liquidative. Si può pertanto prevedere un assestamento, dopo la caduta degli anni novanta, dell'occupazione per questa figura professionale
Percorsi formativi	Il titolo di studio richiesto è la laurea in discipline economiche o giuridiche anche se nel settore sono presenti figure con titolo di studio inferiore. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel e simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è un requisito preferenziale. Alla posizione normalmente si accede dopo un'esperienza nella posizione di tecnico ispettore liquidatore di sinistri semplici. La formazione iniziale necessaria al ruolo è di solito fornita dall'impresa, o da istituti specializzati di settore, anche in collaborazione con l'Università. L'evoluzione professionale e la carriera possono svilupparsi in direzione di compiti di supervisione o di coordinamento dell'attività di colleghi, o di responsabilità gestionali e manageriali nella funzione sinistri

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.21.00 - Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Attività amministrative e organizzative
Descrizione della performance	Compiere operazioni di natura amministrativa e gestionale accessorie alla liquidazione, a scopo documentario e di reporting o di segnalazione di apparenti irregolarità
UC	1407
Capacità-abilità	Compilare elaborati di riepilogo di dati e statistiche relative alla propria attività al fine di consentirne la valutazione

	<p>Effettuare la quantificazione di futura spesa e le altre operazioni per la riserva sinistri in vista della predisposizione dei dati necessari alla stesura del bilancio</p> <p>Effettuare la valutazione dell'attività dei collaboratori esterni e dei consulenti e compilare gli elaborati necessari alla verifica del rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento degli incarichi loro assegnati</p> <p>Individuare e segnalare all'Impresa casi specifici da cui possano desumersi elementi atti ad individuare comportamenti fraudolenti</p>
Conoscenze	<p>Metodi e indicatori per l'individuazione e la prevenzione delle attività fraudolente per la segnalazione delle attività sospette</p> <p>Procedure di documentazione per la direzione sinistri per il reporting, la valutazione di attività, la segnalazione e la riserva sinistri</p> <p>Procedure informatiche di natura operativa per il reporting, la documentazione e la segnalazione all'impresa</p>

Denominazione AdA	Definizione del danno in sede extragiudiziale o rinvio al legale con supervisione e controllo della trattazione in sede giudiziale
Descrizione della performance	Effettuare le operazioni che riguardano la trattazione del danno di grave entità, incluso la gestione delle indicazioni al legale incaricato nel caso di contenzioso e predisporre gli atti liquidativi e di pagamento
UC	1406
Capacità-abilità	<p>Effettuare la liquidazione del danno predisponendo la documentazione necessaria e i mandati di pagamento</p> <p>Effettuare la trattativa per la definizione del danno negoziando con il cliente, le controparti o i loro rappresentanti gli elementi necessari ad una transazione</p> <p>Notificare al cliente le eccezioni contrattuali che motivano l'eventuale rifiuto del risarcimento, valutandone le eventuali controdeduzioni, in vista dell'archiviazione senza seguito</p> <p>Redigere le indicazioni al legale per la trattazione in sede giudiziale del danno, seguire lo sviluppo dell'iter giudiziario sia civile che penale, indicando le condizioni per una eventuale transazione del danno nelle varie fasi processuali</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per l'analisi della posizione della controparte, l'interpretazione di casi dubbi e la previsione degli esiti probabili di un ricorso al giudice</p> <p>Elementi di giurisdizione penale e civile, codici e norme procedurali, rapporto tra giudicato penale e civile per la previsione degli esiti e la stesura degli elementi di indirizzo per la trattazione del danno in sede legale</p> <p>Norme di legge a tutela della privacy per il rispetto dell'obbligo di riservatezza e delle procedure per il trattamento dei dati sensibili</p> <p>Tecniche di negoziazione per la definizione del danno con le controparti</p>

