



**FBA**

Fondo Banche Assicurazioni

# MANUALE DI CERTIFICAZIONE DELLE QUALIFICHE DELLE COMPAGNIE ASSICURATIVE

**SECONDO I PRINCIPI DELL'EUROPEAN QUALIFICATIONS  
FRAMEWORK (EQF) ED IL D.MIN. 30 GIUGNO 2015**

**A cura di Giancarlo Durante e Riccardo Verità**





**FBA**

Fondo Banche Assicurazioni

# **MANUALE DI CERTIFICAZIONE DELLE QUALIFICHE DELLE COMPAGNIE ASSICURATIVE**

**SECONDO I PRINCIPI DELL'EUROPEAN QUALIFICATIONS  
FRAMEWORK (EQF) ED IL D.MIN. 30 GIUGNO 2015**

**A cura di Giancarlo Durante e Riccardo Verità**

Con il contributo di :

Simona Brocanelli, Viviana Dabusti, Mario Malfatti e Giovanni Stella

**Giancarlo Durante**

Presidente FBA - Direttore Centrale e Responsabile  
Direzione Sindacale e del Lavoro di ABI

**Riccardo Verità**

Consigliere di Amministrazione FBA  
Direttore servizio Risorse Umane e Organizzazione ANIA

**Antonio Fraccaroli**

Direttore Generale FBA.

**Giuseppe Gallo**

Vice Presidente FBA  
Presidente Fondazione Ezio Tarantelli

# Indice

	Prefazione del Presidente Giancarlo Durante	9
	Prefazione del Vice Presidente Giuseppe Gallo	10
<b>1.</b>	<b>Introduzione del Direttore Generale di Antonio Fraccaroli</b>	<b>11</b>
<b>2.</b>	<b>Indicazioni per la lettura</b>	<b>13</b>
	<b>Parte prima: le basi e la metodologia</b>	<b>15</b>
<b>3.</b>	<b>Quadro Europeo delle Qualifiche [European Qualifications Framework-EQF]</b>	<b>17</b>
3.1	Competitività europea e mobilità dei lavoratori	17
3.2	Che cos'è l'EQF	17
3.3	L'elemento chiave del European Qualifications Framework	18
3.4	La validazione e la certificazione delle competenze secondo le indicazioni dell'EQF: la costituzione del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualifiche personali	19
<b>4.</b>	<b>Il progetto EQF settore assicurativo</b>	<b>21</b>
4.1	Caratteristiche e sviluppo	21
4.2	La fase 1	21
4.3	La fase 2	22
<b>5.</b>	<b>L'impianto metodologico</b>	<b>25</b>
5.1	La condivisione del modello EQF	25
5.2	Le definizioni di riferimento	25
5.3	I criteri per la mappatura dei ruoli	26
5.4	Glossario comune per la descrizione delle finalità e attività di ruolo	26
5.5	Il ruolo dell'autonomia decisionale	28
5.6	Costruzione della libreria delle conoscenze e scala di riferimento per definire i livelli di conoscenza	28
5.7	Costruzione della libreria delle capacità e scala di riferimento per definire i livelli di capacità	31
5.8	Criteri di valutazione degli elementi di profilo per la determinazione del livello EQF	32
<b>6.</b>	<b>Dai ruoli aziendali alle qualifiche</b>	<b>35</b>
6.1	Individuazione dei profili	35
6.2	Le qualifiche del Repertorio Nazionale	36
<b>7.</b>	<b>Le librerie</b>	<b>39</b>
7.1	La libreria delle qualifiche	39
7.2	La libreria delle conoscenze	39
7.3	La libreria delle capacità	39
7.4	Libreria dei processi e delle ADA	41

I Profili Professionali

Sezione 1-Profilo professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

45

	47
1. Attuario danni	48
2. Attuario vita	50
3. Assuntore danni non auto	52
4. Assuntore auto/motors	54
5. Assuntore vita pensione	56
6. Assuntore vita protezione	58
7. Assuntore vita risparmio & investimento	60
8. Liquidatore auto/motor	62
9. Liquidatore danni non auto	64
10. Produttore	66
11. Addetto antifrode auto	68
12. Addetto call center sinistri	70
13. Gestore mandati agenzie	72
14. Liquidatore danni a persone (casualty)	74
15. Liquidatore danni a cose (property)	76
16. Liquidatore rischi speciali	78
17. Liquidatore vita	80
18. Responsabile underwriting vita	82
19. Responsabile marketing	84
20. Responsabile sviluppo business canali di vendita	86
21. Addetto gerenza	88
22. Product manager assicurativo	90
23. Ispettore commerciale	92
24. Gestore investimenti polizze vita	94
25. Assuntore polizze collettive vita	96
26. Addetto staff tecnico personal line property	98
27. Gestore portafoglio property – personal Line	100
28. Sottoscrittore property corporate	102
29. Sottoscrittore property - middle market	104
30. Tecnico fabbrica prodotti – property	106
31. Addetto reclami danni	108
32. Addetto reclami vita	110
33. Responsabile riassicurazione passiva	112

Sezione 2- Profilo professionali non correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

34. Addetto marketing	115
35. Addetto risorse umane	116
	118

36. Addetto amministrazione	120
37. Addetto legale	122
38. Addetto ai servizi generali	124
39. Analista funzionale IT	126
40. Sistemista IT	128
41. Addetto antiriciclaggio	130
42. Specialista compliance	132
43. Addetto comunicazione	134
44. Specialista internal audit	136
45. Specialista risk management	138
46. Addetto formazione e sviluppo	140
47. Addetto amministrazione personale	142
48. Addetto gestione personale	144
49. Addetto contabilità agenzie e canali di vendita	146
50. Addetto contabilità sinistri	148
51. Analista organizzazione	150
52. Addetto sicurezza	152
53. Responsabile bilancio	154
54. Specialista controllo gestione	156
55. Responsabile sicurezza	158
56. Addetto contabilità generale	160
57. Addetto contabilità fornitori	162
58. Responsabile pianificazione strategica	164
<b>Allegato 1: La libreria delle conoscenze</b>	<b>167</b>
<b>Allegato 2: La libreria delle capacità</b>	<b>181</b>
<b>Allegato 3: La libreria dei processi assicurativi e ADA</b>	<b>187</b>
A. Processo ideazione e progettazione	188
B. Processo distribuzione	189
C. Processo assunzione: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made	190
D. Processo assunzione: prodotti standardizzati	191
E. Processo gestione	192
F. Processo liquidazione sinistri/ prestazioni assicurate	193
<b>Allegato 4: tavole sinottiche delle conoscenze e delle capacità</b>	<b>195</b>
<b>Allegato 5: i codici ATECO, CP-2011 e ISCO-08</b>	<b>207</b>
A. Processo ideazione e progettazione	208
B. Processo distribuzione	209
C. Processo assunzione: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made	210
D. Processo assunzione: prodotti standardizzati	211
E. Processo gestione	212
F. Processo liquidazione sinistri/ prestazioni assicurate	213





## PREFAZIONE DEL PRESIDENTE GIANCARLO DURANTE

La raccomandazione sul Quadro Europeo delle Qualifiche (*European Qualifications Framework* o EQF), pubblicata nel 2008 dall'UE, ha segnato un punto di svolta fondamentale nei mondi della formazione e del mercato del lavoro europei. Per la prima volta un organismo sovranazionale ha deciso di costituire un sistema per la comparazione di tutte le certificazioni rilasciate all'interno di ciascuno dei Paesi che lo compongono, sancendo il diritto dei cittadini europei al pari riconoscimento, nell'intero territorio comunitario, delle conoscenze, capacità e competenze acquisite nell'ambito sia dei percorsi formativi che delle esperienze di vita e lavoro.

L'intervento, nato nella cornice del Consiglio di Lisbona come mezzo per agevolare una crescita sostenibile basata sulla conoscenza che porti posti di lavoro durevoli, è stato indicato dalla raccomandazione del Consiglio Europeo del dicembre 2012 come ausilio fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi della strategia "Europa 2020".

In Italia il Quadro Europeo delle Qualifiche è stato introdotto dalla legge 92/2012 sulla riforma del mercato del lavoro, e dal decreto legislativo 13/2013 «Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale delle competenze».

Il provvedimento opera uno spostamento prospettico decisivo, di portata dirimpente in un Paese come l'Italia in cui il titolo di studio è sempre stato considerato prioritario rispetto all'effettivo sapere o saper fare, che sono invece gli elementi cruciali su cui si focalizza l'EQF. In primo luogo, esso apre definitivamente alla possibilità, anzi necessità, di ridefinire i processi di apprendimento mediante percorsi più integrati, permettendo la creazione di meccanismi di ingresso più efficaci e di una progressione più trasparente nel mercato del lavoro. In secondo luogo ci colloca definitivamente nel solco delle strategie di sviluppo dell'apprendimento permanente, che favoriscono la crescita e la mobilità professionale degli individui. Infine, essendo un quadro di riferimento sovranazionale, pone la pietra angolare per la creazione di un mercato del lavoro veramente europeo.

Questi tre aspetti sono strumenti che vanno sfruttati per tracciare un nuovo tipo di sentieri, altamente innovativi, che conducano fuori dal pantano della crisi economica e occupazionale iniziata nel 2008 e di cui ancora si stenta a vedere con chiarezza la fine. D'altra parte, il mondo sembra accelerare ogni giorno di più: la velocità, un tempo attribuito degli oggetti, si è elevata al rango di "fatto" inestricabilmente integrato nel tessuto stesso della nostra realtà. Di fronte a una trasformazione così radicale, quasi ontologica, è impensabile l'idea di poter conseguire risultati significativi senza un deciso cambiamento di modalità esistenziale.

Sulla scia di queste valutazioni e coerentemente alla sua natura di Fondo Paritetico per la formazione continua, il Fondo Banche Assicurazioni (FBA) ha iniziato a lavorare sulle tematiche dell'EQF sin dal 2010. Tutto l'insieme di conoscenze e metodologie sviluppato nel corso degli anni, viene quindi applicato nel presente manuale ai profili professionali del settore Assicurativo, ponendosi obiettivi ambiziosi.

Questo testo, oltre a descrivere un progetto importante e innovativo per il settore delle Assicurazioni, pone le basi di metodologie operative da cui le imprese potranno trarre utili spunti per la gestione delle proprie risorse umane, affinché la crescita professionale dei dipendenti sia la linfa vitale dello sviluppo del business.

La realizzazione del progetto non sarebbe stata possibile senza un articolato dialogo con le Aziende e le Organizzazioni Sindacali, che hanno contribuito in maniera propositiva.

Poiché, come ricordato in precedenza, viviamo in un mondo in continuo mutamento, il contenuto del presente manuale non è assolutamente da considerarsi definitivo, ma sarà oggetto di un processo di monitoraggio e aggiornamento costante, per riflettere il più rapidamente possibile gli inevitabili cambiamenti che avverranno a seguito delle innovazioni professionali e organizzative del settore.





## PREFAZIONE DEL VICE PRESIDENTE GIUSEPPE GALLO

Pochi processi possiedono lo stesso potenziale dirompente della formazione. Si può dire che essa è una vera e propria forma di evoluzione individuale e sociale proiettata al raggiungimento di un nuovo modello di sviluppo. La polarizzazione che il lavoro sta registrando tra ambienti con competenze elevate ed il contemporaneo aumento dei posti di lavoro poco qualificati richiede una forte articolazione della contrattazione, che deve continuare a puntare a tutele generali e diffuse. Nel contesto aziendale, la formazione può essere declinata nel triplice accrescimento delle conoscenze, delle capacità e delle competenze dei lavoratori. Dal miglioramento dei dipendenti, consegue poi un incremento della competitività dell'impresa, che è evidentemente legata alla qualità delle persone che vi lavorano. Si può stimare che se si investisse in formazione tanto quanto si investe in tecnologia, il mercato del lavoro riuscirebbe ad assorbire molte più persone.

Non solo: la creazione di persone di valore è un momento imprescindibile per un cammino di crescita sociale e di valorizzazione delle pari opportunità, condizioni che a loro volta si riflettono sulla serenità e sulla determinazione dei lavoratori, incrementandone la produttività. Non a caso nella *Relazione Annuale 2013* il Governatore della Banca d'Italia fece notare che diversi "indicatori di interesse economico e sociale [...] migliorano in presenza di livelli di istruzione più elevati".

In quanto processo che mette al centro della propria azione la persona e il lavoro, la formazione ha effetti positivi che non si fermano a questi macrolivelli, ma arrivano ai singoli individui, proteggendone l'occupabilità e rafforzandone la posizione in un mercato del lavoro che, grazie alla comparabilità dei risultati dell'apprendimento introdotta dall'EQF, arriva a includere tutti gli Stati membri dell'Unione Europea.

Le Parti Sociali, spinte dalla loro missione storica di ausilio alle lavoratrici e ai lavoratori mediante giuste istanze di tutela dei diritti, promozione sociale, riduzione delle ineguaglianze e valorizzazione individuale, si sono poste fin dal principio tra i promotori della trasformazione dei principi dell'EQF in una pratica effettiva. Una trasformazione contraddistinta dalla bilateralità, partita dalla realtà quotidiana e dalle esigenze dei lavoratori di una integrazione armonica tra le fasi lavorative e le fasi di apprendimento della vita. Una trasformazione concordata, che tiene conto al tempo stesso anche delle necessità organizzative aziendali.

Il progetto presentato in questo *Manuale di certificazione delle qualifiche delle compagnie assicurative* vuole quindi essere un ausilio a entrambi i soggetti.

Per il lavoratore, la certificazione delle proprie competenze rappresenta un'opportunità per ottenere il riconoscimento di tutto ciò che ha appreso nel corso della propria vita, anche mediante percorsi di apprendimento non formali e informali. Il disporre di una descrizione analitica delle varie professioni presenti in un settore economico, inoltre, gli permette di valutare quali carenze egli debba eventualmente colmare nel caso in cui ambisca a ottenere una nuova posizione.

Per l'impresa, è un'occasione per ripensare i processi relativi alle risorse umane, come selezione, formazione e avanzamento di carriera, riflettendo sui risultati delle analisi confluite in questo libro e cercandovi spunti pratici da applicare. Inoltre, impiegare dipendenti la cui professionalità è certificata da un ente esterno e imparziale, incrementa la percezione di sicurezza e fiducia nei clienti finali: elemento certo non trascurabile in un settore economico come quello assicurativo, fondato principalmente su relazioni sociali molto intense e sottoposto a una competizione a elevato indice di intelligenza. Le metodologie di riconoscimento dell'apprendimento presentate nelle pagine seguenti possono infine rappresentare una solida base di partenza per l'individuazione delle leve dell'occupabilità e, con il sufficiente grado di trasparenza, la riduzione delle ingiuste disuguaglianze fuori e dentro il mercato del lavoro.

# 1

## INTRODUZIONE DEL DIRETTORE GENERALE ANTONIO FRACCAROLI

La storia di questo manuale parte da relativamente lontano, per essere precisi dalla Direttiva 2005/36/CE pubblicata dall'Unione Europea nel settembre 2005, nella quale cominciava a essere delineata la problematica del riconoscimento delle qualifiche professionali e dell'apprendimento sul luogo di lavoro, oltre a essere rilevata la necessità di evidenziare e **certificare** tale apprendimento.

Ad essa fece seguito la raccomandazione 2008/C 111/01/CE, che istituiva formalmente l'*European Qualifications Framework* e impegnava tutti gli Stati europei a rapportare a esso i sistemi nazionali di diplomi e qualificazioni entro il 2010. Il 2012 era invece la data limite per l'inserimento in ogni certificato del riferimento al livello EQF corrispondente.

Visto che nel 2010 la situazione in Italia non accennava ancora a mutare (i principi dell'EQF vennero accolti nella nostra legislazione solo con la legge 92/2012), il Fondo Banche Assicurazioni, in quanto Fondo Paritetico per la formazione professionale continua, iniziò a promuovere, finanziare e coordinare studi sull'applicazione dell'EQF ai settori di sua competenza: credito e assicurazioni. Tale decisione fu determinata dalla volontà di realizzare un'analisi dal basso, **descrittiva** della realtà concreta delle imprese, in modo da scongiurare il rischio di essere costretti ad accettare acriticamente una decisione formale e **prescrittiva** elaborata da una torre d'avorio. Tale decisione fu presa in accordo con le finalità istituzionali di FBA: favorire la qualificazione professionale dei lavoratori, lo sviluppo occupazionale e la competitività delle imprese.

In questo cammino ci sono stati diversi passi significativi:

- nel 2013 è stato pubblicato il *Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali*, che mappa 69 profili professionali declinandoli in termini di finalità, attività, conoscenze e capacità, e collegandoli agli 8 livelli dell'EQF;
- nel 2014 una collaborazione con l'UNI, l'ente italiano di normazione, ha portato alla pubblicazione della Prassi di Riferimento UNI/PdR 10:2014, *Profili professionali presenti nelle banche commerciali – Requisiti di conoscenza, capacità e competenza*, trasponendo il precedente *Manuale* in un contesto normativo, imparziale e trasparente;
- nel 2015 FBA è stato accreditato da ACCREDIA, l'ente italiano di accreditamento, primo in Europa, come ente per la certificazione dei profili professionali del settore bancario in base alla norma internazionale UNI EN ISO 17024:2012.

La pubblicazione del presente *Manuale di certificazione delle qualifiche delle compagnie assicurative* segna da un lato un completamento di questo percorso e dall'altro un nuovo inizio. Un completamento, in quanto l'analisi di FBA arriva così a coprire le aziende di entrambi i settori di sua competenza, legando tutti i profili professionali alla formazione e allo sviluppo professionale. Un nuovo inizio, perché un lavoro del genere non potrà mai dirsi finito, se si vuole sinceramente aspirare a descrivere la mutevole realtà. Come il suo predecessore, anche questo volume è il frutto di una collaborazione spontanea partita dal basso tra aziende e Organizzazioni Sindacali di categoria, ma proiettata verso l'alto e verso il futuro.

In breve, con questo progetto le Parti Sociali si sono proposte di studiare i mestieri del settore assicurativo e trovarne i minimi comuni denominatori in termini di conoscenze, capacità e responsabilità richieste all'individuo in relazione alla posizione ricoperta. In questo modo sono stati individuati 58 profili professionali, 33 specifici delle compagnie di assicurazione (e correlati al *Repertorio nazionale delle qualifiche*) e 25 condivisi con altri settori economici, che sono stati analizzati secondo le tre variabili indicate dalla UE: misura delle conoscenze, delle abilità e delle competenze, secondo una scala che va da 1 (livello minimo) a 8 (livello massimo).

Dal punto di vista metodologico, la prima fase del progetto ha riguardato l'analisi delle discipline contrattuali di settore relative all'individuazione dei profili professionali declinati per competenze, facendo continui e puntuali riferimenti ai descrittori degli 8 livelli dell'EQF. In seguito a questo lavoro preliminare sono stati presi in considerazione i principali ruoli presenti nelle aziende assicurative e, mediante un processo rigoroso, ne sono stati individuati i livelli di autonomia esercitati, nonché le conoscenze e le capacità minime, necessari per svolgere con successo tale funzione.

Nella seconda fase, il gruppo di lavoro ha meticolosamente definito un sistema di conversione per rapportare alle varie categorie di descrittori previsti a livello europeo, in maniera standardizzata, i risultati raggiunti nella prima fase. Si è trattato di un processo complesso, che per essere svolto con la necessaria meticolosità ha richiesto il coinvolgimento di tutte le possibili discipline aziendali, i sistemi di organizzazione del lavoro e le posizioni dei singoli. In sostanza, gli attuali modelli di definizione sistematica sono stati rapportati al quadro europeo per realizzare un sistema unico di trasferibilità, ovvero il primo passo verso un contratto collettivo europeo.



# 2

## INDICAZIONI PER LA LETTURA

Questo documento è insieme il racconto e il risultato di un progetto importante ed impegnativo: il Progetto EQF Settore Assicurativo. Nato per rispondere ad un adeguamento normativo, fin dall'inizio, ha maturato l'intento di fornire uno strumento utile alle imprese del settore.

La metodologia adottata, e gli strumenti sviluppati, sono organizzati come un manuale operativo velocemente consultabile, da cui le imprese potranno trarre utili spunti per l'organizzazione e la crescita delle proprie risorse umane, con la garanzia di adottare criteri coerenti con gli standard europei.

### Organizzazione dei contenuti

#### Capitolo 3

Descrive il contesto normativo di riferimento del presente Manuale, dal Consiglio di Lisbona del 2000, alla Raccomandazione EQF del 2008, ossia l'iniziativa dell'Unione Europea per la comparazione delle qualifiche nazionali degli Stati membri, fino al D.lgs. del 30 giugno 2015 sulla costituzione del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali.

#### Capitolo 4

Fornisce un quadro generale dello sviluppo del progetto EQF – Settore Assicurativo, che ha portato alla redazione del Manuale, dando ragione delle due distinte fasi di lavoro intervenute per rispondere all'evoluzione delle indicazioni normative.

#### Capitolo 5

Descrive l'impianto metodologico dal quale l'intero lavoro trae i criteri guida e la loro applicazione nella fase 1: dal framework descrittivo in relazione a ruoli, conoscenze, capacità alle linee guida per la definizione dei livelli di EQF, fino alla definizione dei Profili professionali che sono stati oggetto di mappatura.