Denominazione AdA	Esame ed istruzione del sinistro complesso
Descrizione della performance	Effettuare la ricezione della pratica di sinistro complesso e completare l'iter istruttorio, predisponendo gli atti necessari alla valutazione, acquisendo e raccogliendo inoltre tutta la documentazione necessaria alla sua trattazione e liquidazione
UC	1404
Capacità-abilità	<p>Accertare la regolarità amministrativa contrattuale e procedurale nella protocollazione ed apertura del sinistro verificando l'esistenza della copertura contrattuale, la regolarità formale e la completezza della denuncia di sinistro</p> <p>Effettuare l'analisi dettagliata delle modalità di accadimento individuando nell'evento le circostanze rilevanti ai fini della liquidazione del danno disponendo, se necessario, eventuali sopralluoghi o la richiesta all'autorità di notizie relative all'evento</p> <p>Eseguire la quantificazione del danno, disponendo le operazioni di perizia incaricando i consulenti esterni e dando loro indicazioni di supporto per l'interpretazione contrattuale, le modalità peritali ed i tempi</p> <p>Fornire consulenza a colleghi o a strutture periferiche per la valutazione, la trattazione e la liquidazione di danni per i quali la loro esperienza sia insufficiente alla gestione in autonomia</p> <p>Individuare la necessità di eventuale approfondimento dei contenuti di polizza, coinvolgendo la struttura assuntiva o legale della compagnia, al fine di meglio definire l'area di operatività del contratto rispetto all'evento in esame</p> <p>Verificare l'effettiva operatività contrattuale consultando la polizza ed interpretando i contenuti contrattuali rispetto all'evento</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per l'interpretazione degli elementi dubbi e la previsione degli sviluppi dell'iter liquidativo</p> <p>Contratto di assicurazione testi standard e clausolari in uso nell'impresa nei vari rami o prodotti che costituiscono oggetto dell'incarico per la verifica dell'operatività delle garanzie</p> <p>Legislazione sociale e previdenziale, assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali, prestazioni e criteri di determinazione delle indennità per la quantificazione del danno e la valutazione di eventuali azioni di rivalsa</p> <p>Liquidazione del danno a persona, inabilità temporanea grave, lesioni permanenti, caso morte: danno patrimoniale, morale, biologico, danno esistenziale per la quantificazione del danno in esame</p> <p>Principi di valutazione e liquidazione dei danni materiali indiretti nei vari rami di assicurazione per la quantificazione di questo tipo di danno</p> <p>Principi di valutazione e liquidazione dei danni nei vari tipi di responsabilità civile verso terzi per effettuarne la quantificazione</p> <p>Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi, tecniche di assunzione di decisioni per individuare le criticità e le strategie di soluzione</p>

nell'attività di liquidazione sinistri

Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi della situazione nel rapporto con i terzi e con i colleghi di lavoro



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle attività di accertamento, valutazione e liquidazione di danni a cose e/o a persone di lieve entità (334)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico, ispettore di liquidazione sinistri semplici
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Effettua per conto della compagnia di assicurazioni attività di accertamento, valutazione e liquidazione dei danni a cose e/o dei danni a persona di lieve entità, subiti da terzi e/o da assicurati, in seguito ad un evento per il quale esista copertura assicurativa

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un lavoratore dipendente dell'impresa di assicurazioni
Collocazione contrattuale	E' inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, nell'Area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 1 - corrispondente al 4° livello retributivo profilo c
Collocazione organizzativa	Dipende dal responsabile della supervisione e liquidazione sinistri. Svolge la sua attività in un centro di liquidazione sinistri, in diretta relazione con i danneggiati, i colleghi ed i supervisor, i periti ed i legali, gli agenti e/o i broker e i loro collaboratori assuntivi e amministrativi
Opportunità sul mercato del lavoro	Le opportunità sul mercato del lavoro sono legate alla fase di intensa trasformazione in atto nella struttura organizzativa della liquidazione sinistri delle imprese di assicurazione, che procede sia nella direzione della esternalizzazione della funzione (outsourcing) sia nella direzione di realizzare strutture accentrate dedicate alla liquidazione di particolari tipologie di sinistri, ad es. sinistri di massa, sia nella ristrutturazione e specializzazione della tradizionale organizzazione territoriale della funzione liquidativa specializzando i profili professionali degli addetti (liquidatore sinistri di massa, o sinistri semplici e complessi, liquidatore specialista, controller dei fiduciari, auditor, ecc.). Il punto di arrivo è ancora difficilmente ipotizzabile, tuttavia, tenendo presente le tendenze evolutive della legislazione del settore che prevedono un'estensione sempre più ampia del ricorso all'indennizzo diretto in Rc auto, si può pensare che si avrà una forte attenzione allo sviluppo delle capacità professionali e relazionali della figura di base del processo liquidativo e delle

	competenze di tipo organizzativo e manageriale dei responsabili nelle unità liquidative. Si può pertanto prevedere una buona prospettiva di ripresa, dopo la caduta degli anni novanta, dell'occupazione per queste figure professionali
Percorsi formativi	Il titolo di studio minimo necessario è il titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico, anche se attualmente è frequente la richiesta della laurea in discipline economiche o giuridiche. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel e simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito iniziale preferenziale. La formazione iniziale necessaria al ruolo è di solito fornita dall'impresa, o da istituti specializzati di settore, anche in collaborazione con l'Università. L'evoluzione professionale e la carriera possono svilupparsi in direzione della specializzazione, dell'assunzione di maggiore autonomia operativa, di compiti di supervisione o di coordinamento dell'attività di colleghi, o di responsabilità gestionali e manageriali nella funzione sinistri

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 66.21.00 - Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Attività amministrative e organizzative
Descrizione della performance	Compiere operazioni di natura amministrativa e gestionale accessorie alla liquidazione, a scopo documentario e di reporting o di segnalazione di apparenti irregolarità
UC	1410
Capacità-abilità	<p>Compilare elaborati di riepilogo di dati e statistiche relative alla propria attività al fine di consentirne la valutazione</p> <p>Effettuare la quantificazione della spesa futura e le altre operazioni per la riserva sinistri in vista della predisposizione dei dati necessari alla stesura del bilancio</p> <p>Effettuare la valutazione dell'attività dei collaboratori esterni e dei consulenti e compilare gli elaborati necessari alla verifica del rispetto</p>

	<p>dei tempi e delle modalità di svolgimento degli incarichi loro assegnati</p> <p>Individuare e segnalare all'impresa casi specifici da cui possano desumersi elementi atti ad individuare comportamenti fraudolenti</p>
Conoscenze	<p>Metodi e indicatori per l'individuazione e la prevenzione delle attività fraudolente per la segnalazione delle attività sospette</p> <p>Procedure di documentazione per la direzione sinistri, per il reporting, la valutazione di attività, la segnalazione e la riserva sinistri</p> <p>Procedure informatiche di natura operativa per il reporting, la documentazione e la segnalazione all'impresa</p>

Denominazione AdA	Definizione del danno in sede extragiudiziale o rinvio al legale
Descrizione della performance	Effettuare tutte le operazioni che riguardano la trattazione del danno di lieve entità al di fuori del ricorso al giudice e predisporre gli atti liquidativi e di pagamento
UC	1409
Capacità-abilità	<p>Effettuare la liquidazione del danno predisponendo la documentazione necessaria e i mandati di pagamento</p> <p>Effettuare la trattativa e la negoziazione per la definizione del danno predisponendo l'offerta per le controparti e raccogliendo le loro eventuali obiezioni</p> <p>Notificare al cliente le eccezioni contrattuali che motivano l'eventuale rifiuto del risarcimento in vista dell'archiviazione senza seguito dello stesso</p> <p>Redigere le indicazioni al legale per la trattazione in sede giudiziale del danno in caso di rifiuto dell'offerta o delle conclusioni relative all'archiviazione seguiti da atto di citazione</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche della liquidazione del danno a persona di piccola entità: le componenti del danno da lesioni, danno patrimoniale e danno biologico</p> <p>Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per l'interpretazione dei casi dubbi e la previsione degli esiti probabili di un ricorso al giudice</p> <p>Giurisdizione penale e civile, incluso codici e norme procedurali, per la previsione delle ricadute sulla liquidazione sinistri di un ricorso al giudice e le indicazioni al legale</p> <p>Norme di legge a tutela della privacy per il rispetto degli obblighi di riservatezza e delle procedure di trattamento dei dati sensibili</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi delle situazioni nel rapporto con le controparti e i colleghi</p> <p>Tecniche di negoziazione per la definizione del danno con le controparti</p>

Denominazione AdA	Esame ed istruzione del sinistro semplice
Descrizione della performance	Effettuare la ricezione della pratica di sinistro semplice e completare