#### Capitolo 6

Il capitolo è dedicato al passaggio dai profili elaborati nella fase 1 alle Qualifiche destinate al Repertorio Nazionale secondo il disposto del D.lgs. 30 giugno 2015.

Vengono definiti i processi tipici del settore assicurativo e le relative Aree di Attività fino ad arrivare alla selezione dei profili "tipici" ed esclusivi del settore assicurativo.

I profili per esteso sono riportati nella seconda parte del volume: nella Sezione 1, i profili che entrano a far parte del Repertorio nazionale delle qualifiche, nella Sezione 2, i profili che non vi entrano, poiché, pur mappati in quanto esistenti e significativi nella realtà assicurativa, risultano trasversali anche ad altri settori.

#### Capitolo 7

Sono illustrati i criteri di funzionamento e consultazione delle librerie scaturenti dal progetto.

Le librerie sono riportate per esteso nel Manuale nella seconda parte e negli allegati, e precisamente:

- Libreria delle Qualifiche apre la Seconda parte del volume
- Libreria delle Conoscenze nell'Allegato 1
- Libreria delle Capacità nell'Allegato 2
- Libreria dei Processi assicurativi e ADA nell'Allegato 3
- Tavole sinottiche delle conoscenze e delle capacità nell'Allegato 4

Chiude il volume l'Allegato 5, che contiene i codici ATECO, CP-2011 e ISCO-08 e la corrispondenza con le Qualifiche individuate.



Parte Prima  
Le basi e la metodologia



# 3

## QUADRO EUROPEO DELLE QUALIFICHE (EUROPEAN QUALIFICATIONS FRAMEWORK-EQF)

### 3.1 Competitività europea e mobilità dei lavoratori

Competitività delle imprese e mobilità dei cittadini sono istituzionalmente due degli obiettivi ricercati dall'Unione Europea.

Il Consiglio Europeo di Lisbona del marzo 2000 ha individuato nei sistemi nazionali di istruzione e formazione professionale il punto debole della catena del lavoro. Sono infatti troppo variegati, complessi e non comunicanti per poter contribuire in maniera significativa al raggiungimento degli obiettivi dell'Unione.

Con la Dichiarazione di Copenaghen del 30 novembre 2002, 31 Paesi europei (Stati membri, Paesi candidati e Paesi SEE) hanno identificato delle priorità per dare concretezza alle indicazioni del Consiglio di Lisbona. Tra queste priorità, sono da segnalare le seguenti:

- incoraggiare la mobilità e l'apprendimento permanente attraverso la messa in trasparenza di qualifiche e competenze;
- migliorare la qualità dei sistemi di istruzione e formazione professionale;
- definire un approccio comune per il trasferimento dei risultati dell'apprendimento da un sistema all'altro;
- definire un codice di riferimento comune per i sistemi di istruzione e formazione basato sui risultati dell'apprendimento.

Da queste priorità sono poi nati alcuni atti normativi del Parlamento europeo e del Consiglio, che rappresentano dei veri strumenti operativi.

Il primo di questi strumenti ad essere definito è il quadro unico per la trasparenza di qualifiche e competenze, istituito con la decisione n.2241/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, denominato Europass.

Nel 2008 (23 aprile) è stata adottata la Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, sulla costituzione del Quadro Europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF), con l'obiettivo di costituire un sistema che consenta di mettere in relazione i diversi titoli rilasciati nei Paesi membri.

Il 18 giugno 2009 vengono contemporaneamente istituiti altri due strumenti: il quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale (EQARF) ed il sistema di trasferimento dei crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET).

Quest'ultimo viene istituito nel 2009 dopo un processo di definizione e sperimentazione iniziato nel 2004.

### 3.2. Che cos'è l'EQF

L'European Qualifications Framework (EQF), è una tavola sinottica costruita per consentire di mettere in relazione i titoli rilasciati nei Paesi membri; la base del confronto sono i risultati dell'apprendimento (learning outcomes).

L'EQF è uno strumento di misurazione che gli Stati membri debbono utilizzare (entro il 2012) per comparare i propri sistemi di istruzione e formazione, contribuendo alla creazione di un collegamento stabile tra i singoli sistemi nazionali di riferimento dei titoli e delle qualifiche.



L'innovazione dell'approccio che sottostà all'EQF consiste nel non voler sostituirsi ai sistemi nazionali, bensì di costituire un codice comune di riferimento, consentendo agli Stati di mantenere inalterati i propri sistemi ponendoli allo stesso tempo, in chiara e diretta comunicazione tra loro. In modo più specifico l'EQF può:

- permettere la traduzione e il confronto tra differenti esiti dell'apprendimento, consentendo il trasferimento e la spendibilità delle qualifiche e delle competenze anche al di fuori del paese in cui sono state conseguite;
- facilitare il matching tra i bisogni espressi dal mercato del lavoro e le opportunità di istruzione e formazione offerte nei diversi Paesi;
- sostenere i processi di validazione dell'apprendimento non formale e informale;
- stimolare e guidare riforme e sviluppo di nuove strutture nazionali di qualificazione.

La struttura dell'EQF, rendendo trasparenti e “parlanti” le competenze dei lavoratori, ha anche il merito di rendere più dinamico il mercato del lavoro e di agevolare le imprese, sia per la selezione di candidature provenienti dall'estero sia per la gestione di strutture aziendali sovranazionali.

### 3.3. L'elemento chiave del European Qualifications Framework

L'elemento chiave dell'EQF è la misurazione dei risultati dell'apprendimento (learning outcomes).

L'EQF è costituito da una struttura ad otto livelli, correlati ai risultati dell'apprendimento, che permette di organizzare, secondo un ordine crescente, i learning outcomes raggiungibili attraverso percorsi non solo formali, ma anche non formali e informali.

Tali risultati rendono evidente ciò che ci si può aspettare che la persona conosca, e sia in grado di fare, al termine di un percorso di apprendimento.

Ciascun livello è definito da specifici risultati dell'apprendimento, costituiti da un insieme di conoscenze, abilità e competenze che il discente deve avere acquisito in uscita da un percorso formativo riferibile a quel determinato livello, indipendentemente dal contesto e dalle modalità attraverso le quali tale apprendimento ha avuto luogo.

La Raccomandazione del Consiglio è estremamente precisa e offre anche le definizioni di conoscenza, capacità e competenze.

Le **conoscenze** corrispondono al risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento e comprendono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio; sono descritte come teoriche o pratiche.

Le **abilità** indicano invece la capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi; possono essere cognitive o pratiche.

Le **competenze**, infine, implicano la comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale; nell'ambito dell'EQF sono descritte in termini di responsabilità ed autonomia.

Al di là del carattere inevitabilmente generico di alcuni descrittori e della più immediata applicabilità delle definizioni al contesto lavorativo o ai percorsi educativi e formativi, quel che conta sotto il profilo concettuale è l'approccio basato sui risultati dell'apprendimento (o sulle competenze, in senso lato), che l'EQF promuove ed incentiva. L'EQF, infatti, ribalta il consueto modo di pesare le attività formative per mezzo del progetto formativo, perché cambia il focus dirigendolo sulla categorizzazione dei risultati, ossia su ciò che una persona ha realmente imparato, conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un percorso di apprendimento.

### 3.4 La validazione e la certificazione delle competenze secondo le indicazioni dell'EQF: la costituzione del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali.

Il processo di validazione e certificazione delle competenze secondo le indicazioni del Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF), viene introdotto in Italia con la legge del 28 giugno 2012, n.92 di riforma del mercato del lavoro.

All'art.4 ,commi 58 e 68, si stabiliva che con decreti attuativi il governo avrebbe definito:

- le norme generali e i livelli di prestazione per l'individuazione e la validazione degli apprendimenti non formali e informali;
- gli standard per la certificazione delle competenze, gli elementi per la riconoscibilità e spendibilità delle certificazioni in ambito nazionale ed europeo;
- i criteri per la definizione e l'aggiornamento del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali.

Il Decreto Legislativo del 16 gennaio 2013, n.13, attuativo dell'art.4, commi 58 e 68 attiva formalmente la *"Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze."*

Vengono così introdotti alcuni dispositivi regolatori per la validazione e la certificazione delle competenze acquisite tramite percorsi di apprendimento non formali e informali.

Il successivo Decreto Legislativo del 30 giugno 2015, stabilisce la definizione di un *quadro di riferimento nazionale operativo per il riconoscimento delle qualificazioni regionali e delle relative competenze.*

Il quadro nazionale rappresenta il riferimento unitario per:

- la correlazione delle qualificazioni regionali e la loro progressiva standardizzazione nel *Repertorio nazionale*;
- la referenziazione delle qualificazioni al sistema EQF;
- l'individuazione, validazione e la certificazione delle qualificazioni e delle competenze.

Inoltre, ai fini della correlazione e della standardizzazione delle qualificazioni, il decreto definisce un quadro di criteri formali e linguistici omogenei per la costruzione del Repertorio.

Secondo questi criteri, il repertorio è organizzato sulla base della classificazione dei settori economico-professionali; ogni settore economico-professionale è articolato in *processi di lavoro* secondo una logica finalizzata a ricostruire analiticamente i cicli produttivi di beni e servizi.

Ciascun processo è definito da *sequenze di processo* funzionali alla sua completa descrizione; le sequenze di processo sono, a loro volta, articolate in una o più *aree di attività (ADA)*; le ADA sono definite e descritte in attività di lavoro di carattere "atomico" e sono rappresentate e organizzate in un ordine logico-cronologico.

FBA ed ANIA hanno impostato il lavoro contenuto nel presente Manuale in conformità alle disposizioni istituzionali.

Il Repertorio Nazionale è pubblicamente accessibile e consultabile al seguente link [http://nrpitalia.isfol.it/sito\\_standard/sito\\_demo/index.php](http://nrpitalia.isfol.it/sito_standard/sito_demo/index.php)



# 4

## IL PROGETTO EQF SETTORE ASSICURATIVO

### 4.1 Caratteristiche e sviluppo

Il progetto EQF Settore Assicurativo è un progetto “a più velocità”, avviato con l'intento di affrontare il processo di adeguamento normativo in termini proattivi e condivisi, piuttosto che reattivi, alla scadenza, allora prossima, del dicembre 2013 per la definizione del Repertorio Nazionale delle Qualifiche.

Le attività di progetto per la realizzazione del presente Manuale di certificazione delle qualifiche delle compagnie assicurative, sono la risultante di due distinti momenti:

- il primo momento - fase 1- dedicato alla definizione dei profili professionali di settore in base al modello EQF;
- il secondo momento - fase 2- dedicato alla definizione dei processi di settore e delle relative Aree di Attività (ADA), con l'obiettivo di fornire un contributo “mirato” a costruire la sezione dei processi di lavoro assicurativi nell'ambito del complessivo Repertorio nazionale delle qualifiche professionali.

### 4.2 La fase 1

La prima fase del progetto ha perseguito l'obiettivo di mappare i profili professionali del settore. Il Gruppo di Lavoro, composto da esperti del Fondo Banche Assicurazioni e di ANIA, ha visto il coinvolgimento diretto di un campione di imprese rappresentativo del settore, le quali hanno fornito il materiale per giungere alla mappatura di un numero finito di ruoli aziendali.

I ruoli individuati sono il risultato di successive sintesi condivise a partire dalle differenti posizioni aziendali, ottenuto procedendo per analogia e assimilazione, nonché individuando criteri unificanti: ad esempio è stato condiviso il criterio di rappresentazione organizzativa che tenesse conto degli orientamenti del mercato italiano ed europeo, preferendo quindi adottare un modello funzionale basato sulla divisione per tipologia di business (personal line, middle market, corporate, large corporate), rispetto alla classica divisione per rami o a quella basata sull'impianto giuridico del settore.

Per il passaggio dalle professionalità assicurative/ruoli ai Profili EQF si è fatto riferimento all'impianto metodologico sul quale è stato delineato il Manuale di certificazione delle qualifiche delle banche commerciali, che si fonda sui criteri generali della teoria e delle prassi relative al bilancio delle competenze e pone al centro dell'attenzione il valore del capitale umano e che riportiamo di seguito aggiornato nel capitolo 5, al fine di facilitare la lettura del presente manuale.

La correlazione tra ruoli professionali e profili EQF si è realizzata attraverso un lavoro preliminare degli esperti del gruppo di lavoro, poi diffuso e condiviso con i referenti del settore.

Parallelamente alla definizione dei profili ha preso consistenza la Libreria delle Conoscenze, come risultato delle sommatorie delle conoscenze attribuite ai ruoli considerati, raggruppate in Famiglie professionali (v. paragrafo 7.2), mentre per la Libreria delle Capacità, che a differenza delle conoscenze sono più facilmente definibili per la maggiore diffusione e presenza di documentazione nelle compagini aziendali, si è scelto di fare riferimento, alla teoria di Ned Herrmann (v. paragrafo 7.3).

In ogni caso, il Manuale può ritenersi a buon titolo un'operazione culturale che diffonde nel settore il modo di pensare europeo sulle competenze delle risorse umane, a partire dalla terminologia e dagli elementi di profilo, al fine di introdurre la cultura della certificazione.

Gli outcomes delle attività della fase 1 comprendono:

- la raccolta di un primo gruppo di 58 Profili Professionali,
- la Libreria delle Conoscenze
- la Libreria delle Capacità.

## 4.3 La fase 2

Il Gruppo di Lavoro, cui partecipano anche imprese non presenti nella prima fase, riprende i lavori per ridefinire i contenuti professionali dei profili inerenti il settore assicurativo in base a quanto disposto nel Decreto Legislativo del 30 giugno 2015, con la finalità di pervenire ad un elenco ben definito delle Qualifiche Assicuratriche da trasmettere formalmente entro giugno 2016, previa condivisione con le OO.SS. di settore, al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Sono stati pertanto individuate e descritte le sequenze di processo tipiche del settore assicurativo, declinate nelle relative aree di attività (ADA) (v. allegato 3) e sono stati correlati a queste i Profili professionali individuati nella prima fase, che sono stati ritenuti *core* del settore.

Lo schema, identico per tutti i settori economici, dal generale al particolare, può essere così sintetizzato:

- Codice Ateco: classificazione Istat delle attività economiche
- Codice CP: classificazione Istat/Isfol delle professioni.
- Processo di lavoro: *Erogazione di servizi Assicurativi*, che identifica il settore assicurativo all'interno del settore economico-professionale dei Servizi finanziari e assicurativi
- Sequenza di processo: necessarie e sufficienti a descrivere il Processo Unico
- ADA: le Aree Di Attività che vanno a dettagliare le sequenze di processo
- Attività: le attività a carattere "atomico", pertinenti a ciascuna ADA

Gli outcomes delle attività della fase 2 comprendono:

- l'elenco delle Qualifiche Professionali che entreranno a far parte del Repertorio Nazionale delle Qualifiche,
- le Sequenze di processo identificate per il settore assicurativo, ciascuna comprendente un quadro sinottico che sintetizza le ADA, le attività e, correlate a queste, le Qualifiche Professionali,
- la Libreria delle Conoscenze aggiornata,
- la correlazione ai codici ATECO, CP 2011 e ISCO-08.





# 5

## L'IMPIANTO METODOLOGICO

### 5.1 La condivisione del modello EQF

Un primo tema affrontato nel gruppo di lavoro, fin dalle prime battute, è stato l'allineamento su definizioni e concetti sottostanti il metodo di classificazione. Il modello EQF, per l'individuazione di una qualifica, richiede infatti la determinazione dei livelli di possesso di tre requisiti: conoscenze, capacità, competenze. Questi concetti sono utilizzati correntemente nelle imprese, ma non sempre il significato loro attribuito è univoco.

Il modello EQF prevede, inoltre, che la determinazione del livello sia data in base agli outcomes, ovvero in base a ciò che uno sa e sa fare e a come lo fa e come lo sa fare, misurato in termini di autonomia e responsabilità, prospettiva che, se in teoria non presenta problemi, nei fatti non necessariamente coincide sic e simpliciter con le correnti definizioni e descrizioni dei ruoli organizzativi presenti nelle imprese del settore, dove la performance di ruolo attesa è frequentemente definita in termini di "compiti" o mansioni per cui definire il livello EQF ha comportato un cambio di prospettiva.

I criteri e gli strumenti utilizzati per la realizzazione di questo primo Repertorio di Qualifiche del settore assicurativo sono stati la condivisione (e quindi la diffusione) dell'intero impianto metodologico, ivi compresi gli elementi preliminari alla sua costruzione:

1. definizioni e quadro concettuale di riferimento
2. criteri di selezione e definizione dei ruoli
3. glossario comune per la descrizione delle finalità e attività di ruolo
4. scala di riferimento per definire i livelli di Autonomia/Responsabilità
5. costruzione della libreria delle conoscenze e scala di riferimento per definire i livelli di conoscenza
6. costruzione della libreria delle capacità e scala di riferimento per definire i livelli di capacità
7. criteri di valutazione degli elementi di profilo per la determinazione del livello EQF

Gli elementi sopra indicati sono illustrati nei successivi paragrafi.

### 5.2 Le definizioni di riferimento

La finalità strategica del progetto, di raccolta ed organizzazione del patrimonio conoscitivo del settore assicurativo, persegue lo scopo di mettere in relazione e far convergere i termini e i concetti nei quali tale patrimonio trova espressione, così che esso possa costituire l'elemento di mediazione tra le singole realtà aziendali. Il modello di riferimento condiviso ha consentito il passaggio dalla descrizione delle variegate posizioni alla sintesi dei ruoli aziendali, ovvero, dalla rappresentazione dell'insieme delle professionalità alla rappresentazione delle competenze di settore e, quindi, alla redazione dei profili EQF.

In questo processo hanno assunto valore di riferimento le definizioni relative agli elementi –conoscenze, capacità e competenze– che concorrono a specificare le professionalità richieste entro le varie posizioni aziendali, e le caratteristiche –finalità e autonomia/responsabilità– connesse alle aspettative circa qualsiasi ruolo organizzativo.

La chiarezza su tali riferimenti concettuali e l'individuazione di idonee scale di misura per ciascuno di essi ha consentito di metterli in relazione, così da individuare la specificità di ruolo e poter operare il passaggio al concetto di profilo EQF.



## Le principali definizioni

- A. Competenza** (Competence) definita dall'insieme di conoscenze tecnico specialistiche e di capacità, che, integrate, concorrono per raggiungere i risultati richiesti ai diversi ruoli organizzativi
- B. Conoscenze** tecnico-professionali (Knowledge), o più semplicemente “conoscenze”, rappresentate da “*saperi*” ed esperienze di natura professionale acquisibili con lo studio e l'attività pratica e caratterizzate da complessità di contenuti e tempi diversi di acquisizione.
- C. Capacità** (Skills), o **abilità** definite come specifiche modalità d'azione (comportamenti) che facilitano la realizzazione delle attività/responsabilità ovvero soddisfano alle aspettative di **autonomia**: vengono riconosciute quando sono messe in atto dalle persone, ma, soprattutto, sono il risultato costante dell'apprendimento individuale ed organizzativo.

Conoscenze e capacità sono il risultato costante dell'apprendimento individuale ed organizzativo.

- D. Ruolo** organizzativo definito come insieme di **attività** (azioni e comportamenti) che l'azienda si aspetta da parte di soggetti cui affida il presidio delle attività funzionali al raggiungimento degli obiettivi e dei risultati di business; il ruolo organizzativo è direttamente correlato alle aspettative di **autonomia** e di presidio di **responsabilità**.

Nel perimetro di ciascun ruolo è possibile collocare le diverse posizioni di lavoro aventi caratteristiche omogenee come presidio di **finalità**.

## 5.3 I Criteri per la mappatura dei ruoli

L'individuazione dei diversi ruoli professionali è stato il punto di partenza per la mappatura delle competenze – conoscenze e capacità– caratterizzanti la compagine organizzativa nell'attuale panorama delle società assicurative.

Le due variabili fondamentali di un ruolo organizzativo, che nella definizione sociologica adottata corrispondono a due specifiche aspettative, sono:

1. **Ambito di azione**, ovvero aspettativa di **finalità**: i motivi per il quale il ruolo esiste nell'organizzazione, la posizione organizzativa, che include alcuni elementi guida come il Titolo del ruolo, la sua Finalità, le sue Responsabilità, i suoi margini di autonomia;  
La domanda di controllo che aiuta a definirne la missione è: “... cosa succederebbe se lo specifico ruolo non ci fosse? ...”
2. **Requisiti richiesti** a chi ricopre il ruolo, ovvero aspettativa di **profilo**: le caratteristiche (job profile) in termini di attività di processo e competenze necessarie a quel ruolo per raggiungere i risultati di performance attesi.

Il lavoro di mappatura dei ruoli ha comportato la raccolta di entrambe le variabili sopra indicate.

Ciascun ruolo è descritto sulla base dei seguenti contenuti:

- **Denominazione/Titolo**: il nome del ruolo, utilizzato per distinguerlo dagli altri ruoli dell'organizzazione di cui fa parte.
- **Finalità**: lo scopo fondamentale di quel ruolo, il suo modo specifico di contribuire all'impresa o all'istituzione, il motivo per cui tale posizione ha scopo di esistere (“*mission* del ruolo”).  
La rappresentazione delle finalità di una posizione è normalmente composta da una/due proposizioni in cui vengono definiti sinteticamente i macro risultati che il titolare del ruolo dovrà garantire.
- **Responsabilità/Attività di competenza**: gli ambiti specifici su cui il ruolo ha il dovere di influire attraverso l'operato di chi lo detiene.  
Le responsabilità di un ruolo supportano i contenuti della Finalità: esse descrivono nel dettaglio, sempre attraverso la fraseologia e i verbi utilizzati, sia l'oggetto dell'operare del ruolo sia il suo livello di discrezionalità e autonomia nell'operare.  
Le Responsabilità/Attività e le Finalità fanno ricorso, tipicamente, a verbi specifici che ne caratterizzano sintetica-

mente la profondità d'azione: governare, presidiare, garantire, coordinare, eseguire, ecc..

La specifica fraseologia e i verbi utilizzati sono un criterio importante perché hanno lo scopo di descrivere:

- l'oggetto dell'operare del ruolo;
- il livello di discrezionalità e di autonomia definito.

Ai fini del presente progetto, il ricorso a specifici verbi risulta un criterio convenzionale ma di estrema utilità. L'Unione Europea, infatti, per favorire la mobilità orizzontale tra i cittadini degli Stati membri, ha necessità di indicare un riferimento guida in relazione al livello di competenza e autonomia che tali cittadini esercitano nel proprio campo lavorativo, facendo ricorso ad una **scala di 8 livelli (EQF)**.

- **Conoscenze:** le nozioni teoriche e pratiche, acquisibili attraverso lo studio e l'esperienza, che permettono al professionista di svolgere le responsabilità del ruolo affidatogli.
- Nel presente lavoro ciascun ruolo è corredato da una lista di conoscenze e del relativo livello di padronanza, che fanno da presupposto per ricoprire il ruolo stesso.
- **Capacità/Abilità:** ciascun ruolo è corredato da una lista di capacità e del relativo livello di efficacia richiesta per il presidio delle responsabilità.
- **Autonomia:** il margine d'azione e d'autorità concessi al ruolo dalla specifica organizzazione di cui fa parte. Il livello di autonomia descrive la prescrittività/discrezionalità delle deleghe gestionali affidate al ruolo stesso. Tipicamente, salendo nella scala gerarchica o al salire del livello di competenza di ruolo, corrisponde un aumento di discrezionalità procedurale.

In sintesi la mappatura dei ruoli condotta con metodo fa emergere che:

- se un ruolo è delineato con precisione, è possibile dedurne il livello di responsabilità ed il livello di autonomia dalla descrizione della sua Finalità;
- è possibile verificare la validità della descrizione della Finalità attraverso l'elenco delle diverse Responsabilità;
- è importante corroborare l'ipotesi del livello di Finalità assegnato, attraverso l'esplicitazione delle Conoscenze e delle Capacità necessarie, nonché del margine di Autonomia concesso al ruolo.

## 5.4 Glossario comune per la descrizione delle finalità e attività di ruolo

Il glossario dei verbi di seguito riportato è il frutto dei contributi dell'analisi dei ruoli nelle diverse imprese bancarie, prima, e assicurative, poi, coinvolte nel progetto. I verbi utilizzati più comunemente per descrivere la Finalità e le Responsabilità sono stati raggruppati per significati omogenei. Nel consolidarsi della metodologia di approccio ai profili, i verbi chiave delle finalità, per i quali è stato utile risalire all'etimologia, al significato nella lingua italiana e ai relativi sinonimi, hanno assunto la funzione di descrittori di riferimento correlati agli 8 livelli EQF.

### SCALA EQF [da 1 a 8] applicata alle Responsabilità di Ruolo

LIVELLI EQF	VERBO RAPPRESENTATIVO	ETIMOLOGIA	SIGNIFICATO DERIVATO	SINONIMI
EQF 1	Eseguire	Latino: Ex-Séquor. Seguire, andar dietro a una cosa sino alla meta.	mettere ad esecuzione, ad effetto; compiere; adempiere	attuare, svolgere
EQF 2	Espletare	Latino: Ex-Pletus. Completo, perfetto, compiuto.	completare qualcosa; portare a compiutezza; fare per concludere	effettuare, concretizzare, produrre
EQF 3	Conseguire	Latino: Cum-Séquor. Seguire per mezzo di venire immediatamente dietro.	risultare; ottenere; derivare da un qualcosa che veniva prima	realizzare, porre in essere, erogare, assistere
EQF 4	Provvedere	Latino: Pro-Vidére. Vedere prima, in anticipo nel tempo o nello spazio.	procacciare in anticipo ciò di cui si ha bisogno; tenere d'occhio qualcosa e vegliare su di essa	curare, gestire, vigilare, supportare, partecipare, contribuire
EQF 5	Assicurare	Latino: Ad-Séquor. Eguagliare, raggiungere, conseguire, intendere, comprendere.	legare saldamente qualcosa a un elemento fisso, ancorare, tranquillizzare, rendere sicuro un risultato	coordinare, rappresentare, salvaguardare

LIVELLI EQF	VERBO RAPPRESENTATIVO	ETIMOLOGIA	SIGNIFICATO DERIVATO	SINONIMI
<b>EQF 6</b>	Garantire	Gotico: Vardia. Guardia, atto di osservare, luogo da dove si guarda/si fa la guardia, rendersi garante, difendere, proteggere	guardare; stare attento; osservare per controllare l'andamento di qualcosa	presidiare, sovrintendere, tutelare
<b>EQF 7</b>	Governare	Greco antico: Kybe – kybernos - kybernao. Testa, capo, luogo più alto della nave, Capitano, dirigere una nave, condurre tra gli scogli e le secche, fra le tempeste ed i venti contrari, salvare in porto la nave.	reggere il timone e dare la direzione; guidare verso la maggiore prosperità possibile; regolare	fornire direttive, delineare, strategie, indirizzare, amministrare, dirigere
<b>EQF 8</b>	Promuovere	Latino: Pro-Moveo. Spingere avanti, far avanzare, ampliare, ingrandire, far progressi	dare impulso; istituire; spingere per portare progresso e innovazione	favorire, dare impulso, istituire

Fonti: *Vocabolario Etimologico della Lingua Italiana di Pianigiani – Ed. Dante Alighieri di Albrighi, Segati; Dizionario della Lingua Latina IL, di Castiglioni e Mariotti – Ed. Loescher; Dizionario della Lingua Italiana – Ed. Garzanti; Dizionario della Lingua Italiana – Ed. Hoepli; Dizionario dei Sinonimi e dei Contrari – Ed. RCS Libri*

## 5.5 Il ruolo dell'autonomia decisionale

Il livello di autonomia assegnabile indica il margine d'azione e discrezionalità previsti per un ruolo dalla specifica organizzazione di cui fa parte; descrive quanto è rigida la procedura che il ruolo deve rispettare all'interno del mandato affidatogli e quanto aumentano flessibilità e discrezionalità procedurali per i diversi gradi di gerarchia o per livello di competenza.

Ad esempio, un Addetto alla liquidazione sinistri auto possiede un margine d'autonomia limitato in quanto le sue responsabilità sono risolte all'interno di un sistema totalmente proceduralizzato che limita, ma al tempo stesso tutela, il ruolo da rischi.

Al contrario, un Sottoscrittore Corporate deve necessariamente avvalersi di un margine d'autonomia ampio nel prendere decisioni all'interno della propria funzione accollandosi, contemporaneamente, un livello di rischio e di responsabilità piuttosto elevati.

Indicatori indiretti dell'Autonomia di un ruolo sono con maggior frequenza:

- le dimensioni economiche gestite dal ruolo (limiti di liquidabilità, obiettivi economici o quantitativi da realizzare, leve a disposizione per realizzare tali obiettivi, ecc.).
- i dati di organico relativi al ruolo (quantità di risorse umane affidate, loro livello di competenza, ecc.).

In questo progetto abbiamo chiesto direttamente alle imprese e agli operatori del settore un contributo per valutare il livello di autonomia dei ruoli considerati all'interno dei 4 cluster di ampiezza dell'autonomia di seguito indicati.

<b>1 = contenuta/bassa</b>	Margine di autonomia definito dalle procedure o dai vincoli prescrittivi
<b>2 = regolata/media</b>	Margine di autonomia dettato dall'applicazione delle procedure
<b>3 = non totalmente regolata /medio alta</b>	Margine di autonomia all'interno delle procedure e delle deleghe definite
<b>4 = ampia/elevata</b>	Margine di autonomia elevato applicato nei presidi di decisionalità gestionale o strategica

## 5.6 Costruzione della libreria delle Conoscenze e scala di riferimento per definire i livelli di conoscenza

L'attività di raccolta dei profili ha portato, contemporaneamente, alla raccolta e classificazione delle conoscenze a questi attribuite, aprendo la possibilità di iniziare a costruire una libreria delle conoscenze per il settore assicurativo.

Definire e ordinare le conoscenze aziendali è un'attività complessa, significa infatti cogliere il know how su cui in definitiva poggia il business di un'azienda: declinato nei ruoli, diffuso nei professionisti e sistematizzato in manuali, procedure, processi organizzativi, ecc. Tale attività, inoltre, è inserita in un processo dinamico, poiché il contenuto delle diverse conoscenze subisce costantemente evoluzioni, scomposizioni, nuove aggregazioni e approfondimenti in relazione ai cambiamenti di mercato, organizzativi, o alle variazioni di natura e contesto dello specifico oggetto dell'assicurazione, il rischio.

Relativamente al livello di dettaglio da utilizzare per definire le conoscenze, la scelta è stata di prediligere la ricchezza di voci distinte anche all'interno di un medesimo tema, con il preciso scopo di avere un riferimento utile alla diagnosi delle competenze e all'implementazione delle conoscenze. L'individuazione di "mattoncini" di conoscenza conclusi e specifici rende più dettagliato l'inventario delle conoscenze presenti o necessarie e consente di ottimizzare le azioni di implementazione e miglioramento, favorendo la costruzione di percorsi formativi "ad hoc" per le persone e per l'organizzazione.

## La scala di misura dei livelli di conoscenza

Per scala di misura delle conoscenze si intende il livello di profondità conoscitivo da applicare nell'esercizio diretto dell'attività professionale.

Un modo efficace per attribuire i livelli di conoscenza fa riferimento a 2 criteri generali:

1. **correlare** le specifiche conoscenze alle responsabilità da esercitare (job description);
2. **riferirsi** al ciclo di apprendimento delle conoscenze suddiviso in livelli evolutivi.

Lo scopo di ricorrere ad una scala composta da livelli progressivi è funzionale, oltre che a stabilire le esigenze di profondità conoscitiva da esercitare in relazione alle responsabilità presidiate dal singolo ruolo, anche per effettuare comparazioni tra i diversi ruoli che contraddistinguono una realtà organizzativa.

Dal punto di vista puramente teorico, ciascuna conoscenza si articola in 3 macro fasi evolutive e in livelli di approfondimento progressivo.

Mentre la ripartizione in fasi evolutive della conoscenza costituisce criterio generalizzabile, la ripartizione in livelli di profondità conoscitiva progressiva poggia su un sistema di misura convenzionale: esistono scale che si attestano su 6, su 7, su 8 e su 10 livelli. Indipendentemente dalla scala utilizzata se si fa riferimento al criterio delle fasi evolutive è possibile sempre individuare delle correlazioni tra le varie scale.

In questo progetto è stata adottata una scala a 5 livelli.

### **Fase 1 della CONOSCENZA TEORICA O PARZIALE**

**Contenuto:** consiste nella conoscenza teorica e generale della materia funzionale a sapere di cosa si tratta, dove si utilizza e quali sono le principali condizioni di utilizzo.

**Meccanismi mentali attivati:** espliciti, quali memorizzazione e catalogazione dei contenuti fondamentali.

#### *Livello 1: conoscenza dei contenuti generali della materia*

**Funzionale a:** interagire con chi possiede la conoscenza a livello superiore

**Acquisizione:** avviene prevalentemente con studio, formazione, affiancamento.

**Criteri di verifica:** sono la conoscenza della definizione (sapere di cosa tratta), del campo di applicazione (saper dove si utilizza) e degli accorgimenti necessari (sapere quando e come si utilizza).

### **Fase 2 della CONOSCENZA APPLICATIVA**

**Contenuto:** è costituito dall'applicazione continua o su processi standard o su variabilità a complessità crescente.

**Meccanismi mentali attivati:** impliciti e interiorizzati in seguito ad adeguate sperimentazioni e azioni.

I due livelli appartenenti alla fase 2 rappresentano un gradiente significativo di minore o maggiore autonomia d'azione.

#### *Livello 2. Conoscenza applicativa generale della materia con supervisione*

**Funzionale a:** saper fare con sufficiente autonomia.

**Acquisizione:** avviene prevalentemente con l'esercizio della funzione e l'aggiornamento.

**Criteri di verifica:** sono il saper fare principalmente su processi standard e la necessità di ricevere supervisione.

### *Livello 3: Conoscenza applicativa approfondita e autonoma della materia. Fornisce supervisione*

**Funzionale a:** essere punto di riferimento dei clienti interni, essere in grado di trasferire i contenuti ad altre persone o svolgere una diffusione mirata della conoscenza stessa.

**Acquisizione:** avviene con l'esercizio della funzione, l'aggiornamento, l'organizzazione dell'attività di supervisione.

**Criteri di verifica:** possesso di conoscenze adeguate nel *saper fare con autonomia*, nel *far fare* e nel fornire supervisione.

A livello 3 deve corrispondere anche una **prima sistematizzazione della materia**, fondamentale per svolgere attività di trasferimento, ancorché si tratti di un insegnamento sul campo (training on the job).

Si differenzia dal livello 2 per il livello di autonomia per cui prevede criteri di verifica differenti.

### **Fase 3 della CONOSCENZA EVOLUTIVA**

**Contenuto:** conoscenza approfondita della materia, che permette di:

- trasferirla agli altri con sistematicità e metodo;
- aggiornarla e farla evolvere;
- apportare significativi contributi innovativi.

**Meccanismi mentali attivati:** rielaborazione, analisi, sintesi, inferenza, creatività.

### *Livello 4: Conoscenza specialistica della materia*

**Funzionale a:** saper affrontare problemi a maggiore complessità e variazioni poco usuali.

**Acquisizione:** avviene dedicando tempo costante all'aggiornamento.

**Criteri di verifica:** saper trasferire ad altri il *saper fare* con metodo e sistematicità ed essere punto di riferimento di clienti esterni e del mercato.

### *Livello 5: Conoscenza esperta della materia*

**Funzionale a:** saper innovare la materia

**Acquisizione:** avviene dedicando tempo costante all'aggiornamento e allo studio interdisciplinare e di approfondimento.

**Criteri di verifica:** saper innovare, riconoscimento della competenza distintiva da parte del mercato esterno, esistenza di una sistematizzazione concettuale della conoscenza dimostrabile con documenti esplicativi articoli, presentazione di relazioni, libri, ecc...

In termini generali, e per concludere, possiamo evidenziare che i livelli di classificazione di profondità del contenuto conoscitivo forniscono alcuni macro riferimenti di natura organizzativa come la distinzione tra ruoli a contenuto prevalentemente specialistico e ruoli a contenuto di responsabilità manageriale. E' evidente, infatti, che il primo si caratterizza per un numero ristretto di conoscenze come tipologia, ma ciascuna conoscenza dovrà avere un'elevata profondità contenutistica. Viceversa, un manager si caratterizza per una ampiezza e diversificazione della tipologia di conoscenze, ma per il ridotto contenuto applicativo.

Per la fase di rilevazione delle conoscenze si sono realizzati i seguenti passaggi:

1. Mappatura delle posizioni organizzative significative del business assicurativo.
2. Descrizione delle finalità e delle responsabilità fondamentali che le citate posizioni devono svolgere.
3. Evidenziazione delle conoscenze che devono essere impiegate per ricoprire efficacemente ognuna delle posizioni organizzative chiave.
4. Descrizione di queste conoscenze e loro ratifica da parte di esperti per le diverse famiglie professionali.
5. Definizione del livello necessario di profondità di ciascuna conoscenza in relazione alle posizioni che la impiegano.
6. Ratifica delle conoscenze attribuite alle posizioni chiave e del conseguente livello di profondità richiesto.

## 5.7 Costruzione della libreria delle capacità e scala di riferimento per definire i livelli

Nelle organizzazioni, e ciò vale anche per il settore assicurativo, la descrizione delle capacità costituisce una prassi più abituale. Tendenzialmente, infatti le aziende non hanno un sistema formalizzato di conoscenze, ma quasi tutte possiedono un elenco di capacità, in genere trasversali per l'intera organizzazione piuttosto che specifiche per ruolo.

L'aspetto di difficoltà nel mondo delle capacità, a differenza di quello delle conoscenze, non risiede quindi nella loro rilevazione, bensì nella loro valutazione.

In questo progetto si fa riferimento alle capacità intese come il bagaglio psicofisiologico di attitudini che ogni individuo eredita e sviluppa e che, grazie all'esperienza, struttura in vere e proprie abilità, delle quali possiamo osservare la continua e sistematica messa in campo, che definiamo comportamenti. Questi comportamenti, strutturati in modalità reiterate di fare, vengono chiamati capacità proprio per non dimenticare la loro natura di abilità. Il termine abilità deriva dal latino "habilis", maneggevole, che sa tenere in mano. L'abilità, grazie al processo continuo di apprendimento, si struttura in capacità, ossia in una specifica modalità abitudinaria di fare. La strutturazione della Libreria delle Capacità qui proposta, condivide con l'analogo progetto del Settore bancario il riferimento alle teorie di Ned Herrmann, poiché il suo lavoro evidenzia la natura psicofisiologica delle capacità e consente di aggregare queste ultime in ben definite aree ad essa correlate. Questo autore, infatti, ha proposto una matrice che connette tra loro i quattro fondamentali approcci al fare e alcune specifiche localizzazioni cerebrali:

### Localizzazioni cerebrali e approcci al fare

	<b>EMISFERO SINISTRO</b>	<b>EMISFERO DESTRO</b>
<b>LIVELLO CORTICALE</b>	Fare intellettuale	Fare innovativo
<b>LIVELLO LIMBICO</b>	Fare gestionale	Fare relazionale

In sintesi metaforica, Herrmann caratterizza le quattro aree con quattro vocaboli che nella lingua inglese iniziano con la lettera F.

Area intellettuale = facts

Area gestionale = forms

Area relazionale = feeling

Area innovativa = future

### La scala di misura dei livelli di capacità

La scala di misura delle capacità si riferisce alla messa in atto di due criteri d'azione correlati tra di loro:

- a) criterio dell'efficacia realizzativa;
- b) criterio della frequenza d'azione,

Il criterio dell'efficacia realizzativa mette in luce come il comportamento viene realizzato rispetto alle attese. Ad esempio, se la capacità di soluzione dei problemi viene definita nelle sue attese comportamentali come *"Orientamento finalizzato ad individuare, affrontare e risolvere difficoltà/varianze, cogliendone gli aspetti più significativi ed elaborando linee d'azioni adatte, efficaci e coerenti ..."* il criterio dell'efficacia sarà rispettato se un professionista, nell'affrontare un problema specifico, è in grado di individuare linee risolutive coerenti con i contenuti del problema stesso;

Il criterio dell'efficacia realizzativa viene però messo in relazione al criterio della frequenza d'azione che, continuando nell'esempio precedente, significa osservare quante volte nell'affrontare un problema il nostro ipotetico professionista sia efficace o meno. Anche per le capacità, dunque, è possibile esprimere dei livelli

di misura che sono la risultanza del rapporto “efficacia X frequenza” (quante volte nell’affrontare un problema un soggetto è efficace?).

Per convenzione, si fa riferimento ad una scala a 5 livelli dove si assume che il **valore 3** metta in evidenza una **media efficacia realizzativa**.

Di conseguenza:

- valori uguali o superiori a 3 indicano un *range* di qualità realizzativa
- valori inferiori a 3 esprimono caduta di efficacia realizzativa.

Il significato dei 5 livelli della scala delle capacità può essere così rappresentato:

- 5 = capacità espressa con elevata abilità realizzativa, sempre;
- 4 = capacità espressa con buona e abilità realizzativa, molto frequentemente;
- 3 = capacità espressa con adeguata abilità realizzativa in un numero sufficiente di casi;
- 2 = capacità espressa con una quasi adeguata abilità realizzativa, frequentemente;
- 1 = capacità espressa con debole/inadeguata abilità realizzativa, nella quasi totalità dei casi.

Per definire il livello di ciascuna capacità in relazione alle responsabilità del ruolo da esercitare, è stato individuato come criterio di sufficiente generalizzazione, l’attribuzione dei livelli attesi 3 – 4 – 5.

## 5.8 Criteri di valutazione degli elementi di profilo per la determinazione del livello EQF

Per verificare se il livello EQF individuato mediante le responsabilità e attività tipiche di una qualifica fosse idoneo, è stato predisposto un secondo principio, che integra le responsabilità previste con i livelli attesi di conoscenza, di capacità e di autonomia.

Così, per ogni qualifica, è stata presa in considerazione la moda delle conoscenze e la moda delle capacità. Fatta la media tra le due mode, il risultato, arrotondato per difetto, è stato sommato al livello di autonomia richiesto: il totale di questo calcolo deve coincidere con il valore EQF identificato dalle attività. Nei casi in cui il valore non coincideva la qualifica è stata soggetta a revisione. È stata scelta la moda in quanto è indice dei livelli di conoscenza più frequentemente attesi nello svolgere le attività contenute in una specifica qualifica, rappresentativi anche del livello di attivazione generalmente più richiesto. Questi valori, uniti all’autonomia, danno la dimensione delle complessità di una qualifica.