	tutta la documentazione necessaria alla sua trattazione e liquidazione
UC	1408
Capacità-abilità	<p>Accertare la regolarità amministrativa contrattuale e procedurale nella protocollazione ed apertura del sinistro, verificando l'esistenza della copertura e la regolarità formale delle operazioni di denuncia del sinistro</p> <p>Accertare le modalità di accadimento individuando le responsabilità disponendo, se necessario, eventuali sopralluoghi o la richiesta all'Autorità di notizie relative all'evento</p> <p>Verificare l'effettiva operatività contrattuale rispetto alle circostanze determinanti l'evento dannoso al fine di formulare eventuali eccezioni al danneggiato</p> <p>Verificare la quantificazione del danno effettuata dalla struttura peritale e/o consulenziale, valutandone le argomentazioni e gli elementi di analisi, in vista dell'offerta da formulare al danneggiato</p>
Conoscenze	<p>Cinematica e tecnica costruttiva e riparativa per la valutazione e quantificazione dei danni da incidenti stradali</p> <p>Codice della strada e regolamento di applicazione per l'individuazione degli elementi di responsabilità nell'evento</p> <p>Convenzioni ed accordi ANIA e relativa normativa tecnica: CID, CID persona, convenzione terzi trasportati, normativa in caso di pluralità di danneggiati, tamponamenti a catena, ecc. per l'individuazione dell'iter procedurale corretto nella liquidazione del danno</p> <p>Diritto delle assicurazioni, con particolare riferimento al contratto ed alla normativa inerente l'assicurazione danni e di responsabilità civile per la verifica dell'operatività contrattuale</p> <p>Responsabilità civile della circolazione autoveicoli come prevista dalla normativa vigente in materia per l'accertamento delle responsabilità e il rispetto degli obblighi di legge in relazione alla liquidazione del danno Rc auto</p> <p>Tecnica assicurativa del ramo Rc auto delle garanzie corpi veicoli terrestri e dei rami assicurativi semplici oggetto di incarico e dei prodotti standard dell'impresa mandante per la liquidazione dei sinistri di questo tipo</p>



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico per il supporto e la verifica dell'attività assuntiva della rete distributiva (337)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico amministrativo area assunzione e gestione rischi
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Produzione di beni e servizi
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Supporta e verifica, per conto dell'impresa assicuratrice, l'attività assuntiva della rete distributiva al fine di fornire la necessaria assistenza tecnica per l'analisi, la valutazione dei rischi e l'emissione dei documenti contrattuali. Collabora inoltre alle attività di valutazione e revisione dei sistemi tariffari adottati dall'impresa

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	E' un dipendente dell'impresa assicuratrice. Talvolta nelle agenzie assicurative di maggiori dimensioni è un dipendente che opera come responsabile delle attività assuntive gestite in autonomia e come referente degli assuntori dell'impresa di assicurazioni
Collocazione contrattuale	Può essere inquadrato, nell'ambito del CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS che regola il rapporto di lavoro dei dipendenti di imprese di assicurazione, in posizioni variabili a seconda dell'autonomia operativa concessagli dall'impresa; nell'area professionale B (impiegati) nella Posizione Organizzativa 3 - corrispondente al 6° livello retributivo profilo I, nella Posizione Organizzativa 2 - corrispondente al 5° livello retributivo profilo c e d, o nella Posizione Organizzativa 1 corrispondente al 4° livello retributivo profilo b. Se è dipendente di un'agenzia di assicurazioni l'inquadramento può avvenire sia in posizione di impiegato di primo livello, sia in posizioni di capoufficio o quadro
Collocazione organizzativa	Opera in imprese del settore assicurativo in raccordo tra la rete distributiva e i responsabili tecnici dell'impresa a cui risponde direttamente; talvolta coordina un ufficio assuntivo o un gruppo di progetto. Le figure professionali con cui si relaziona sono gli agenti ed i broker di assicurazione, i loro collaboratori di tipo assuntivo e commerciale, i suoi colleghi e collaboratori, i tecnici assuntori dell'impresa di assicurazioni, i responsabili tecnici di produzione e gli addetti alla sicurezza delle aziende clienti
Opportunità sul mercato del lavoro	Si tratta di una figura professionale ampiamente presente nel settore assicurativo in una posizione stabile. Lo sviluppo naturale di carriera è

	legato al raggiungimento di sempre maggiori autonomie nell'assunzione dei rischi e può evolvere sia in direzione di una professione nell'ambito della distribuzione - broker o agente - sia nell'assunzione di responsabilità di direzione tecnica nell'ambito dell'impresa assicurativa, sia in ambito autonomo come perito o consulente
Percorsi formativi	Per le nuove assunzioni è in genere richiesto almeno il titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo tecnico, tuttavia la laurea in ingegneria, in economia e commercio o in giurisprudenza sono attualmente titoli preferenziali. La conoscenza e capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel e simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è requisito iniziale preferenziale. L'offerta formativa di specializzazione è supportata da servizi interni all'azienda o da corsi offerti dalle associazioni di impresa di categoria

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3417 - Appraisers, valuers and auctioneers
ISTAT Professioni (CP 2011)	3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione
ATECO 2007	65.11.00 - Assicurazioni sulla vita 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 65.20.00 - Attività di riassicurazione 66.29.09 - Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione nca