La formula adottata:

$$\frac{\text{Moda conoscenze} + \text{moda capacità}}{2} + \text{livello di autonomia} = \text{Livello EQF}$$







# 6

## DAI RUOLI AZIENDALI ALLE QUALIFICHE

Per giungere alla definizione delle qualifiche, è stato innanzitutto necessario passare dalle posizioni organizzative aziendali, i ruoli, a delle declaratorie che potessero rappresentare la sintesi dei ruoli medesimi, ossia i profili.

### 6.1 Individuazione dei profili

Nella fase 1, sulla base degli elenchi di tutte le posizioni presenti nei propri organici e dalle relative job description forniti dalle imprese, il gruppo di lavoro ha compiuto una prima scrematura, eliminando i contenuti delle posizioni legate a specifiche logiche organizzative aziendali, accorpando i ruoli ridondanti.

Il risultato di questo passaggio è stato nuovamente condiviso con le imprese, giungendo ad un elenco di 58 ruoli o profili.

I 58 profili definiti nella fase 1:

1. Attuario Danni
2. Attuario Vita
3. Assuntore danni non auto
4. Assuntore Auto/Motors
5. Assuntore Vita Pension
6. Assuntore Vita Protezione
7. Assuntore Vita Risparmio & Investimento
8. Liquidatore Auto/Motor
9. Liquidatore danni non auto
10. Produttore
11. Addetto antifrode auto
12. Addetto Call Center sinistri
13. Gestore mandati agenzie
14. Liquidatore danni a persone (Casualty)
15. Liquidatore danni a cose (Property)
16. Liquidatore Rischi Speciali
17. Liquidatore vita
18. Responsabile Underwriting Vita
19. Responsabile Marketing
20. Responsabile sviluppo business canali di vendita
21. Addetto gerenza
22. Product Manager Assicurativo
23. Ispettore Commerciale
24. Gestore investimenti polizze vita
25. Assuntore Polizze Collettive Vita
26. Addetto staff Tecnico Personal line Property
27. Gestore Portafoglio Property – Personal Line
28. Sottoscrittore Property Corporate
29. Sottoscrittore Property - Middle Market
30. Tecnico Fabbrica Prodotti – Property
31. Addetto Reclami Danni
32. Addetto Reclami Vita
33. Responsabile riassicurazione passiva
34. Addetto Marketing
35. Addetto Risorse Umane
36. Addetto Amministrazione
37. Addetto Legale
38. Addetto ai Servizi Generali
39. Analista Funzionale IT
40. Sistemista IT
41. Addetto Antiriciclaggio
42. Specialista Compliance
43. Addetto Comunicazione
44. Specialista Internal Audit
45. Specialista Risk Management
46. Addetto Formazione e Sviluppo
47. Addetto Amministrazione Personale
48. Addetto Gestione Personale
49. Addetto Contabilità agenzie e canali di vendita
50. Addetto Contabilità Sinistri
51. Analista Organizzazione
52. Addetto Sicurezza
53. Responsabile Bilancio
54. Specialista Controllo Gestione
55. Responsabile Sicurezza
56. Addetto Contabilità Generale
57. Addetto Contabilità Fornitori
58. Responsabile pianificazione strategica

## 6.2 Le qualifiche del Repertorio Nazionale

Nella seconda fase, l'elenco dei 58 profili è stato nuovamente analizzato e rielaborato alla luce delle disposizioni del Decreto 30 giugno 2015. La revisione ha portato all'individuazione dei 33 profili su 58, che entreranno a far parte del Repertorio Nazionale delle Qualifiche, ed alla definizione delle Area Di Attività (ADA), costruite secondo i criteri formali e linguistici omogenei disposti dal Decreto.

### Le sequenze di processo

Partendo dal processo primario di Erogazione di servizi Assicurativi, che identifica il settore assicurativo all'interno del settore economico-professionale dei Servizi finanziari e assicurativi del Repertorio, , sono state individuate come necessarie e sufficienti a comprendere tutte le attività del settore, le seguenti sequenze di processo:

- Ideazione e progettazione
- Distribuzione
- Assunzione: trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made
- Assunzione: prodotti standardizzati
- Gestione
- Liquidazione sinistri/ prestazioni assicurate

Le sequenze identificate rappresentano un ordine logico, ancorché estremamente schematizzato, dell'attività assicurativa.

### Le ADA e le attività

Per ciascuna sequenza di processo sono state poi individuate le relative Aree Di Attività (ADA) corredate dal dettaglio delle singole attività, raccolte in schemi di sintesi e sottoposte alla condivisione nel gruppo di lavoro.

La redazione delle attività è stata indirizzata ad associare in modo più puntuale i profili EQF alle ADA risultanti.

Questa ottica ha portato a rivisitare molti profili, applicando il criterio di non assegnare la medesima attività a profili differenti, definendo dunque con un maggiore dettaglio lo specifico contributo che ogni profilo apporta alla tipologia di attività.

Alla definitiva selezione dei profili da inserire nel Repertorio Nazionale delle Qualifiche si è giunti con passi successivi, fino a ridurre la classificazione ai profili che appartengono in modo esclusivo al settore assicurativo le 33 Qualifiche candidate a far parte del Repertorio.

Nell'attività conclusiva della fase 2, si è trattato di procedere alla definitiva associazione tra profili e ADA, e quindi effettuare a livello di dettaglio la verifica di coerenza:

- a) tra le attività/responsabilità assegnate ai 33 profili selezionati e le attività di ciascuna ADA
- b) del livello EQF assegnato a ciascuna qualifica
- c) tra i correttivi apportati e la Libreria delle conoscenze,

La rilettura complessiva ha permesso di adottare i correttivi del caso, per costruire una tassonomia internamente coerente in modo da ottenere una prima versione della Libreria delle Qualifiche del Settore Assicurativo. Le 33 Qualifiche Assicurative associate al processo di Erogazione di servizi Assicurativi, che confluiranno nel Repertorio Nazionale, sono:

1. Attuario Danni
2. Attuario Vita
3. Assuntore danni non auto
4. Assuntore Auto/Motors
5. Assuntore Vita Pension
6. Assuntore Vita Protezione

7. Assuntore Vita Risparmio & Investimento
8. Liquidatore Auto/Motor
9. Liquidatore danni non auto
10. Produttore
11. Addetto antifrode auto
12. Addetto Call Center sinistri
13. Gestore mandati agenzie
14. Liquidatore danni a persone (Casualty)
15. Liquidatore danni a cose (Property)
16. Liquidatore Rischi Speciali
17. Liquidatore vita
18. Responsabile Underwriting Vita
19. Responsabile Marketing
20. Responsabile sviluppo business canali di vendita
21. Addetto gerenza
22. Product Manager Assicurativo
23. Ispettore Commerciale
24. Gestore investimenti polizze vita
25. Assuntore Polizze Collettive Vita
26. Addetto staff Tecnico Personal line Property
27. Gestore Portafoglio Property – Personal Line
28. Sottoscrittore Property Corporate
29. Sottoscrittore Property - Middle Market
30. Tecnico Fabbrica Prodotti – Property
31. Addetto Reclami Danni
32. Addetto Reclami Vita
33. Responsabile riassicurazione passiva



# 7

## LE LIBRERIE

### 7.1 La libreria delle qualifiche

La Libreria delle Qualifiche è il luogo dove si fondono tutti gli elementi delle Conoscenze, delle Capacità, dell'Autonomia definiti nei livelli di possesso attesi, che ogni qualifica esprime autonomamente.

La Libreria raccoglie le qualifiche individuate, presentando, per ognuna di esse, le seguenti informazioni:

- Titolo della posizione
- Finalità
- Principali Responsabilità/Attività
- Profilo di competenze (conoscenze e capacità)
- Livello di autonomia
- Livello EQF

La Libreria delle Qualifiche è collocata nella Parte Seconda del manuale ed è divisa in due sezioni, che rispecchiano i risultati della mappatura dei ruoli, e del successivo lavoro di adeguamento al Decreto 30 giugno 2016:

- la Sezione 1 contiene i Profili professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche, definiti nella fase 2 del progetto;
- la Sezione 2 contiene i profili non correlati al Repertorio Nazionale, comunque mappati nella fase 1 del progetto.

### 7.2 La libreria delle conoscenze

La libreria delle conoscenze realizzata nel progetto EQF –Settore Assicurativo si pone i seguenti criteri di utilità:

- 1) Costituire un repertorio di riferimento, per rappresentare, sistematizzare e potenziare il patrimonio conoscitivo aziendale attraverso la costante attenzione alle conoscenze possedute dalle singole risorse, nella consapevolezza di come la conoscenza aziendale si trasforma in valore sul business;
- 2) Ottimizzare questa sistematizzazione in termini evolutivi.

#### Le Famiglie Professionali

Le conoscenze sono state raggruppate convenzionalmente in alcuni filoni o discipline, denominate Famiglie Professionali, che caratterizzano uno specifico ambito del sapere.

L'utilità di questa aggregazione consiste nel fornire quella visione d'insieme utile alla loro sistematizzazione ed evoluzione. La denominazione, e, in parte, il significato di alcune famiglie professionali riproducono le macro aggregazioni organizzative (liquidazione, vendite, marketing, personale, amministrazione, ecc.), in quanto "saperi" specifici e fortemente connotati, ciò non significa che in questi casi, la famiglia professionale coincida con il complessivo know how di una specifica aggregazione; l'insieme delle famiglie, infatti, tiene conto della trasversalità di alcune conoscenze e nel suo complesso potrebbe non coincidere con la somma delle aggregazioni organizzative.

Le famiglie professionali utilizzate per raggruppare le conoscenze sono:

- Assicurazioni
- Assunzione

- Assicurazione danni
- Sottoscrizione
- Assicurazione Vita
- Riassicurazione
- Attuariale
- Liquidazione
- Legale
- Personale
- Sistema dei controlli interni
- Amministrazione
- Commerciale & Marketing
- ICT

### La declaratoria delle conoscenze

L'esperienza ha dimostrato che l'impiego delle conoscenze tramite il solo titolo o la riduttiva descrizione generica può originare disparità di interpretazioni e pareri difformi, talvolta contrapposti, sul livello di profondità richiesto o, addirittura, sull'utilità della conoscenza stessa. In questo progetto, anche al fine di evitare genericità e ambiguità, si fa ricorso ad uno schema di riferimento più articolato che guida la redazione di ciascuna voce.

Per ciascuna conoscenza vengono dati:

- **Famiglia di conoscenza:** individua l'area tematico/organizzativa cui pertiene la conoscenza
- **Titolo:** costituisce l'identificativo della conoscenza e ne rende univoco il riferimento
- **Descrizione:** esprime in sintesi e in termini generali a quali contenuti la conoscenza si riferisce
- **Contenuti:** l'insieme degli elementi teorico-applicativi che determinano la natura e il perimetro della conoscenza.

Con questo sistema diviene più agevole tenere sotto controllo l'evoluzione delle conoscenze e curare il loro aggiornamento costantemente, poiché si può intervenire sulle singole voci senza dover rivedere l'intera struttura e garantire il conseguente aggiornamento ai possessori.

Per una corretta e congrua lettura della Libreria delle Conoscenze, è necessario non soffermarsi alla sola descrizione ma analizzarne i contenuti, in quanto rappresentano il dettaglio attraverso cui si esprime la conoscenza.

La libreria è presentata e consultabile all'**Allegato 1 – La libreria delle Conoscenze**.

All'allegato 4 è disponibile la tavola sinottica delle conoscenze e dei livelli attesi per ogni qualifica.

## 7.3 La libreria delle capacità

La Libreria delle Capacità del Settore Assicurativo, come indicato a proposito dell'impianto metodologico (v. capitolo 5 par. 5.7), prendendo spunto proprio dal modello proposto da Herrmann, individua un numero finito di capacità, quali risultano maggiormente presenti nelle imprese, e le raggruppa in 4 aree funzionali:

- **Intellettiva** che comprende quelle capacità/abilità nel fare collegate a processi prevalentemente cognitivi, tipiche del sistema cerebrale sinistro: analisi – sintesi – soluzione dei problemi.
- **Relazionale** che comprende le capacità che si esprimono nella loro componente di interazione tipica del sistema limbico destro: lavorare in team – negoziazione – orientamento al cliente. In quest'area sono, inoltre, presenti capacità la cui componente relazionale è influenzata dalle emozioni, come ad esempio la gestione dei conflitti.
- **Gestionale** che comprende le capacità del fare e del realizzare, tipiche del sistema cerebrale destro: organizzare – orientamento ai risultati – iniziativa.

- **Innovativa** che comprende le capacità nelle quali prevale la componente olistica, anche intuitiva, finalizzata a guardare gli andamenti dei fenomeni in un’ottica prospettica: flessibilità – propensione al nuovo – pensiero prospettico.

Con la finalità di facilitare e rendere omogeneo il lavoro di rilevazione, ciascuna capacità è descritta attraverso:

- a. Denominazione (o titolo) al fine di fornire un’indicazione non equivocabile;
- b. Declaratoria sintetica finalizzata ad illustrare le attese di comportamento da esercitare;
- c. Illustrazione dei comportamenti, o “momenti”, concreti attraverso i quali la capacità viene messa in atto;

Nella definizione della declaratoria si è cercato, nel possibile, di sgombrare il campo da riferimenti valoriali o a forte connotazione emozionale, in modo da favorire la finalità generalizzabile di questo strumento.

In tal senso la Libreria delle Capacità favorisce la lettura dei comportamenti esplicitati in base a definiti criteri di massima, in base ai quali un comportamento deve essere:

- a. individuabile ed osservabile nel fare concreto;
- b. descritto con verbi di azione;
- c. misurabile, nel possibile, sulla base di una convenzionale scala a maggiore o minore efficacia realizzativa;
- d. il risultato di processi di apprendimento individuali e organizzativi.

La libreria è presentata e consultabile all’**Allegato 2 – La libreria delle Capacità**.

All’allegato 4 è presentata la tavola sinottica delle capacità e dei livelli attesi per ogni capacità.

## 7.4 Libreria dei Processi e delle ADA

I processi assicurativi schematizzati nelle 5 sequenze di processo:

- Ideazione e progettazione
- Distribuzione
- Assunzione: trasferimento del rischio all’assicuratore per prodotti tailor made
- Assunzione: prodotti standardizzati
- Gestione
- Liquidazione sinistri/ prestazioni assicurate

sono rappresentati nella libreria **Allegato 3 -La Libreria dei processi assicurativi e ADA** in tavole sinottiche che rappresentano:

- Sequenza di processo: titolo identificativo della sequenza di processo
- ADA (area di attività): sotto sequenze di processo che costituiscono una sequenza
- Attività: descrivono nel dettaglio ciascuna ADA e nel contempo costituiscono la connessione con i profili.
- Profili: completano la sinossi, in quanto le attività indicate in ciascuna ADA sono la sommatoria delle attività/ responsabilità già assegnate ai singoli profili





Parte Seconda:  
La libreria delle Qualifiche



## I profili professionali

I 58 profili professionali sono stati mappati secondo queste caratteristiche:

- La finalità del ruolo;
- Le principali responsabilità-attività;
- Il profilo di conoscenze e capacità;
- Il livello di autonomia;
- Il livello EQF.

Sono stati divisi in 2 sezioni. La prima sezione contiene i profili con forti tipicità assicurative che, per questo motivo, sono correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche. Secondo le indicazioni del D. Min. del 30 giugno 2015, sono raggruppati per processi ed aree di attività (allegato 3); nella scheda di ciascun profilo è riportato il codice dell'Area di attività corrispondente. La seconda sezione contiene invece i profili mappati ma condivisi con altri settori: per questo motivo non sono correlati al Repertorio Nazionale.



Sezione 1 .

Profili professionali correlati  
al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

# 1

## ATTUARIO DANNI

### Finalità del ruolo

Conseguire l'equilibrio tecnico dei portafogli analizzando la loro redditività e determinando, con studi attuariali, i parametri di tariffazione e le regole di sottoscrizione.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità

1. Realizzare gli studi attuariali per gli aspetti finanziari e tecnici, finalizzati all'ottimizzazione del prodotto, per la definizione delle regole di tariffazione e sottoscrizione;
2. Assistere alla realizzazione della tariffa di un nuovo prodotto assicurativo (ivi compresa la scheda tecnica);
3. Realizzare gli studi e le analisi necessari per definire struttura e *pricing* rispetto all'ipotesi di portafoglio, all'ipotesi di spesa e al margine operativo coerenti con gli obiettivi aziendali;
4. Porre in essere l'implementazione e la gestione dei prodotti assicurativi sui sistemi informatici;
5. Realizzare lo studio delle tematiche *Solvency II* relative alla normativa e alle implicazioni all'interno di una compagnia di assicurazione con specifico interesse ai cambiamenti inerenti la propria area lavorativa;
6. Realizzare il *reporting* secondo i criteri IFRS;
7. Assistere per quanto si competenza alla redazione del bilancio d'esercizio;
8. Erogare assistenza tecnica attuariale, ove richiesta, ad altre unità aziendali.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 1.2, 1.3, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Attuariale	Assorbimento di capitale	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Solvency	2
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	2
	Tecnica liquidativa 3 - La riservazione	2
Amministrazione	Budgeting	1
	Modulistica di bilancio	2
	Nozioni tecnico contabili	1
Commerciale & Marketing	Customer Care	1
ICT	Applicativi riservazione danni	2
	Office Automation	3

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



# 2

## ATTUARIO VITA

### Finalità del ruolo

*Conseguire* il mantenimento dell'equilibrio tecnico e finanziario della compagnia, valutando i rischi demografici e finanziari delle attività e della gestione e verificando il loro impatto sui risultati finanziari e di sostenibilità del contratto e del portafoglio.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* gli studi attuariali per gli aspetti finanziari e tecnici, finalizzati all'ottimizzazione del prodotto, per la definizione delle regole di tariffazione e sottoscrizione;
2. *Realizzare* la stima, la verifica e il calcolo delle riserve;
3. *Assistere* alla realizzazione della tariffa di un nuovo prodotto assicurativo (ivi compresa la scheda tecnica);
4. *Realizzare* i *profit testing* per definire struttura e *pricing* rispetto all'ipotesi di portafoglio, all'ipotesi di spesa e al margine operativo coerenti con gli obiettivi aziendali;
5. *Porre in essere* l'implementazione e la gestione dei prodotti assicurativi sui sistemi informatici;
6. *Realizzare* lo studio delle tematiche *Solvency II* relative alla normativa e alle implicazioni all'interno di una compagnia di assicurazione con specifico interesse ai cambiamenti inerenti la propria area lavorativa;
7. *Realizzare* il *reporting* secondo i criteri IFRS;
8. *Assistere* per quanto si competenza alla redazione del bilancio d'esercizio;
9. *Erogare* assistenza tecnica attuariale, ove richiesta, ad altre unità aziendali.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 1.2, 1.3, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Attuariale	Assorbimento di capitale	2
	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi	2
	Embedded Value	1
	Riservazione	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	1
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Solvency	2
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	1
Amministrazione	Bilancio IAS	2
	Budgeting	1
	Modulistica di bilancio	2
	Nozioni tecnico contabili	1
Commerciale & Marketing	Customer Care	1
ICT	Applicativi riservazione vita	2
	Office Automation	3

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 3

## ASSUNTORE DANNI NON AUTO

### Finalità del ruolo

*Realizzare* l'assunzione dei rischi danni non auto, anche attraverso l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi della tecnica assicurativa, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* l'analisi e l'inquadramento del rischio nella categoria appropriata in base alle linee guida assuntive aziendali selezionando i tassi appropriati sulla base di appositi tariffari, della casistica disponibile e/o direttamente assimilabile;
2. *Realizzare* l'applicazione, sulla base di schemi assuntivi predefiniti, di eventuali clausole particolari, deroghe o estensioni di garanzia;
3. *Porre in essere* le azioni previste per l'acquisizione degli approfondimenti necessari per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale;
4. *Porre in essere* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di *backoffice* amministrativo-documentale dei contratti;
5. *Realizzare* le attività di *reporting* sugli andamenti quali-quantitativi dei trend relativi ai rischi assunti, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali, segnalandone eventuali scostamenti e/o anomalie, allo scopo di supportare il processo di gestione dei rischi in portafoglio;
6. *Erogare* l'assistenza alla rete di vendita in fase assuntiva, fornendo supporto tecnico/operativo, linee guida e informazioni per mettere a frutto le occasioni di contatto finalizzandole al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
7. *Porre in essere* attività di supporto alla rete di vendita di *cross selling* e *up selling* e di proposte di vendita di servizi e di prodotti.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.3, 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	3
	Assicurazione danni al patrimonio	3
	Assicurazione danni alla persona	3
	Forme di assicurazione danni	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina Regolamentare vita e danni	3
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa fiscale assicurazioni	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di responsabilità civile	2
	Norme di settore	2
	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer care</i>	2
	Mercato nazionale assicurazioni danni non auto	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 4