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

Denominazione AdA	Andamenti tecnici ed adeguatezza tariffaria
Descrizione della performance	Realizzare un'attività periodica di osservazione dell'andamento della spesa per sinistri in rapporto alla massa dei premi amministrati, nel settore di competenza, per la realizzazione del saldo tecnico e di bilancio
UC	1394
Capacità-abilità	Analizzare la distribuzione di frequenza e del grado di danno dei sinistri per la determinazione del flusso di cassa in uscita nel bilancio tecnico, confrontandoli anche con serie statistiche di anni precedenti e/o di mercato al fine di individuare scostamenti o anomalie Effettuare simulazioni per determinare l'effetto dei parametri di tariffazione e dei limiti di garanzia sulla massa dei premi incassata o sull'importo dei sinistri pagato

	Stimare i premi di competenza al netto delle riserve al fine di individuare il flusso di cassa in entrata nella formazione del bilancio tecnico
Conoscenze	<p>Metodi e tecniche di simulazione per l'analisi di sensitività</p> <p>Metodi matematici e statistici per lo studio delle distribuzioni di frequenza e la stima della variabilità</p> <p>Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi per l'individuazione e la soluzione delle criticità nell'attività assuntiva</p> <p>Tecniche di lavoro di gruppo e di gestione di progetti per il rispetto e il coordinamento degli impegni nella verifica degli andamenti tecnici</p>

Denominazione AdA	Controllo tecnico dei contratti emessi
Descrizione della performance	Verificare il rispetto delle procedure e delle autonomie assuntive delle reti esterne e decidere l'approvazione del contratto
UC	1392
Capacità-abilità	<p>Addestrare i corrispondenti all'uso dei sistemi di tariffazione standard, evidenziando il contenuto generale delle politiche assuntive dell'impresa mandante, al fine di renderli esperti nello svolgimento senza errori dell'attività assuntiva in autonomia</p> <p>Evidenziare errori di applicazione dei sistemi di tariffazione o il superamento delle condizioni di autonomia concesse, al fine di ottenere la correzione contrattuale necessaria</p> <p>Revisionare i testi di polizza e suggerire modifiche, integrazioni o soluzioni al fine di renderli chiari e coerenti con le politiche assuntive dell'impresa e le necessità espresse dai clienti</p>
Conoscenze	<p>Modalità operative e procedure informatiche relative all'emissione dei contratti standard per la supervisione e l'addestramento dei corrispondenti</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace, di intervista ed ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi della situazione del cliente nella interazione con i colleghi e i corrispondenti</p> <p>Tecniche di risoluzione dei problemi e assunzione di decisioni per l'individuazione degli errori e la verifica delle attività assuntive</p>

Denominazione AdA	Esame delle proposte assuntive
Descrizione della performance	Valutare le condizioni contrattuali e di premio proposte sulla base della descrizione del rischio effettuata
UC	1391
Capacità-abilità	<p>Definire la tassazione del rischio necessaria per il calcolo del premio di polizza sulla base dei sistemi di tariffazione e delle politiche assuntive in uso nell'impresa</p> <p>Determinare le misure di prevenzione minima per l'assicurabilità del rischio alle condizioni proposte valutando anche la loro incidenza di miglioramento sui parametri di tariffazione</p> <p>Effettuare l'approvazione delle proposte assuntive o negoziare la loro</p>

	<p>modifica, sulla base delle determinazioni di tariffazione e/o dei sistemi di prevenzione ritenuti indispensabili</p> <p>Redigere i testi contrattuali, le clausole e le pattuizioni particolari ove le circostanze assuntive del rischio lo richiedano</p> <p>Valutare i rischi determinando il massimo danno probabile e gli elementi attesi di variabilità nei portafogli in gestione, al fine di decidere l'assunzione in proprio, il ricorso a tecniche di coassicurazione, riassicurazione facoltativa o il rifiuto</p>
Conoscenze	<p>Casistica e giurisprudenza sinistri per l'analisi dell'area di copertura contrattuale proposta</p> <p>Diritto commerciale sul contratto di assicurazione per la valutazione dei limiti di impegno contrattuale impliciti</p> <p>Leggi in materia di appalti pubblici, cauzioni, inquinamento ambientale, danno da prodotti difettosi per la valutazione degli impegni contrattuali proposti in merito</p> <p>Norme di legge in materia di assicurazione contro i danni e per la responsabilità civile per la valutazione di fattibilità rispetto alle clausole contrattuali proposte e l'individuazione dei livelli minimi di prevenzione obbligatori</p> <p>Tecnica di tariffazione per il calcolo del premio di assicurazione e degli sconti</p> <p>Tecnica per la corretta elaborazione di testi e documenti assuntivi e l'individuazione dei livelli di prevenzione influenti ed accettabili</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di negoziazione per una corretta definizione ed analisi della situazione relativa al cliente e la trattativa sulle modifiche alle condizioni proposte</p> <p>Testo dei principali contratti standard e dei relativi clausolari per la valutazione delle richieste di deroga o modifica</p>