## ASSUNTORE AUTO/MOTORS

### Finalità del ruolo

*Realizzare* l'assunzione dei rischi RCA e CVT, anche attraverso l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi della tecnica assicurativa, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* analisi, inquadramento e valorizzazione del rischio, anche con l'ausilio di applicativi IT in uso, sulla base delle linee guida assuntive aziendali e di schemi assuntivi predefiniti;
2. *Realizzare* i controlli e gli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte, in ciascuna fase, alle norme vigenti ed alle linee-guida, procedure e disposizioni organizzative;
3. *Realizzare* le attività di *reporting* sugli andamenti quali-quantitativi dei trend relativi ai rischi assunti, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali, segnalandone eventuali scostamenti e/o anomalie, allo scopo di supportare il processo di gestione dei rischi in portafoglio;
4. *Realizzare* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di back office amministrativo-documentale dei contratti;
5. *Realizzare* l'assistenza alla rete di vendita nella fase assuntiva fornendo supporto tecnico/operativo, linee guida e informazioni per mettere a frutto le occasioni di contatto finalizzandole al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
6. *Porre in essere* le azioni previste per l'acquisizione degli approfondimenti necessari per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.3, 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors	3
	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	3
	Forme di assicurazione Danni	2
	Forme di assicurazione Motors	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina Regolamentare Auto	3
Legale	Normativa civilistica danni	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di Responsabilità Civile	3
	Norme di settore	2
	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Mercato nazionale assicurazioni Motors	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 5

## ASSUNTORE VITA PENSIONE

### Finalità del ruolo

*Realizzare* l'assunzione delle forme di previdenza complementare, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi e delle tecniche finanziario/assicurative, delle condizioni normative, contrattuali da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare*, in base alle linee guida assuntive aziendali, l'analisi e l'inquadramento della forma di previdenza complementare in funzione della modalità di adesione prevista;
2. *Porre in essere* il controllo sul corretto flusso di contribuzione alle forme di previdenza complementare come previsto dall'aderente e dalla normativa;
3. *Porre in essere* la corretta valorizzazione della posizione previdenziale in funzione della tipologia di investimento effettuato, conseguendo nel contempo l'aggiornamento dei dati utili a gestire l'informativa periodica agli aderenti e funzionali a realizzare l'informativa esterna;
4. *Erogare* l'assistenza alla rete di vendita nella fase assuntiva fornendo supporto tecnico/operativo, linee guida ed informazioni, anche inerenti le normative di legge e contribuendo alla formale corretta applicazione delle normative di distribuzione e trasparenza delle forme di previdenza complementare;
5. *Porre in essere* le occasioni di contatto con la rete di vendita e i clienti finalizzate al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
6. *Porre in essere* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di *backoffice* amministrativo-documentale dei contratti, assicurando nel contempo le attività di interfaccia operativa con le altre funzioni aziendali interessate nel rispetto delle direttive, delle procedure e degli obiettivi quali-quantitativi aziendali;
7. *Assistere* il processo decisionale di livello superiore effettuando il controllo dei trend delle posizioni previdenziali assunte, curando la redazione della relativa reportistica periodica e provvedendo, anche su richiesta, a controlli campionari e verifiche sull'andamento tecnico dei rischi in portafoglio.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.4, 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	2
	Mercati e strumenti finanziari	2
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	3
	Normativa Fiscale Previdenza	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Mercato nazionale Previdenza Complementare	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità'	2 =
livello eqf	3



# 6

## ASSUNTORE VITA PROTEZIONE

### Finalità del ruolo

*Realizzare* l'assunzione dei rischi vita di protezione della persona, anche mediante l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi della tecnica assicurativa, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare*, in base alle linee guida assuntive aziendali, l'analisi e l'inquadramento del rischio nella categoria appropriata;
2. *Erogare*, sulla base di schemi assuntivi predefiniti, eventuali clausole particolari;
3. *Realizzare* sulla base di appositi tariffari, della casistica disponibile e/o direttamente assimilabile, il calcolo dell'importo del premio valutando eventuali deroghe tariffarie;
4. *Porre in essere* le azioni previste per l'acquisizione degli approfondimenti necessari (es. questionari, certificati o visite mediche) per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale;
5. *Erogare* l'assistenza alla rete di vendita nella fase assuntiva fornendo supporto tecnico/operativo, linee guida ed informazioni, anche inerenti le normative di legge e contribuendo alla formale corretta applicazione delle normative di distribuzione e trasparenza dei prodotti assicurativi di protezione;
6. *Porre in essere* le occasioni di contatto con la rete di vendita e i clienti, finalizzate al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
7. *Porre in essere* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di *backoffice* amministrativo-documentale dei contratti, assicurando nel contempo le attività di interfaccia operativa con le altre funzioni aziendali interessate nel rispetto delle direttive, delle procedure e degli obiettivi quali-quantitativi aziendali;
8. *Assistere* il processo decisionale di livello superiore effettuando il controllo dei trend dei rischi assunti, curando la redazione della relativa reportistica periodica e provvedendo, anche su richiesta, a controlli campionari e verifiche sull'andamento tecnico dei rischi in portafoglio.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.5, 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3
	Forme di assicurazione Vita	3
	Tecniche di analisi del rischio Vita protezione	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Normativa civilistica Vita	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
Amministrazione	Nozioni di diritto privato	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Mercato nazionale assicurazioni Vita	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 7

## ASSUNTORE VITA RISPARMIO - INVESTIMENTO

### Finalità del ruolo

*Realizzare* l'assunzione dei rischi vita per l'offerta di soluzioni assicurative di risparmio ed investimento, anche mediante l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi e delle tecniche finanziario/assicurative, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare*, in base alle linee guida assuntive aziendali, l'analisi e l'inquadramento del rischio nella categoria appropriata;
2. *Erogare*, sulla base di schemi assuntivi predefiniti, eventuali clausole particolari;
3. *Erogare* la corretta valorizzazione della prestazione assicurata in funzione della tipologia di investimento effettuato, conseguendo nel contempo l'aggiornamento dei dati utili a gestire l'informativa periodica agli assicurati/contraenti e funzionali a realizzare l'informativa esterna (sito istituzionale, quotidiani, ...);
4. *Erogare* l'assistenza alla rete di vendita nella fase assuntiva fornendo supporto tecnico/operativo, linee guida ed informazioni, anche inerenti le normative di legge e contribuendo alla formale corretta applicazione delle normative di distribuzione e trasparenza dei prodotti assicurativi di investimento e risparmio;
5. *Porre in essere* le occasioni di contatto con la rete di vendita e i clienti finalizzate al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
6. *Realizzare* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di *backoffice* amministrativo-documentale dei contratti, assicurando nel contempo le attività di interfaccia operativa con le altre funzioni aziendali interessate nel rispetto delle direttive, delle procedure e degli obiettivi quali-quantitativi aziendali;
7. *Assistere* il processo decisionale di livello superiore effettuando il controllo dei trend dei rischi assunti, curando la redazione della relativa reportistica periodica e provvedendo, anche su richiesta, a controlli campionari e verifiche sull'andamento tecnico dei rischi in portafoglio.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.5, 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/Investimento	3
	Forme di assicurazione Vita	2
	Mercati e strumenti finanziari	3
	Tecniche di analisi del rischio Vita risparmio/Investimento	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	3
	Normativa civilistica Vita	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Mercato nazionale assicurazioni Vita	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 8

## LIQUIDATORE AUTO/MOTOR

### Finalità del ruolo

*Realizzare* la corretta liquidazione dei sinistri Auto e CVT assegnati, anche attraverso l'ausilio degli applicativi informatici in uso, valutandone il grado di indennizzabilità/risarcibilità sulla base di principi della tecnica liquidativa, della regolarità delle condizioni e limiti contrattuali e previa verifica amministrativa, entro i limiti di autonomia e nel quadro della politica liquidativa dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le fasi istruttorie della liquidazione dei sinistri assegnati (RCA CARD - No CARD, CVT e altre garanzie accessorie);
2. *Porre in essere* la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (AN) e valutazione dell'entità del danno (QUANTUM), aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Porre in essere* le attività operative di competenza propedeutiche alla gestione dei flussi ANIA rientranti nella CARD;
4. *Porre in essere* l'assegnazione degli incarichi ai fiduciari esterni della Compagnia (periti, medici, informatori, strutture convenzionate) e verifica della corretta esecuzione degli stessi;
5. *Porre in essere* la relazione ed eventuale negoziazione con gli interlocutori esterni (clienti, intermediari e loro patrocinatori, altri);
6. *Realizzare* l'acquisizione, protocollazione, archiviazione, sui sistemi cartacei ed IT, delle attività svolte, della documentazione e degli esiti/*review* degli incarichi fiduciari assegnati;
7. *Assistere nella* gestione dell'eventuale contenzioso anche attraverso l'assegnazione degli incarichi ai legali fiduciari;
8. *Porre in essere* l'individuazione e la gestione delle posizioni meritevoli di azione di rivalsa, recupero o regresso;
9. *Realizzare* le attività di *reporting* sull'andamento quali-quantitativo dei sinistri assegnati, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali (indicatori di performance, KPI), segnalandone eventuali scostamenti e/o anomalie, allo scopo di supportare il processo decisionale, alla funzione sovraordinata;
10. *Porre in essere* i controlli e gli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte, in ciascuna fase, alle norme vigenti ed alle linee-guida, procedure e disposizioni organizzative;
11. *Porre in essere* il flusso comunicativo/informativo con gli interlocutori aziendali interessati afferenti alla propria Unità Organizzativa, alle altre UO aziendali incluse le funzioni di controllo interno, reclami ed antifrode.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors	3
	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	3
	Forme di assicurazione danni	2
	Forme di assicurazione Motors	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina Regolamentare Auto	2
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di procedura civile	2
	Norme di Responsabilità Civile	3
	Norme di settore	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Principali Convenzioni intra-settoriali Auto	3
	Tecnica liquidativa 1	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziazione	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 9

## LIQUIDATORE DANNI NON AUTO

### Finalità del ruolo

*Realizzare* la corretta liquidazione dei sinistri Danni assegnati, valutandone il grado di indennizzabilità/risarcibilità sulla base di principi della tecnica liquidativa, della regolarità delle condizioni e limiti contrattuali e previa verifica amministrativa, all'interno dei livelli di autonomia e nel quadro della politica liquidativa dell'impresa.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere*, la validazione dei dati raccolti nelle fasi istruttorie della liquidazione dei sinistri assegnati (per danni al patrimonio, alla persona, ai beni);
2. *Porre in essere* la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (AN) e valutazione dell'entità del danno (QUANTUM), aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Porre in essere* l'assegnazione degli incarichi ai fiduciari esterni della Compagnia (periti, medici, informatori, strutture convenzionate) e verifica della corretta esecuzione degli stessi;
4. *Porre in essere* la relazione ed eventuale negoziazione con gli interlocutori esterni (clienti, intermediari e loro patrocinatori, altri);
5. *Realizzare* l'acquisizione, la protocollazione e l'archiviazione della documentazione e degli esiti/review degli incarichi fiduciari assegnati;
6. *Assistere nella* gestione dell'eventuale contenzioso anche attraverso l'assegnazione degli incarichi ai legali fiduciari;
7. *Porre in essere* l'individuazione e la gestione delle posizioni meritevoli di azione di rivalsa, recupero o regresso;
8. *Realizzare* le attività di *reporting* sull'andamento quali-quantitativo dei sinistri assegnati, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali (indicatori di performance, KPI), segnalando eventuali scostamenti e/o anomalie allo scopo di supportare il processo decisionale, alla funzione sovraordinata;
9. *Porre in essere* i controlli e gli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte, in ciascuna fase, alle norme vigenti ed alle linee-guida, procedure e disposizioni organizzative;
10. *Porre in essere* il flusso comunicativo/informativo con gli interlocutori aziendali interessati afferenti alla propria Unità Organizzativa, alle altre UO aziendali incluse le funzioni di controllo interno;
11. Assistere nell'individuazione e aggiornamento delle riserve tecniche periodiche dei sinistri.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	2
	Assicurazione danni al patrimonio	2
	Assicurazione danni alla persona	2
	Forme di assicurazione danni	3
Legale	Diritto del lavoro	1
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di procedura civile	2
	Norme di Responsabilità Civile	3
	Norme di settore	2
Liquidazione	Nozioni di diritto privato	2
	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 1	3
Amministrazione	Tecnica liquidativa 2 - La liquidazione del sinistro	3
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Commerciale & Marketing	Reportistica	2
	<i>Customer Care</i>	3
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziazione	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità'	2 =
livello eqf	3



# 10

## PRODUTTORE

### Finalità del ruolo

*Effettuare* lo sviluppo e l'acquisizione di clientela fornendo un'adeguata assistenza in fase di vendita e post-vendita, nel rispetto delle politiche e delle direttive aziendali, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati.

Livello Autonomia = n.a.\*

### Principali responsabilità-attività

1. *Concretizzare* le attività di *cross selling* e *up selling* finalizzate allo sviluppo del portafoglio clienti in un piano vendite personale, utilizzando gli strumenti, gli indirizzi e gli orientamenti, messi a disposizione dall'azienda;
2. *Effettuare* la gestione e l'organizzazione delle attività propedeutiche alla vendita e alla fase di post vendita, in linea con le disposizioni aziendali e nel rispetto della normativa vigente;
3. *Effettuare* consulenza alla clientela, attraverso l'analisi accurata delle esigenze, l'individuazione di soluzioni adeguate e la proposta dei prodotti idonei alle specificità identificate, in linea con le disposizioni aziendali e nel rispetto della normativa vigente;
4. *Effettuare* la verifica periodica dell'adeguatezza delle soluzioni assicurative adottate.

**\*NB:** data la natura del ruolo, particolarmente sbilanciato verso l'operatività esecutiva, il concetto di autonomia non è applicabile.

Livello EQF = 2

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
Legale	Diritto del lavoro	1
	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	1
Commerciale & Marketing	Customer Care	2
	Pianificazione dell'attività di vendita	3
	Prodotti Danni e Vita di Protezione	2
	Prodotti di Previdenza Complementare	2
	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	2
	Tecniche di rilevazione del profilo di rischio	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 1

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	n.a+
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	2

# 11

## ADDETTO ANTIFRODE AUTO

### Finalità del ruolo

*Realizzare* operativamente la raccolta, analisi ed elaborazione dati al fine di rilevare fenomeni fraudolenti a danno della Compagnia, fornendo supporto per le successive valutazioni di merito, le attività di reiezione e resistenza legale da parte degli organi aziendali competenti, garantendo l'esecuzione dei prescritti adempimenti di Vigilanza nei *format* e nei tempi previsti.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1.Porre in essere* la rilevazione dei dati su operazioni contrattuali e liquidazioni, elaborandoli in base a indici ed altri parametri *standard* ai fini interni e di vigilanza, anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati;
- 2.Realizzare* la verifica sistematica di dati e informazioni utili a rilevare la ricorrenza di anomalie associate alle principali categorie di interlocutori del rapporto assicurativo: assicurati, danneggiati, testimoni, periti, medici legali, avvocati anche tramite l'uso e di strumenti IT dedicati;
- 3.Porre in essere* le interrogazioni delle banche dati di Vigilanza, ivi compresa l'AIA (Archivio Integrato Antifrode) e dei *database* aziendali al fine di acquisire elementi informativi utili per le valutazioni sul profilo di rischio-frode delle operazioni assicurative esaminate;
- 4.Assistere* il Responsabile di Funzione nell'espletamento delle analisi e valutazioni previste per i casi di sospette frodi al fine di supportare le decisioni degli organismi aziendali preposti alle attività di reiezione tecnica e/o alla resistenza;
- 5.Assistere* il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 4.3, 5.5

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors	2
	Forme di assicurazione Motors	2
Legale	Disciplina Regolamentare Auto	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 1	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	4
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 12

## ADDETTO CALL CENTER SINISTRI

### Finalità del ruolo

*Realizzare* tramite contatto telefonico le attività di assistenza e supporto all'utenza esterna, danneggiati, terzi e/o loro fiduciari, acquisendo i dati per la denuncia od altro fatto inerente l'accadimento di un sinistro, risolvendo, nei limiti di autonomia, le esigenze informative dell'utenza, al caso indirizzandola verso altro ufficio aziendale competente.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* la verifica preliminare della regolarità amministrativa della polizza e della corretta copertura della garanzia prestata;
2. *Porre in essere* la gestione dei primi contatti e raccolta dati per la denuncia di danno ai fini dell'istruzione della pratica di sinistro;
3. *Realizzare* la rilevazione telefonica e la sistematizzazione dei dati comunicati da assicurati, danneggiati, terzi e/o loro fiduciari in merito alla denuncia e/o ad ogni altro fatto inerente un sinistro, anche mediante l'uso degli applicativi IT dedicati;
4. *Realizzare* la fase di assistenza (telefonica) informativa all'utenza, fornendo risposte e soluzioni nei limiti di autonomia assegnati, al caso trasferendo il *task* al responsabile di riferimento;
5. *Porre in essere* gli adempimenti amministrativi collegati alle attività operative realizzate

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	3
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	4
	Gestione dei conflitti	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	4
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 13

## GESTIONE MANDATI AGENZIE

### Finalità del ruolo

*Porre in essere* la gestione dei rapporti agenziali, lungo l'intero ciclo di vita caratteristico, dalla fase di apertura, alla concessione di eventuali appendici, fino alla definitiva risoluzione, intervenendo, nei limiti di autonomia assegnati, nella individuazione e risoluzione di controversie ordinarie, incluse quelle interpretative e/o applicative del mandato, curando gli adempimenti di Vigilanza e gli altri oneri amministrativi correlati.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* le verifiche preliminari richieste dalle *policy* aziendali in merito ai nuovi agenti, al fine di riscontrarne l'idoneità e supportare i Responsabili di Funzione nelle valutazioni sulla concessione di un mandato da parte della Compagnia;
2. *Realizzare* la verifica delle richieste inoltrate in sede dalla rete ispettiva commerciale, al fine di attuare, nei limiti di autonomia, le soluzioni operative in merito a fatti di ordinaria gestione (eccezioni ai regimi autorizzativi, interventi su tabelle provvigionali, appendici al mandato), al caso demandando la pratica e fornendo assistenza al Responsabile di Funzione;
3. *Realizzare* le attività previste nei casi di contenzioso in merito a specifiche clausole del mandato e/o relative appendici, vagliando altresì le previsioni degli accordi distributivi e della normativa aziendale vigente in materia, fornendo al Responsabile di Funzione il supporto necessario alle valutazioni e decisioni del caso;
4. *Porre in essere* gli adempimenti previsti dalle norme di Vigilanza in merito al Registro Unico degli Intermediari e dalle altre norme vigenti, incluse le *policy* aziendali in materia di gestione documentale e archivio;
5. *Assistere* alla stesura dei mandati agenziali per nuove agenzie e alla gestione, variazioni e cessazioni dei mandati agenziali esistenti.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Contratto di agenzia	4
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	3
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	3
	Decisione	3
	Organizzazione	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



# 14

## LIQUIDATORE DANNI A PERSONE [CASUALTY]

### Finalità del ruolo

*Curare* la liquidazione dei sinistri per danni a persone (*Casualty*) entro le autonomie assegnate, vagliandone l'indennizzabilità in base agli elementi di fatto e di diritto, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa, le attività operative inerenti le fasi di istruttoria, trattazione, determinazione della riserva e autorizzazione al pagamento, incluso il contatto con gli uffici interni, i fiduciari esterni, gli assicurati, i terzi e/o loro procuratori, curando gli adempimenti formali e l'archivio.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare* le attività di istruttoria dei sinistri assegnati per danni a persone, esaminando la documentazione preliminare (denuncia di sinistro, verbali delle autorità intervenute, altri referti allegati);
2. *Curare* la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (AN) e valutazione dell'entità del danno (QUANTUM) ed aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Provvedere*, anche tramite gli applicativi IT in uso ed il supporto dei referenti amministrativi, alla selezione ed al conferimento degli incarichi a fiduciari (legali, medici-legali, periti, accertatori), al fine di raccogliere dati, informazioni ed ogni altro giustificativo documentale utile alla fase di appostazione della riserva ed all'*iter* di trattazione del sinistro (rivalsa, recupero, regresso ...);
4. *Gestire*, rispettando i limiti di autonomia, le fasi di trattazione del sinistro, contattando le parti interessate (assicurato, terzo danneggiato, loro procuratori), al fine di individuare la soluzione liquidativa ottimale, demandando la pratica al Responsabile in caso di risarcimenti/indennizzi eccedenti l'autonomia, provvedendo agli adempimenti formali ed alla gestione documentale prescritta dalle norme di vigilanza e dalle *policy* aziendali, incluso archivio;
5. *Curare* anche tramite l'uso di sistemi IT, gli adempimenti operativi interni previsti per la riservazione degli importi ritenuti capienti per il risarcimento/indennizzo delle parti, gli oneri liquidativi, le altre spese indirette, procedendo, secondo le periodicità assegnate e/o in base alle richieste *ad hoc* del Responsabile, alla *review* della riserva;
6. *Supportare* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni utili alla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale;
7. *Curare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nelle comunicazioni agli uffici interni (Reclami, Pianificazione & Controllo, ecc.) ed agli Enti esterni, nonché negli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona	3
	Forme di assicurazione danni	3
Legale	Normativa civilistica danni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di procedura civile	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 1	3
	Tecnica liquidativa 2 - La liquidazione del sinistro	3
	Tecnica liquidativa 3 - La riservazione	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	4
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	4
	Gestione dei collaboratori	3
	Negoziante	4
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 15

## LIQUIDATORE DANNI A COSE [PROPERTY]

### Finalità del ruolo

*Curare* la liquidazione dei sinistri per danni a cose (*Property*) entro le autonomie assegnate, vagliandone l'indennizzabilità in base agli elementi di fatto e di diritto, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa, le attività operative inerenti le fasi di istruttoria, trattazione, determinazione della riserva e autorizzazione al pagamento, incluso il contatto con gli uffici interni, i fiduciari esterni, gli assicurati, i terzi e/o loro procuratori, curando gli adempimenti formali e l'archivio.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare* le attività di istruttoria dei sinistri assegnati per danni a cose, esaminando la documentazione preliminare (denuncia di sinistro, verbali delle autorità intervenute, altri referti allegati);
2. *Curare* la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (AN) e valutazione dell'entità del danno (QUANTUM) ed aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Provvedere*, anche tramite gli applicativi IT in uso ed il supporto dei referenti amministrativi, alla selezione ed al conferimento degli incarichi a fiduciari (legali, periti, accertatori), al fine di raccogliere dati, informazioni ed ogni altro giustificativo documentale utile alla fase di appostazione della riserva ed all'iter di trattazione del sinistro (rivalsa, recupero, regresso ...);
4. *Gestire*, rispettando i limiti di autonomia, le fasi di trattazione del sinistro, contattando le parti interessate (assicurato, terzo danneggiato, loro procuratori), al fine di individuare la soluzione liquidativa ottimale, demandando la pratica al Responsabile in caso di risarcimenti/indennizzi eccedenti l'autonomia, provvedendo agli adempimenti formali ed alla gestione documentale prescritta dalle norme di vigilanza e dalle *policy* aziendali, incluso archivio;
5. *Curare*, anche tramite l'uso di sistemi IT, gli adempimenti operativi interni previsti per la riservazione degli importi ritenuti capienti per il risarcimento/indennizzo delle parti, gli oneri liquidativi, le altre spese indirette, procedendo, secondo le periodicità assegnate e/o in base alle richieste *ad hoc* del Responsabile, alla *review* della riserva;
6. *Supportare* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni utili alla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale;
7. *Curare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nelle comunicazioni agli uffici interni (Reclami, Pianificazione & Controllo, ecc.) ed agli Enti esterni, nonché negli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	3
	Assicurazione danni al patrimonio	3
	Forme di assicurazione danni	3
Legale	Normativa civilistica danni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di procedura civile	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 1	3
	Tecnica liquidativa 2 - La liquidazione del sinistro	3
	Tecnica liquidativa 3 - La riservazione	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	4
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	4
	Gestione dei collaboratori	3
	Negoziazione	4
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 16

## LIQUIDATORE RISCHI SPECIALI

### Finalità del ruolo

*Curare* la liquidazione dei sinistri per danni da Rischi speciali entro le autonomie assegnate, vagliandone l'indennizzabilità in base agli elementi di fatto e di diritto, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa, le attività operative inerenti le fasi di istruttoria, trattazione, determinazione della riserva e autorizzazione al pagamento, incluso il contatto con gli uffici interni, i fiduciari esterni, gli assicurati, i terzi e/o loro procuratori, curando gli adempimenti formali e l'archivio.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare* le attività di istruttoria dei sinistri assegnati per danni da Rischi speciali, esaminando la documentazione preliminare (denuncia di sinistro, verbali delle autorità intervenute, altri referti allegati);
2. *Porre in essere* la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (AN) e valutazione dell'entità del danno (QUANTUM) ed aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Provvedere*, anche tramite gli applicativi IT in uso ed il supporto dei referenti amministrativi, alla selezione ed al conferimento degli incarichi a fiduciari (legali, periti, accertatori), al fine di raccogliere dati, informazioni ed ogni altro giustificativo documentale utile alla fase di appostazione della riserva ed all'*iter* di trattazione del sinistro (rivalsa, recupero, regresso ..);
4. *Gestire*, rispettando i limiti di autonomia, le fasi di trattazione del sinistro, contattando le parti interessate (assicurato, terzo danneggiato, loro procuratori), al fine di individuare la soluzione liquidativa ottimale, demandando la pratica al Responsabile in caso di risarcimenti/indennizzi eccedenti l'autonomia, provvedendo agli adempimenti formali ed alla gestione documentale prescritta dalle norme di vigilanza e dalle *policy* aziendali, incluso archivio;
5. *Curare*, anche tramite l'uso di sistemi IT, gli adempimenti operativi interni previsti per la riservazione degli importi ritenuti capienti per il risarcimento/indennizzo delle parti, gli oneri liquidativi, le altre spese indirette, procedendo, secondo le periodicità assegnate e/o in base alle richieste *ad hoc* del Responsabile, alla *review* della riserva;
6. *Supportare* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni utili alla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale;
7. *Curare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nelle comunicazioni agli uffici interni (Reclami, Pianificazione & Controllo, ecc.) ed agli Enti esterni, nonché negli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	2
	Assicurazione danni al patrimonio	2
	Assicurazione danni alla persona	2
	Forme di assicurazione danni	2
Legale	Normativa civilistica danni	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di procedura civile	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 1	3
	Tecnica liquidativa 2 - La liquidazione del sinistro	3
	Tecnica liquidativa 3 - La riservazione	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	4
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	4
	Gestione dei collaboratori	3
	Negoziazione	4
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 17

## LIQUIDATORE VITA

### Finalità del ruolo

*Realizzare* la liquidazione delle prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), vagliandone i presupposti documentali e contrattuali, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa e le autonomie assegnate, le attività di validazione e autorizzazione propedeutiche alle operazioni liquidative, interagendo con le unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria) e la rete esterna, curando gli adempimenti di vigilanza, amministrativi e l'archivio.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1.Porre in essere* le attività di validazione delle liquidazioni standard di prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), al caso validando o autorizzando l'operazione, entro i limiti di autonomia, in base alla documentazione disponibile, al tenore contrattuale ed alle disposizioni aziendali;
- 2.Porre in essere* il monitoraggio dei flussi finanziari in uscita, interloquendo con i referenti operativi delle unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria), informando tempestivamente il Responsabile di Funzione in caso di anomalie o scostamenti;
- 3.Assistere* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni utili alla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale con l'assicurato, il beneficiario e/o loro procuratori;
- 4.Realizzare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nelle comunicazioni agli uffici interni (Reclami Vita, Pianificazione & Controllo, Attuariato, ecc.) ed agli Enti esterni, nonché negli altri adempimenti in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 5.2

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3
	Forme di assicurazione Vita	3
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
	Normativa civilistica Vita	3
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa Fiscale Previdenza	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Normative obbligatorie Reclami Vita	1
	Norme di settore	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 4 - Liquidazione Vita	3
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	4
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



# 18

## RESPONSABILE UNDERWRITING VITA

### Finalità del ruolo

*Assicurare* il coordinamento delle attività direzionali per la sottoscrizione di contratti vita, vigilando sull'applicazione delle *policy* aziendali in tema di assunzione rischi e documentazione di supporto, monitorando i dati analitici ed aggregati di portafoglio, coordinando la regolare esecuzione degli adempimenti normativi ed amministrativi previsti, infine curando l'erogazione del supporto alla rete distributiva.

Livello Autonomia = 3

### Principali responsabilità-attività

1. *Assicurare* l'applicazione delle *policy* aziendali in tema di assunzione rischi, al caso validando, le proposte contrattuali sottoposte dalla rete di vendita eccedenti i limiti di autonomia degli addetti;
2. *Salvaguardare la validità delle* valutazioni del rischio e delle condizioni di assicurabilità con evidenza dei parametri tecnico/statistici rilevanti;
3. *Coordinare* il monitoraggio periodico dei dati andamentali di portafoglio, richiedendo agli addetti ed esaminando i report periodici quali-quantitativi sulla produzione, segnalando al caso al Responsabile di Area eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi aziendali;
4. *Assicurare* il regolare adempimento degli obblighi giuridici, di vigilanza ed amministrativi imposti dalla normativa vigente, inclusa la gestione operativa dei Registri obbligatori e l'archivio documentale;
5. *Assicurare* il supporto informativo alla rete di vendita esterna ed ai referenti delle unità aziendali di sede e territoriali, al fine di ottimizzare lo svolgimento dell'attività di collocamento di polizze Vita;
6. *Coordinare* le analisi, le valutazioni e le previsioni sull'andamento del portafoglio Vita, assicurando la disponibilità di dati ed informazioni utili al processo decisionale;
7. *Sovrintendere* alle richieste di referral per deroghe ai limiti quantitativi/qualitativi delle singole autonomie sottoscrittive.

Livello EQF = 5

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 3.1, 3.2, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	4
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	4
	Forme di assicurazione Vita	4
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	4
	Tecnica assuntiva	3
Attuariale	Tariffazione prodotti vita	2
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	3
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	3
	Normativa civilistica Vita	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita	3
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Gestione dei collaboratori	4
	Gestione dei conflitti	4
Innovativa	Pensiero prospettico	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	3 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	5

## Finalità del ruolo

*Assicurare* la definizione e la realizzazione del piano di marketing in coerenza con il piano commerciale, definendo gli obiettivi di supporto e sviluppo commerciale per prodotto e per canale, impostando i piani strategici, coordinando le azioni operative, vigilando sulla rispondenza dei risultati di periodo, implementando politiche funzionali di posizionamento, comunicazione e *brand awareness* sia istituzionale che di prodotto.

Livello Autonomia = 3

### Principali responsabilità-attività

1. *Assicurare* la definizione e la realizzazione del Piano di marketing di periodo, definendo gli obiettivi di sviluppo per prodotto e per canale, le iniziative promozionali, le azioni operative, i parametri di misurazione e valutazione intermedi, in coerenza con gli obiettivi di risultato e di *budget* concordati;
2. *Coordinare* le campagne promozionali di periodo al fine di supportare la rete distributiva negli obiettivi di sviluppo del portafoglio, di promozione dei nuovi prodotti, di posizionamento commerciale, di fidelizzazione della clientela, di *brand awareness* previste nel Piano di marketing;
3. *Coordinare* le analisi di mercato, i programmi di rilevazione della *customer satisfaction* e di notorietà del marchio al fine di acquisire informazioni utili a definire logiche di segmentazione dei mercati e, infine, di elaborazione di nuovi paradigmi di offerta commerciale, che combinino segmenti/prodotti/canali secondo modalità in linea con i *trend* di mercato ed attrattive per le fasce di clientela-*target*;
4. *Assicurare* il costante monitoraggio dei prodotti, dello sviluppo e innovazione di prodotto, dei piani operativi, delle campagne promozionali, delle iniziative di *brand awareness* al fine di constatarne tempo per tempo la funzionalità rispetto agli obiettivi prefissati, intervenendo al caso con tempestive azioni correttive;
5. *Coordinare* i rapporti con la Direzione Commerciale, le Direzioni Tecniche e le Funzioni di Pianificazione al fine di supportare il processo decisionale apicale, producendo report quali-quantitativi espressivi dei più significativi parametri e *trend* andamentali, anche tramite gli applicativi IT in uso;
6. *Rappresentare* la Funzione nei Comitati interfunzionali con referenti della rete di vendita e referenti aziendali, contribuendo a definire i Piani Strategici e Commerciali di periodo;
7. *Coordinare* i rapporti con le agenzie e gli altri consulenti e fornitori esterni utilizzati per la definizione dei Piani operativi e l'acquisizione di strumenti, piattaforme e spazi propedeutici alla realizzazione degli obiettivi di Marketing di periodo;
8. *Supportare* la formazione degli addetti vendita e dei Promotori Finanziari su nuovi prodotti ed evoluzione delle normative.

Livello EQF = 5

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 1.4, 2.2, 2.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
	Forme di assicurazione Motors	2
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	2
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Budgeting	3
	Norme e procedure di backoffice	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	4
	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	3
	Mercato nazionale assicurazioni Motors	3
	Mercato nazionale assicurazioni Vita	3
	Mercato nazionale Previdenza Complementare	3
	Pianificazione commerciale e delle attività di marketing	4
	Prodotti Danni e Vita di Protezione	2
	Prodotti di Previdenza Complementare	2
	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	2
	Ricerche ed analisi di mercato	4
Valutazione delle redemption	3	
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	4
	Gestione dei collaboratori	4
	Lavorare in gruppo	3
Innovativa	Orientamento al cliente	4
	Flessibilità	3
	Pensiero prospettico	3
	Propensione al nuovo	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	3 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	5

## Finalità del ruolo

Assicurare lo sviluppo ed il supporto ai canali di vendita gestiti, attraverso la definizione ed il coordinamento di obiettivi, *budget* e piani operativi suddivisi per canale/prodotto/segmento di mercato al fine di consolidare ed ampliare il grado di penetrazione commerciale del *trade*.

Livello Autonomia = 3

### Principali responsabilità-attività

1. *Assicurare* la definizione di piani di *trade marketing* attraverso un costante contatto con la rete di vendita e le strutture commerciali territoriali, onde elaborare obiettivi, *budget* e piani operativi e di incentivazione per la rete funzionali alla realizzazione di iniziative promozionali compatibili rispetto al prodotto/mercato di riferimento, garantendo alla rete supporto e formazione propedeutiche ad una relazione ottimale con la clientela-*target*;
2. *Coordinare* le iniziative e le azioni operative volte al raggiungimento degli obiettivi di vendita stabiliti nel Piano Commerciale per i canali assegnati, monitorando il grado di raggiungimento infraperiodo, introducendo piani correttivi in caso di scostamenti, riportando dati ed informazioni quali-quantitative alle strutture apicali di riferimento e collaborando con le altre Funzioni aziendali competenti;
3. *Coordinare* la quotidiana interrelazione con i canali di vendita assegnati, al fine di monitorare costantemente lo stato esecutivo delle iniziative intraprese, il grado di raggiungimento degli obiettivi, l'emergenza di esigenze specifiche di intervento, al fine di provvedere la rete di vendita di supporto e strumenti operativi ottimali rispetto al raggiungimento degli obiettivi commerciali pianificati;
4. *Assicurare* la definizione di azioni innovative per lo sviluppo del business effettuando analisi delle esigenze distributive, valutando ed implementando strategie di *networking*, *affinity* e/o di ricerca di nuovi modelli di vendita (*social media* marketing, ecc.);
5. *Coordinare* i rapporti con le altre Direzioni aziendali focalizzate sul business, al fine di supportare il processo decisionale apicale, producendo *report* quali-quantitativi espressivi dei più significativi parametri e *trend* andamentali, anche tramite gli applicativi IT in uso;
6. *Rappresentare* la Funzione nei Comitati interfunzionali con referenti della rete di vendita e referenti aziendali, contribuendo a definire i Piani Commerciali di periodo.

Livello EQF = 5

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.2

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
	Forme di assicurazione Motors	2
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	2
	Contratto di agenzia	2
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	4
	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	<i>Budgeting</i>	4
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	3
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	4
	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	3
	Mercato nazionale assicurazioni Motors	3
	Mercato nazionale assicurazioni Vita	3
	Mercato nazionale Previdenza Complementare	3
	Pianificazione commerciale e delle attività di marketing	3
	Ricerche ed analisi di mercato	3
Valutazione delle redemption	2	
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	3
	Organizzazione	4
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Gestione dei collaboratori	3
	Lavorare in gruppo	4
	Orientamento al cliente	4
Innovativa	Flessibilità	3
	Pensiero prospettico	4
	Propensione al nuovo	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	3 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	5

# 21

## ADDETTO GARENZA

### Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività di gestione in forma diretta di affari assicurativi appoggiati presso la Direzione, prevalentemente in ambito *corporate* ed enti in convenzione, erogando assistenza tecnica e commerciale alla controparte e/o al mediatore di riferimento (broker, referente Convenzione, ecc.) durante il ciclo di vita dei contratti in portafoglio e ponendo in essere, nei limiti di autonomia, le azioni operative propedeutiche alla regolare gestione degli adempimenti amministrativi prescritti.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le attività operative ed amministrative, dettate da norme, disposizioni e *policy* aziendali per la gestione dei contratti assegnati in forma di assunzione diretta alla Direzione;
2. *Realizzare* il monitoraggio costante dei andamenti tecnici di periodo, al fine di rilevare e segnalare tempestivamente scostamenti rispetto ai piani e ai budget, ed eventi anomali, *in primis* in termini di sinistralità, consentendo l'attivazione di interventi correttivi da parte dei Responsabili operativi;
3. *Assistere* il responsabile di Gerenza nelle comunicazioni e negli altri adempimenti amministrativi periodici, nonché nelle attività di contatto e gestione dei rapporti con broker, agenti e clienti diretti nell'ambito del portafoglio di polizze e Convenzioni assegnato;
4. *Erogare* supporto operativo ed informativo, in particolare di natura tecnica e commerciale, ai clienti e/o agli intermediari lungo tutto il ciclo di vita della copertura assicurativa, al fine di consentire la regolare gestione del rapporto e la facilitazione, nei limiti di autonomia, nella risoluzione di problematiche *ad hoc*;
5. *Realizzare* l'analisi dei bisogni del cliente e configurazione delle soluzioni assicurative; gestione della relazione con il cliente e verifica periodica dell'adeguatezza delle soluzioni adottate.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Assicurazione danni ai beni	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni al patrimonio	2
	Assicurazione danni alla persona	2
	Assicurazione Motors	2
	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	3
	Forme di assicurazione Motors	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	2
	Forme di assicurazione Vita	2
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	2
	Tecnica assuntiva	1
Legale	Disciplina Regolamentare Auto	2
	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	3
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



## Finalità del ruolo

*Provvedere* alla gestione del ciclo di vita di un prodotto o di una linea di prodotti assicurativi, coordinandone tutte le fasi, dalla progettazione alla predisposizione per la futura vendita. In particolare, utilizzando analisi di mercato, conducendo l'elaborazione del *concept* e le fasi di ingegnerizzazione con l'Area Tecnica, Legale-Compliance e IT, definendone prezzo, *packaging* e modalità operative di commercializzazione, d'intesa con la Direzione Commerciale, il Marketing ed i referenti della Rete distributiva.