Denominazione AdA	Gestione operativa delle attività riassicurative
Descrizione della performance	Individuare le necessità generali o specifiche di ricorso alla riassicurazione, mediante trattato o in facoltativo e attuare le procedure propedeutiche alle conclusioni degli accordi attraverso le procedure operative necessarie
UC	1393
Capacità-abilità	<p>Analizzare la composizione dei portafogli in gestione per stimare le fluttuazioni di rischio imprevedibili e le necessità di riassicurazione per contrastare il rischio di rovina</p> <p>Analizzare mercati di riassicurazione elaborando criteri di scelta dei riassicuratori al fine di individuare i partners affidabili cui trasferire gli eccessi di rischio rispetto al capitale aziendale ed al portafoglio rischi in gestione</p> <p>Formulare ipotesi di acquisizione di trattati di riassicurazione al fine di mettere a punto strumenti ordinari di trasferimento dei rischi in eccesso</p>
Conoscenze	Elementi di matematica finanziaria e statistica per l'analisi di

	<p>portafoglio</p> <p>Lingua inglese fluente, anche nella terminologia tecnico commerciale di settore per l'esame dei documenti e la relazione con gli operatori della riassicurazione</p> <p>Mercati e operatori riassicurativi per l'individuazione dei potenziali fornitori</p> <p>Principi contabili e metodi di analisi del bilancio d'esercizio per l'analisi della propria capacità di esposizione al rischio e della solidità finanziaria dei riassicuratori</p> <p>Tecniche e trattati di riassicurazione per la scelta dei tipi, l'elaborazione e la valutazione dei testi contrattuali</p> <p>Vincoli di mercato all'aumento dei carichi per la determinazione dell'impatto massimo sulle tariffe e la valutazione delle necessità di riassicurazione</p> <p>Vincoli finanziari all'aumento del capitale di rischio per la stima della necessità di ricorso e la scelta dei metodi di riassicurazione</p>
--	--

Denominazione AdA	Organizzazione del lavoro e gestione delle risorse umane
Descrizione della performance	Definire le modalità operative di svolgimento delle attività degli addetti all'ufficio sottoposto al suo coordinamento o del gruppo di progetto di cui è responsabile
UC	1395
Capacità-abilità	<p>Coordinare l'attività di un gruppo di lavoro o di progetto, verificando il rispetto dei tempi assegnati alle varie fasi e la qualità dei risultati intermedi di attività</p> <p>Determinare il profilo professionale ed il numero degli addetti necessari all'ufficio per elaborare il piano risorse e i programmi di formazione, curando l'inserimento lavorativo dei nuovi collaboratori assegnati</p> <p>Pianificare i processi operativi e attribuire l'impiego delle risorse alle varie attività onde ottenere l'ottimizzazione del tempo lavoro e delle competenze rispetto agli obiettivi assegnati alla struttura coordinata</p> <p>Valutare le esigenze di formazione ed aggiornamento professionale dei collaboratori al fine di promuoverne lo sviluppo formulando un piano di formazione adeguato alle necessità loro e dell'attività della struttura</p> <p>Verificare i risultati dell'attività del gruppo di collaboratori assegnati, informandoli sulla qualità del loro lavoro esaminando eventuali scostamenti dai risultati attesi per individuare cause e soluzioni</p>
Conoscenze	<p>Indicatori di attività per la valutazione dei risultati</p> <p>Metodi e strumenti di gestione delle risorse umane per la gestione dei bisogni di formazione e di aggiornamento, l'individuazione della necessità e l'inserimento di nuove risorse nel gruppo di collaboratori assegnatogli</p> <p>Metodi e strumenti per gestire l'informazione positiva e la comunicazione efficace nei gruppi per facilitare il lavoro dei collaboratori, favorire lo scambio di informazioni sui comportamenti</p>

di successo, gestire la motivazione e il clima nelle relazioni

Normativa del contratto di lavoro ed elementi di diritto del lavoro per la gestione operativa delle risorse umane assegnategli