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

1. *Gestire* le analisi di mercato (analisi del settore assicurativo e del target di clientela potenziale) al fine di identificare spazi di ideazione di nuove combinazioni prodotto/mercato da indirizzare alla clientela-target entro una definita area geografica, ovvero indicazioni per il restyling dei prodotti esistenti, al fine di favorire il raggiungimento degli obiettivi del Piano Commerciale di periodo;
2. *Contribuire* alla elaborazione dei nuovi *concept* di prodotto e delle fasi di ingegnerizzazione, vigilando che il prodotto o la linea di prodotti e il packaging relativo (scheda commerciale, strumenti di vendita a supporto ...) sia codificata con i requisiti di commercializzazione, di sostenibilità tecnica, di *compliance* legale e di fattibilità applicativa sotto il profilo dell'implementazione IT;
3. *Contribuire* alla definizione delle linee guida per la progettazione e la realizzazione del prodotto;
4. *Contribuire* alla definizione dei parametri fondamentali di marginalità reddituale del prodotto e/o della linea: struttura di costo, costo del *trade*, prezzo finale di vendita, formulando in modo coerente con il Piano Commerciale e di Marketing, obiettivi quantitativi e qualitativi di prodotto (KPI), unitamente alle iniziative di supporto promozionale in fase di lancio;
5. *Contribuire* alla scrittura del testo di polizza (*wording*) nel rispetto delle regole di *compliance* generali e specifiche del prodotto;
6. *Partecipare* alla redazione del sistema di tariffazione, del sistema provvigionale e dei rappel per la rete distributiva e la definizione delle specifiche per l'implementazione del sistema di tariffazione e delle regole di gestione nei sistemi informativi e informatici;
7. *Vigilare* sugli andamenti periodici degli obiettivi di prodotto, al fine di identificare eventuali scostamenti provvedendo tempestivamente ad introdurre i correttivi del caso sia in chiave prospettiva con riguardo ai Piani di commercializzazione, sia tramite eventuali *restyling* ed adattamenti di *pricing*;
8. *Contribuire* alla creazione degli strumenti informativi, formativi e pubblicitari da rilasciare alla Rete di vendita al fine di supportarne l'azione di sviluppo commerciale, nonché per la definizione delle campagne commerciali e di *marketing*;
9. *Realizzare* la scheda tecnica del nuovo prodotto, secondo i requisiti di commercializzazione, di sostenibilità tecnica, di *compliance* legale e di fattibilità applicativa sotto il profilo dell'implementazione IT;
10. *Contribuire* alla definizione delle attività di training della rete distributiva per la conoscenza del prodotto e delle logiche di comunicazione e vendita al cliente finale.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Forme di assicurazione danni	3
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors	3
	Forme di assicurazione Vita	3
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	<i>Budgeting</i>	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	4
	<i>Customer Care</i>	4
	Pianificazione commerciale e delle attività di marketing	4
	Ricerche ed analisi di mercato	4
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	4
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	4
	Lavorare in gruppo	4
	Orientamento al cliente	3
Innovativa	Flessibilità	3
	Propensione al nuovo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

## Finalità del ruolo

*Porre in essere* le attività di supporto alla rete di vendita della Zona assegnata, al fine di favorire lo sviluppo commerciale complessivo dell'Area in ordine al raggiungimento degli obiettivi di portafoglio, di incremento della nuova produzione, di promozione del *brand* e delle altre iniziative in piano, in ottica funzionale al Piano Commerciale globale di periodo.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Assistere* la rete di vendita della Zona assegnata nel raggiungimento degli obiettivi commerciali sia quantitativi (volumi di portafoglio, nuova produzione) che qualitativi (*cross-selling*, quota di clientela *affluent* in portafoglio, livello di *customer satisfaction*, *trend* dei rinnovi, tasso di reinvestimenti, ecc.);
2. *Assistere* la rete di vendita per la vendita e per gli interventi formativi in occasione di campagne di vendita, dell'avvio di iniziative di marketing territoriale e di evoluzione delle normative;
3. *Porre in essere* le azioni di monitoraggio e di verifica della performance dei singoli punti vendita;
4. *Realizzare* la selezione e l'inserimento nuovi agenti e produttori diretti, ricerca e selezione nuovi broker, ricerca, selezione e avviamento di nuovi accordi di distribuzione con banche e SIM;
5. *Porre in essere* le attività di chiusura di punti di vendita con una performance incompatibile con gli obiettivi, le *policy* e gli altri parametri fissati dalla Direzione Commerciale;
6. *Assistere* la rete di vendita nella gestione di problematiche e criticità emergenti per tariffe e prodotti e nei processi tecnico-assuntivi e liquidativi, abilitando il canale ad agire in deroga ai parametri standard;
7. *Assistere* la rete di vendita nello sviluppo ed in trattative particolari di agenzie, di banche, di SIM e di collaborazione con broker;
8. *Assistere* la rete di vendita nelle attività di *cross selling*, *up selling*, proposte di vendita di servizi e di prodotti e attività di contatto periodico con i clienti, ivi compresa la pianificazione delle attività su polizze in scadenza.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.2, 2.3, 2.4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	2
	Assicurazione danni al patrimonio	2
	Assicurazione danni alla persona	2
	Assicurazione Motors	2
	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	2
	Forme di assicurazione danni	2
	Forme di assicurazione Motors	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	2
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	2
Assunzione	Forme di assicurazione Vita	2
	Disposizioni assuntive aziendali	2
Legale	Contratto di agenzia	3
Liquidazione	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Disposizioni liquidative aziendali	1
Amministrazione	Budgeting	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	3
	Prodotti Danni e Vita di Protezione	3
	Prodotti di Previdenza Complementare	3
	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	3
ICT	Valutazione delle <i>redemption</i>	3
	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
	Convincimento	3
	Gestione dei conflitti	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	4
	Negoziazione	4
	Orientamento al cliente	4
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità'	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Gestire* gli investimenti in strumenti finanziari delle Gestioni Speciali e nei Fondi Interni cui sono collegate le polizze di assicurazione sulla Vita di tipo tradizionale e *-linked*, nel rispetto della normativa di Vigilanza, dei vincoli posti dal Regolamento delle singole Gestioni e Fondi, applicando ai fabbisogni di copertura le logiche di *Asset Liability Management*, monitorando costantemente la redditività di periodo in relazione agli obiettivi aziendali.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare* l'elaborazione attuale e prospettica del fabbisogno finanziario, servendosi di adeguati modelli previsionali e delle evidenze rese disponibili dall'ufficio Attuariato, selezionando gli attivi più idonei in termini di rischio/rendimento nel rispetto delle normative di Vigilanza, del Regolamento della Gestione Speciale o Fondo Interno, delle logiche di ALM;
2. *Provvedere* al mantenimento costante nel tempo di una struttura adeguatamente diversificata di attivi finanziari compatibile con lo sviluppo atteso degli impegni assunti verso gli assicurati/beneficiari in termini di liquidità, curando tra l'altro gli adempimenti previsti dalla normativa in ordine alla pubblicazione quotidiana dei risultati della Gestione e/o del Fondo Vita di riferimento;
3. *Curare* la produzione della reportistica periodica prescritta a fini di Vigilanza, della reportistica gestionale richiesta a fini contabili ed amministrativi, nonché le evidenze quali-quantitative richieste dagli uffici Tecnici di Portafoglio, dall'Attuariato, dalla Funzione di Risk Management;
4. *Curare* adeguate strategie di mitigazione dei rischi in caso di andamenti inattesi o anomali dei mercati e delle principali variabili demografiche e di portafoglio al fine di mantenere una gestione finanziaria equilibrata, facilitando il raggiungimento degli obiettivi posti dalla normativa *Solvency*;
5. *Curare* i rapporti con gli enti esterni deputati allo svolgimento di attività collegate al ciclo degli Investimenti inerenti polizze Vita, in particolare l'Asset Manager di riferimento, per l'esecuzione e la valorizzazione delle operazioni di *trading* disposte sugli strumenti finanziari, ed i referenti degli organi di stampa per la pubblicazione quotidiana del valore corrente della Gestione e/o del Fondo Interno di riferimento.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Assicurazione Vita protezione	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	2
	Forme di assicurazione Vita	3
	Gestione investimenti finanziari Vita	4
	Mercati e strumenti finanziari	4
Attuariale	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
Legale	Normativa e disposizioni di Vigilanza in materia di investimenti Vita	3
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Solvency	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
	Negoziazione	3
Innovativa	Flessibilità	3
	Pensiero prospettico	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 25

## ASSUNTORE POLIZZE COLLETTIVE VITA

### Finalità del ruolo

*Provvedere* alle attività di sottoscrizione di prodotti collettivi Vita, supportando agli intermediari, curando il *backoffice* documentale, gli adempimenti amministrativi e di Vigilanza, valutando, quando richiesto, il rispetto dei limiti e delle condizioni di assicurabilità, al caso autorizzando, entro i limiti di autonomia, la sottoscrizione delle relative Convenzioni, in conformità agli obiettivi ed alle *policy* assuntive aziendali.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare*, anche tramite gli applicativi IT in uso, le attività operative direzionali di sottoscrizione delle Convenzioni di polizze collettive Vita, vigilando sull'andamento tecnico e sul rispetto degli obiettivi di sviluppo fissati per la Funzione;
2. *Supportare* gli intermediari nell'espletamento della fase assuntiva, amministrativa e, infine, liquidativa, vigilando sulla regolarità del flusso documentale di supporto, al caso richiedendo supplementi informativi (sanitari, anagrafici, ecc.) al fine di rispettare le condizioni di assicurabilità e ogni altro limite posto dalla *policy* assuntiva aziendale;
3. *Curare* gli adempimenti amministrativi e di Vigilanza, producendo la reportistica periodica richiesta alla Funzione dagli uffici Tecnici-*Underwriting* direzionali, di Pianificazione & Controllo, Amministrativi, Riassicurativi e delle Funzioni con compiti di Controllo Interno (Risk Management, ecc.);
4. *Supportare* il Responsabile di Funzione nelle analisi, valutazioni e nella formulazione di previsioni utili alla gestione del Portafoglio Collettive, producendo report, relazioni ed ogni altro supporto informativo propeedeutico al processo decisionale di livello superiore.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.5, 4.1, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona	2
	Assicurazione Vita protezione	3
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	2
	Forme di assicurazione Vita	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
	Tecnica assuntiva	3
Legale	Normativa civilistica Vita	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Accuratezza	3
Gestionale	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4



# 26

## ADDETTO STAFF TECNICO PERSONAL LINE - PROPERTY

### Finalità del ruolo

Realizzare l'attività di monitoraggio e valutazione degli andamenti a supporto dell'attività di gestione inerenti ad un prodotto o di una linea di prodotti, con logica routinaria o a seguito di esigenze specifiche, nell'ambito del livello di autonomia assegnata.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* il monitoraggio periodico degli andamenti quantitativi e qualitativi dei portafogli di competenza, mediante analisi attuariali, con l'utilizzo di procedure e di *tool* specificatamente predisposti per la gestione di *data-base*;
2. *Assistere* le diverse funzioni aziendali interessate all'analisi della qualità del portafoglio, con definizione delle tendenze di scostamento del portafoglio gestito rispetto agli obiettivi, per garanzia, causa di danno, costi interni, dinamiche e situazioni del mercato;
3. *Assistere* le diverse funzioni aziendali nella elaborazione di stima delle azioni correttive sulla tariffazione (*pricing*);
4. *Realizzare* l'attività di *reporting* relativa agli andamenti quantitativi e qualitativi del portafoglio di propria competenza;
5. *Porre in essere* le azioni necessarie per creare o modificare le procedure di gestione dei *data-base* al fine di ottimizzare i risultati in funzione delle analisi richieste.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	1
Sottoscrizione	Gestione Tecnica Portafoglio	3
	Property e Disposizioni sottoscrittive aziendali	3
Attuariale	Capitale di rischio	3
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	1
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	1
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Sintesi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 1

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità'	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Provvedere* alla gestione del portafoglio inerente un prodotto o una linea di prodotti strutturati di propria competenza, con normativi di polizza standard e con riferimento alla tariffa stabilita, coordinando le attività di gestione, monitoraggio e stima degli andamenti in termini di volume e di redditività.

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

- 1.Provvedere* all'attività di *reporting* relativa agli andamenti quantitativi e qualitativi del portafoglio di propria competenza, incluso quanto attinente all'individuazione e analisi di deviazioni rispetto agli obiettivi aziendali e di eventuali situazioni potenzialmente di modifica dello scenario tecnico definito o comunque critiche, comprensiva delle eventuali proposte di gestione/correzione/modifica dei *tool* e procedure di sottoscrizione e delle linee guida;
- 2.Supportare* la rete agenziale per l'aspetto tecnico inerente gli aspetti sottoscrittivi nelle attività di preparazione di offerte, per le polizze eccedenti le autonomie di sottoscrizione agenziale, di individuazione e sviluppo delle potenziali opportunità di vendita e di consulenza al cliente;
- 3.Porre in essere* i modelli definiti per il monitoraggio degli andamenti dei portafogli di propria competenza;
- 4.Assistere* nella valutazione degli andamenti quantitativi e qualitativi dei portafogli.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	3
	Gestione Tecnica Portafoglio	4
Sottoscrizione	Property e Disposizioni sottoscrittive aziendali	3
	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 2	3
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Normativa civilistica danni	1
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	1
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Accuratezza	3
Gestionale	Controllo	3
	Organizzazione	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

## Finalità del ruolo

*Provvedere all'attività di sottoscrizione e gestione del portafoglio inerente la linea di business di propria competenza, sulla base di normativi di polizza e modelli di tariffazione di riferimento da definire e adeguare specificatamente ad ogni singolo caso, prevedendo anche la modifica degli schemi stessi in sintonia con le linee guida sottoscrittive.*

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

- 1. Provvedere all'acquisizione dei dati necessari per le analisi e valutazioni inerenti le condizioni di assicurabilità del bene / attività, anche con indagini dirette, documentazione tecnica, sopralluoghi del sito;*
- 2. Provvedere a specifica analisi e valutazione specialistica dei rischi rilevanti e/o complessi, associati ai beni e/o attività da assicurare, attraverso l'analisi dei rischi, la specifica valutazione delle misure di prevenzione e protezione in essere e del loro impatto sulla frequenza e grado di danno, contribuendo eventualmente alla definizione di eventuali loro modifiche al fine di rendere il rischio assicurabile, nonché l'individuazione e la rappresentazione di: probabilità di accadimento del danno, magnitudo fisica e/o economica, Massimo Unità di Rischio (MUR), Massimo Probabile Danno (MPL);*
- 3. Provvedere alla redazione di relazioni tecniche complete e dettagliate per la descrizione del bene/attività da assicurare;*
- 4. Curare le adeguate condizioni normative di polizza - anche con scrittura di specifiche clausole specialistiche ex novo e/o con modifica di clausole già applicate dalla Compagnia (c.d. clausolario aziendale) - nonché con tariffazione - anche in deroga/modifica degli schemi tariffari - per le polizze rientranti nelle linee di Business di propria competenza, in sintonia con le specifiche Linee Guida;*
- 5. Provvedere per ogni singola polizza alla documentazione del processo assuntivo sviluppato, come previsto dalle procedure aziendali ed in sintonia con le esigenze di back office;*
- 6. Provvedere alla attività di monitoraggio e reporting relativa agli andamenti qualitativi e quantitativi del portafoglio di propria competenza, finalizzata a rilevare deviazioni rispetto agli obiettivi aziendali e ad individuare e porre in evidenza situazioni critiche che potrebbero modificare il risultato tecnico;*
- 7. Provvedere alla preparazione di offerte, all'individuazione e sviluppo delle potenziali opportunità di vendita e di consulenza ai clienti della rete agenziale;*
- 8. Provvedere alla definizione ed implementazione dei dati finalizzati alla gestione della redditività, dei cumuli catastrofi naturali, etc., all'interno dei sistemi informatici aziendali;*
- 9. Provvedere alla elaborazione delle informazioni necessarie per la definizione della ritenzione del rischio / riassicurazione in Trattato o in facoltativo.*

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.1, 3.2, 4.2, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
	Gestione Tecnica Portafoglio	3
	Property e Disposizioni sottoscrivite aziendali	3
	Tecnica sottoscrivita - Pricing 1	3
	Tecnica sottoscrivita - Pricing 2	3
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Risk Analysis 1	2
	Tecnica sottoscrivita - Risk Analysis 2	1
	Tecnica sottoscrivita - Risk Analysis 3	2
	Tecnica sottoscrivita - Risk Management	3
	Tecnica sottoscrivita - Wording	1
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	3
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di Responsabilità Civile	2
	Norme di settore	3
	Nozioni di diritto privato	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Controllo	3
Gestionale	Decisione	4
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
	Analisi	3
Intellettuale	Sintesi	3
	Soluzione dei problemi	4
	Comunicazione	4
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
	Negoziante	4
Innovativa	Pensiero prospettico	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

## Finalità del ruolo

*Provvedere* all'attività di sottoscrizione e gestione del portafoglio inerente ad un prodotto o ad una linea di prodotti di propria competenza, sulla base di normativa di polizza standard e tariffazione prestabilita salvo deroghe previste, in sintonia con le linee guida sottoscrittive.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Provvedere* all'acquisizione dei dati necessari per le analisi e valutazioni inerenti le condizioni di assicurabilità del bene/attività, per tramite di questionari e modulistica standard informatizzati e/o cartacei;
2. *Provvedere* all'analisi e valutazione dei dati acquisiti al fine di classificare il bene/attività da assicurare nell'ambito delle classificazioni definite;
3. *Curare* le adeguate condizioni normative di polizza e di tariffazione, con riferimento agli standard predisposti anche applicando le flessibilità rientranti nella propria delega, per le polizze relative ai prodotti o linee di propria competenza, in sintonia con le specifiche Linee Guida, schemi tariffari e normativi;
4. *Provvedere* all'integrazione della documentazione del processo assuntivo, limitatamente alle singole polizze per le quali sono state apportate modifiche rispetto allo standard, come previsto dalle procedure aziendali ed in sintonia con le esigenze di *back office*;
5. *Provvedere* alla attività di monitoraggio e *reporting* relativa agli andamenti qualitativi e quantitativi del portafoglio di propria competenza, finalizzata a rilevare deviazioni rispetto agli obiettivi aziendali e ad individuare e porre in evidenza situazioni critiche che potrebbero modificare il risultato tecnico;
6. *Supportare* la rete agenziale per l'aspetto tecnico inerente gli aspetti sottoscrittivi nella preparazione di offerte, per polizze eccedenti le autonomie di sottoscrizione agenziali, di individuazione e sviluppo delle potenziali opportunità di vendita e di consulenza al cliente.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 2.3, 3.1, 3.2, 4.2, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Assicurazione Danni	2
Sottoscrizione	Forme di assicurazione danni	2
	Gestione Tecnica Portafoglio	2
	Property e Disposizioni sottoscrittive aziendali	3
	Tecnica sottoscrittiva - Pricing 1	3
	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 1	2
	Tecnica sottoscrittiva - Risk Management	2
	Tecnica sottoscrittiva - Wording	1
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di Responsabilità Civile	2
	Norme di settore	3
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	2
Amministrazione	Nozioni di diritto privato	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Controllo	3
	Decisione	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Sintesi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziazione	3
Innovativa	Pensiero prospettico	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4



## Finalità del ruolo

*Contribuire* allo sviluppo di linee guida, schemi tariffari e normativi specifici, nonché delle procedure e dei *tool*, a supporto delle attività di assunzione di rischi in ambito *Property*.

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

1. *Contribuire* alla definizione dei modelli tariffari per la determinazione delle condizioni di *pricing*, schemi tariffari e normativi – previa analisi e valutazione degli andamenti del portafoglio – per polizze rientranti nell'ambito *Property*, in concorso con l'attuariato e in sintonia con le specifiche Linee Guida;
2. *Provvedere*, in concorso con l'attuariato, all'attività di *reporting* relativa agli andamenti quantitativi e qualitativi del portafoglio di propria competenza, incluso quanto attinente all'individuazione e analisi di deviazioni rispetto agli obiettivi aziendali e di eventuali situazioni potenzialmente di modifica dello scenario tecnico definito o comunque critiche;
3. *Provvedere* alla redazione di proposte di gestione/correzione/modifica dei *tool* e procedure di sottoscrizione, nonché delle linee guida stesse;
4. *Contribuire* alla definizione delle procedure aziendali finalizzate alle esigenze delle attività di *back-office* tecnico ed amministrativo.

Livello EQF = 4

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 1.2, 1.3, 1.4, 4.1, 4.3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	3
	Gestione Tecnica Portafoglio	3
	Property e Disposizioni sottoscrittive aziendali	3
	Tecnica sottoscrittiva - Pricing 1	3
	Tecnica sottoscrittiva - Pricing 2	4
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 1	3
	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 2	2
	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 3	2
	Tecnica sottoscrittiva - Risk Management	2
	Tecnica sottoscrittiva - Wording	4
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Normativa civilistica danni	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di Responsabilità Civile	3
	Norme di settore	3
	Nozioni di diritto privato	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	1
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	1
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Controllo	3
Gestionale	Decisione	4
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
	Analisi	3
Intellettuale	Sintesi	4
	Soluzione dei problemi	4
	Comunicazione	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	4
Innovativa	Pensiero prospettico	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 31

## ADDETTO RECLAMI DANNI

### Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività prescritte dalle norme primarie e di Vigilanza per la gestione ed il riscontro dei reclami Danni e delle richieste informative provenienti dall'utenza e/o dall'Istituto di Vigilanza, riducendo le possibili conflittualità e sanzioni, nei *format* e nei tempi previsti dalle norme regolamentari vigenti.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* la rilevazione e tipizzazione dei reclami Danni e delle richieste informative provenienti dall'utenza e dall'Istituto di Vigilanza, anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati;
2. *Realizzare* la ricerca di dati e informazioni utili presso le unità organizzative di pertinenza, al fine di elaborare gli idonei riscontri, inviandoli all'utenza e/o alla Vigilanza, entro i limiti di autonomia e le disposizioni ricevute, nei *format* e nei tempi prescritti anche con riferimento alla normativa sui reclami;
3. *Porre in essere* attività di archiviazione sistematica del flusso di richieste (in entrata) e di risposte (in uscita), alimentando il Registro Informatico dei Reclami ed inviando i prescritti *report* periodici di Vigilanza, anche tramite l'uso e di strumenti IT dedicati;
4. *Assistere* il Responsabile Reclami Danni, sulla base dei dati quantitativi analitici e sintetici di periodo, nell'espletamento di analisi e valutazioni volte ad individuare anomalie emergenti entro le attività di *core business* e/o di relazione con l'utenza, nonché con rispetto alle regole e procedure previste per la conformità delle attività svolte;
5. *Assistere* il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Forme di assicurazione danni	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors	2
	Disciplina Regolamentare Auto	2
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Normative obbligatorie Reclami Danni	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività prescritte dalle norme primarie e di Vigilanza per la gestione ed il riscontro dei reclami Vita e delle richieste informative provenienti dall'utenza e/o dall'Istituto di Vigilanza, riducendo le possibili conflittualità e sanzioni, nei *format* e nei tempi previsti dalle norme regolamentari vigenti.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* la rilevazione e tipizzazione dei reclami Vita e delle richieste informative provenienti dall'utenza e dall'Istituto di Vigilanza, anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati;
2. *Realizzare* la ricerca di dati e informazioni utili presso le unità organizzative di pertinenza, al fine di elaborare gli idonei riscontri, inviandoli all'utenza e/o alla Vigilanza, entro i limiti di autonomia e le disposizioni ricevute, nei *format* e nei tempi prescritti anche con riferimento alla normativa sui reclami;
3. *Porre in essere* attività di archiviazione sistematica del flusso di richieste (in entrata) e di risposte (in uscita), alimentando il Registro Informatico dei Reclami ed inviando i prescritti report periodici di Vigilanza, anche tramite l'uso e di strumenti IT dedicati;
4. *Assistere* il Responsabile Reclami Vita, sulla base dei dati quantitativi analitici e sintetici di periodo, nell'espletamento di analisi e valutazioni volte ad individuare anomalie emergenti entro le attività di core business e/o di relazione con l'utenza, nonché con rispetto alle regole e procedure previste per la conformità delle attività svolte;
5. *Assistere* il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 4.1

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Assicurazione Vita protezione	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	2
	Forme di assicurazione Vita	2
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	1
	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Normative obbligatorie Reclami Vita	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Provvedere alla* definizione di Trattati di riassicurazione riferiti ai portafogli, e/o a singole polizze, e/o a specifici rischi, in accordo con le politiche di riassicurazioni della Compagnia ed in sintonia con le Linee Guida, nell'ambito del livello di autonomia assegnata.

Livello Autonomia = 3

### Principali responsabilità-attività

1. *Coordinare* la definizione dei parametri economici qualitativi e quantitativi delle cessioni riassicurative e delle ritenzioni (quote, *layer*, ecc), con il supporto di elaborazioni attuariali, procedure e *tool*, nell'ambito del livello di autonomia assegnata;
2. *Coordinare* la definizione delle e normative contrattuali, per i Trattati e per i Facoltativi, con il supporto di adeguata *expertise* tecnico e legale;
3. *Gestire* l'attività di definizione degli scenari di esposizione ai rischi della Compagnia per l'individuazione dei potenziali impatti in caso sia di eventi catastrofali che colpiscano il portafoglio che di sinistro rilevante, nonché per l'analisi e valutazioni statistico-attuariale per la scelta delle forma contrattuale adeguata e ritenzione netta
4. *Gestire* l'attività di analisi, valutazione e *reporting* relativa agli andamenti del portafoglio riassicurato di propria competenza, inclusa l'individuazione delle eventuali deviazioni rispetto ai risultati attesi stimati, nonché delle eventuali modifiche dello scenario di mercato, riassicurativo e diretto;
5. *Salvaguardare* la raccolta della documentazione del processo riassicurativo per ogni singolo Trattato o Facoltativo, come previsto delle procedure aziendali ed in sintonia con le esigenze delle attività di back-office amministrativo;
6. *Contribuire* alla modifica in aggiornamento delle Linee Guida, *tool* e procedure in materia di riassicurazione.

Livello EQF = 5

ADA del Repertorio Nazionale delle qualifiche: 4.2

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	1
	Gestione Tecnica Portafoglio	3
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Risk Management	2
	Tecnica sottoscrittiva - Wording	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
	Nozioni di diritto privato	1
	Norme e contrattualistiche internazionali	3
Riassicurazione	Riassicurazione Facoltativa – Proporzionale e Non Proporzionale	3
	Riassicurazione Trattati – Proporzionale, non proporzionali, altri	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Controllo	3
Gestionale	Decisione	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	4
	Sintesi	3
	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziazione	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	3 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	5





## Sezione 2 .

Profili professionali non correlati al  
Repertorio Nazionale delle Qualifiche

# 34

## ADDETTO MARKETING

### Finalità del ruolo

Realizzare la gestione delle attività di sviluppo dei piani per i prodotti e i servizi assegnati e di tutte le attività inerenti l'area di specializzazione di competenza.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le attività necessarie alla costruzione del *business plan* generale e del piano di marketing specifico per i prodotti e i servizi assegnati;
2. *Assistere* nella analisi e valutazione delle ricerche e delle indagini di mercato, delle promozioni, delle attività di pubbliche relazioni e dei programmi pubblicitari, relativamente ai prodotti/servizi assegnati;
3. *Porre in essere* una collaborazione continuativa con le funzioni commerciali e le reti distributive relativamente alle attività di pianificazione di iniziative commerciali, di supporto e stimolo alla distribuzione, di analisi delle performance e delle *redemption* dei prodotti sulla base dei programmi di sviluppo definiti;
4. *Porre in essere* la razionalizzazione di proposte di modifica/aggiornamento dei prodotti/servizi assegnati o di sviluppo di nuovi prodotti e servizi, in funzione delle esigenze specifiche della distribuzione, delle risposte provenienti dal mercato e in relazione all'analisi della concorrenza;
5. *Assistere* nelle attività di preparazione, utilizzo e monitoraggio di mezzi/supporti pubblicitari e di campagne promozionali, di lancio, di restyling e di riposizionamento di prodotti/servizi, nonché nelle attività di gestione delle campagne di marketing e di vendita, anche partecipando alla formazione del personale di vendita e customer service.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	1
Amministrazione	Reportistica	2
	Comunicazione, pubblicità e promozione	3
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	2
	Mercato nazionale assicurazioni Motors	2
	Mercato nazionale assicurazioni Vita	2
	Mercato nazionale Previdenza Complementare	2
	Prodotti Danni e Vita di Protezione	2
	Prodotti di Previdenza Complementare	2
	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	2
	Ricerche ed analisi di mercato	3
	ICT	<i>Office Automation</i>

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività che concorrono alla corretta ed efficace gestione delle politiche, dei piani e delle procedure operative in materia di risorse umane, curando il supporto e l'ascolto delle funzioni di linea, in coerenza con gli orientamenti strategici dell'azienda e con la normativa di legge.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1. Realizzare* le attività operative funzionali all'ottimale composizione dell'organico aziendale, alla copertura tempestiva della posizioni, alla gestione dei piani di incentivo, collaborando con i referenti delle unità di linea alla individuazione delle esigenze interne e dei profili oggetto di reclutamento e selezione;
- 2. Assistere* i referenti delle altre unità organizzative nella gestione operativa dei processi di valutazione delle persone, in coerenza con le politiche, i piani e gli standard di riferimento aziendali in materia di piani di sviluppo, *talent management* e *key people management*;
- 3. Conseguire* l'adeguata gestione operativa delle comunicazioni intra-direzionali nonché delle informazioni in fascicolo in caso di procedimento disciplinare o di contenzioso, al fine di concorrere alla ottimizzazione del costo del personale e alla gestione ordinata delle risorse umane: ferie, trasferte, straordinari, interventi retributivi;
- 4. Realizzare* le attività gestionali necessarie alla mobilità interna del personale, dall'individuazione degli incarichi da coprire con risorse in organico, all'aggiornamento delle posizioni disponibili, alla raccolta dei dati attitudinali e di potenziale delle risorse umane, collaborando con i referenti delle funzioni di amministrazione del personale per l'evasione dei rispettivi adempimenti.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Diritto del lavoro	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Amministrazione del personale	2
Personale	Budget e controllo costi del personale	2
	Formazione del personale	2
	Gestione risorse umane	2
	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	1
	Reclutamento e selezione	2
	Sistemi retributivi	2
	Sviluppo risorse umane	2
	Tecniche di colloquio ed intervista	2
	Valutazione delle prestazioni	1
	Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Customer Care	3
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziazione	3
	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 36

## ADDETTO AMMINISTRAZIONE

### Finalità del ruolo

*Realizzare* la gestione quotidiana degli adempimenti contabili e amministrativi, nel rispetto delle norme civili-stiche e fiscali e delle *policy* aziendali.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le attività di ragioneria necessarie alla gestione contabile di pertinenza;
2. *Realizzare* il costante e accurato controllo delle operazioni e degli adempimenti amministrativi affidati;
3. *Assistere* nelle attività di analisi ed operative che concorrono all'elaborazione del bilancio aziendale;
4. *Realizzare* gli adempimenti previsti dalle normative civilistico – fiscali in relazione alle attività amministrative assegnate;
5. *Realizzare* report periodici necessari, richiesti dalle *policy* interne e dalla normativa di legge.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	<i>Budgeting</i>	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Nozioni tecnico contabili	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



## Finalità del ruolo

*Erogare* consulenza giuridica di supporto alle funzioni aziendali a tutela del patrimonio aziendale, inclusa l'immagine istituzionale e la reputazione dell'impresa, al fine di salvaguardare e, al caso, mitigare, i profili di responsabilità dei rappresentanti aziendali, anche tramite il ricorso a fiduciari legali.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Erogare* il supporto consulenziale alla Direzione/Unità richiedente, effettuando analisi, predisponendo documentazione legale e fornendo pareri consultivi, suggerendo possibili soluzioni ed intervenendo, ove richiesto, in Comitati o gruppi di lavoro nelle fasi di discussione;
2. *Assistere* le Unità aziendali nella risoluzione di problematiche giuridiche direttamente derivanti dalle attività operative e/o dai rapporti con la clientela, o problemi legali di interesse funzionale;
3. *Realizzare* memorandum, al caso redazioni in bozza o definitive di documenti legali, a supporto delle azioni di tutela legale affidate a fiduciari esterni, in ogni ordine e grado di giudizio;
4. *Realizzare* il proprio aggiornamento nell'area professionale di competenza, al fine di garantire una corretta e completa interpretazione degli aspetti connessi alle tematiche legali o societarie.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Contratto di agenzia	1
Legale	Diritto del lavoro	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Normativa civilistica danni	3
	Normativa civilistica Vita	3
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di procedura civile	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Customer Care	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziante	3
	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Effettuare* le attività operative propedeutiche allo svolgimento delle procedure gestionali dedicate alla logistica interna, agli acquisti di beni e servizi, alle telecomunicazioni, alla manutenzione dei beni immobili ad uso strumentale.

Livello Autonomia = n.a.\*

## Principali responsabilità-attività

1. *Espletare*, anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati, gli adempimenti amministrativi e documentali prescritti per la gestione degli acquisiti di beni e servizi, aggiornando il relativo archivio presso l'unità di appartenenza;
2. *Eseguire*, anche tramite la compilazione della modulistica ad hoc, la gestione delle richieste e delle altre comunicazioni provenienti dalle diverse unità aziendali riguardanti la logistica ordinaria degli uffici (layout, arredi e dotazioni), attivando i soggetti preposti ed aggiornando il relativo archivio;
3. *Espletare* le attività amministrative di competenza assistendo le unità preposte alla gestione e manutenzione delle telecomunicazioni aziendali (telefonia e dati);
4. *Assistere* i referenti dei fornitori esterni deputati alle attività di manutenzione ordinaria del/degli immobili ad uso strumentale, sia per il flusso di comunicazioni che per gli adempimenti amministrativi previsti da procedura.

**\*NB:** data la natura del ruolo, molto sbilanciato verso l'operatività esecutiva, il concetto di autonomia non è applicabile.

Livello EQF = 2

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Diritto del lavoro	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	3
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 1

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	n.a. +
indicatore medio conoscenze + capacità'	2 =
livello eqf	2

## Finalità del ruolo

*Realizzare* soluzioni tecnico-organizzative adeguate, partecipando alla realizzazione di studi di fattibilità e all'impostazione degli applicativi, secondo le metodologie e le tecniche standard adottate dall'Impresa, nel rispetto dei piani e delle politiche aziendali.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* soluzioni alternative per l'impostazione e l'implementazione di eventuali modifiche a procedure esistenti;
2. *Porre in essere* l'analisi dell'impatto dell'applicazione su altre procedure esistenti;
3. *Erogare* assistenza durante le fasi di collaudo e controllo definitivo dell'applicazione, al fine di verificarne la rispondenza agli obiettivi definiti;
4. *Assistere* il gruppo di lavoro, attraverso la schedulazione delle attività delle singole risorse, del controllo di avanzamento, della validazione della sua correttezza, nel rispetto degli standard di costo, qualità e produttività.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Diritto del lavoro	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
	Architetture e sviluppo di software	2
ICT	<i>IT Environment</i>	2
	<i>IT Project Management</i>	2
	<i>IT Systems &amp; Applications</i>	2
	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Porre in essere* una buona gestione dell'hardware e del software affinché l'insieme dei servizi informatici siano erogati nel modo più efficiente possibile.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* il livello di servizio necessario all'azienda per monitorare le performance e garantire la manutenzione preventiva dell'hardware e del software;
2. *Realizzare* l'installazione e la configurazione del nuovo hardware/software, incluse le infrastrutture IT dell'Impresa, partecipando alla definizione dell'architettura tecnologica a supporto in collaborazione con le altre funzioni interessate, nell'ambito della propria area di competenza;
3. *Assistere* nell'evoluzione delle tecnologie informatiche (hardware e software di base) a disposizione dell'Azienda, al fine di verificare l'adeguatezza delle soluzioni adottate;
4. *Assistere*, per l'area e i prodotti di competenza, nelle fasi di realizzazione dei progetti e delle applicazioni definiti, collaborando alle attività di impostazione degli standard di utilizzo, di installazione, di *tuning* e *testing* secondo criteri di qualità e tempestività;
5. *Erogare* supporto specialistico alle utenze, attraverso affiancamenti ed elaborazioni di documentazione tecnico-operativa e la fornitura di assistenza di secondo livello, in un'ottica di consulenza interna.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso	
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1	
	Diritto del lavoro	1	
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1	
	Customer Care	2	
Commerciale & Marketing	Architetture e sviluppo di software	2	
	IT Environment	2	
	IT Project Management	2	
	ICT	IT Systems & Applications	2
	Office Automation	2	
	Sicurezza informatica	2	
	Telecommunication Networks	2	

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Lavorare in gruppo	3
	Negoziante	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



# 41

## ADDETTO ANTIRICICLAGGIO

### Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività operative per la corretta esecuzione degli obblighi previsti dal D.lgs. 231/07 e successive norme regolamentari e disposizioni attuative in materia di tenuta dell'Archivio Unico Informativo (A.U.I.), adeguata verifica della clientela e rilevazione e segnalazione delle operazioni sospette.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1.Porre in essere* la supervisione operativa delle attività informatiche di rilevazione dei dati sulle operazioni contrattuali e finanziarie, dei dati anagrafici e delle altre informazioni quali-quantitative sulla clientela, assicurandone la completezza e gestendone gli scarti in ottemperanza alla normativa vigente, anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati;
- 2.Erogare* il necessario supporto alla Funzione IT e ad eventuali Provider esterni, per la corretta implementazione delle procedure e degli applicativi IT deputati all'alimentazione dell'A.U.I. e delle altre procedure informatiche deputate all'Antiriciclaggio;
- 3.Porre in essere* la verifica della conformità dei flussi informativi alimentanti provenienti dai diversi sistemi ed unità organizzative, contenenti le informazioni per la profilazione e gli altri adempimenti correlati all'adeguata verifica della clientela, anche tramite l'uso e di strumenti IT dedicati;
- 4.Assistere* il Responsabile di Funzione nell'espletamento delle analisi e valutazioni previste per i casi di operazioni sospette a fini di archivio e, al caso, di segnalazione da parte degli organismi aziendali preposti;
- 5.Assistere* il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Assicurazione Vita protezione	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	2
	Forme di assicurazione Vita	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Normative obbligatorie antiriciclaggio	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	4
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Provvedere* alle verifiche e alle altre attività operative previste nel Piano annuale di Funzione, di aggiornamento ed analisi normativo-regolamentare, di supporto sui temi di conformità alle unità organizzative di pertinenza, contribuendo ad un efficace presidio dal rischio di non conformità, minimizzando la possibilità di violazioni normative e di conseguenti sanzioni ed impatti reputazionali, riportandone gli esiti al Responsabile nei *format* e nei tempi previsti.

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

1. *Curare* le attività di verifica della conformità per le aree e unità organizzative aziendali assegnate, secondo i metodi professionali in materia di *compliance* codificati dagli organismi deputati, provvedendo al costante aggiornamento dei temi normativo-regolamentari anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati;
2. *Supportare* le unità richiedenti, effettuando analisi normative, fornendo pareri consultivi, suggerendo possibili soluzioni applicative ed intervenendo, ove richiesto, in Comitati o gruppi di lavoro nelle fasi di discussione;
3. *Curare*, anche tramite la compilazione di modulistica *ad hoc*, la mappatura ed il monitoraggio *in continuo* dei rischi di conformità per le aree operative assegnate, producendo i *report* quali-quantitativi periodici sulle attività svolte e le evidenze emerse;
4. *Supportare* il Responsabile di Funzione nell'espletamento delle valutazioni circa il rischio di conformità, supportandolo, per le aree di competenza, nell'ambito del Piano di *compliance* di periodo;
5. *Supportare* operativamente il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività svolte.

Livello EQF = 4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	1
	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	3
	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme di settore	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	1
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di <i>Compliance</i>	4
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Accuratezza	4
	Controllo	4
Gestionale	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
	Comunicazione	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 43

## ADDETTO COMUNICAZIONE

### Finalità del ruolo

Realizzare le attività operative di comunicazione interna ed esterna, utilizzando ed alimentando gli strumenti a ciò deputati, inclusi il Portale aziendale, il sito istituzionale e gli altri applicativi *web*, secondo le direttive e le *policy* aziendali dettate in materia di *corporate identity*.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* il regolare aggiornamento dei contenuti del Portale aziendale, del sito internet istituzionale e degli altri applicativi *web*, realizzando i contenuti richiesti e/o veicolando quelli provenienti dalle altre unità organizzative, nel rispetto di direttive e *policy* aziendali vigenti;
2. *Porre in essere* attività di supporto alle unità organizzative che ai propri fini istituzionali richiedano l'uso del *logo* e di qualsivoglia altro segno distintivo aziendale, verificandone la rispondenza con le direttive e le *policy* aziendali in materia di comunicazione istituzionale e/o di prodotto, espletando il coordinamento operativo tra i referenti IT interni, i *Provider* esterni e le altre unità organizzative interessate;
3. *Assistere* il Responsabile di Funzione nell'espletamento delle attività di pertinenza, fornendo il proprio contributo alla predisposizione delle *policy* aziendali: *corporate design, layout, web policy* interna ed esterna, e nel contempo assisterlo nella realizzazione di eventi istituzionali, *Convention* aziendali, *road-show*.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	3
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 44

## SPECIALISTA INTERNAL AUDIT

### Finalità del ruolo

*Provvedere* alle verifiche e ad altre attività operative previste dal Piano annuale della Funzione, procedendo all'acquisizione dei dati presso le aree operative di pertinenza e/o dai sistemi IT in uso, alla mappatura ed al controllo dei *trend* andamentali di rischio, contribuendo ad assicurarne il monitoraggio ed il presidio, riportandone gli esiti al Responsabile nei *format* e nei tempi previsti.

Livello Autonomia = 2

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare*, anche tramite la compilazione di modulistica *ad hoc*, la mappatura ed il monitoraggio in continuo dei rischi per le aree operative assegnate, producendo i report quali-quantitativi periodici sulle attività svolte e le evidenze emerse;
2. *Supportare* il Responsabile di Funzione nell'espletamento delle valutazioni di rischio previste per le aree e/o unità organizzative di pertinenza, supportandolo nell'ambito del Piano di Audit di periodo;
3. *Supportare* le unità organizzative richiedenti dal punto di vista informativo e operativo per quanto prescritto dalle norme in materia di Sistema dei Controlli Interni (S.C.I.) e/o richiesto dagli altri Enti aziendali facenti parte dello S.C.I. (CdA, OdV 231, Collegio Sindacale, altri);
4. *Supportare* operativamente il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività svolte.

Livello EQF = 4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Solvency	2
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Internal Audit	4
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	4
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4



## Finalità del ruolo

*Provvedere* alle attività previste per l'implementazione del piano annuale di Funzione, l'esecuzione operativa degli *stress test* e delle altre analisi di scenario per le *Operating Entities* e/o le *business unit* di pertinenza, al fine di presidiare, misurare e stimare l'andamento dei rischi aziendali, prevedendo in anticipo eventuali cumuli anomali al fine di predisporre piani correttivi da parte degli organismi preposti, riportandone gli esiti al Responsabile nei *format* e nei tempi previsti.

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

1. *Curare* la rilevazione operativa dei dati, al fine di attuare le fasi di misura, stima e previsione dei rischi aziendali oggetto del Piano di Funzione di periodo, anche mediante l'uso di modelli, analisi di scenario ed altri applicativi informatici dedicati;
2. *Curare* la verifica dei livelli di rischio attesi, presidiandone e monitorandone in continuo l'andamento attuale e prospettico allo scopo di individuare cumuli anomali anche attraverso simulazioni, utilizzo di modelli e scenari di stress test a parametri pre-assegnati, corrispondendo a prescrizioni di Vigilanza e/o degli Organi aziendali preposti;
3. *Curare*, anche tramite la compilazione di modulistica *ad hoc*, la produzione dei report quali-quantitativi periodici sulle attività svolte e le evidenze attuali e prospettiche emerse;
4. *Supportare* il Responsabile di Funzione nell'espletamento delle valutazioni circa i rischi aziendali e i relativi modelli previsionali, supportandolo, per le aree di competenza, nell'ambito del Piano di Funzione di periodo e nella elaborazione dei presidi e dei piani correttivi;
5. *Supportare* il Responsabile di Funzione nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività svolte.

Livello EQF = 4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
	Forme di assicurazione Motors	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	2
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	2
	Forme di assicurazione Vita	2
Attuariale	Assorbimento di capitale	2
	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria	2
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Risk Management	4
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	3
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	4
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	3
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

## Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività inerenti l'intero ciclo della formazione (progettazione, organizzazione, erogazione e valutazione dei corsi) in coerenza con le politiche di sviluppo delle risorse e degli obiettivi dell'azienda.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Assistere* alla definizione dei piani formativi aziendali e dei singoli progetti formativi, definiti in obiettivi, contenuti, metodologie, tecniche e strumenti didattici, fasi e durata di svolgimento, modalità di valutazione e nella individuazione e brief con i docenti e formatori (interni ed esterni);
2. *Porre in essere* le attività operative funzionali alla realizzazione degli interventi formativi pianificati, dalla redazione dei calendari, alla logistica, all'implementazione degli strumenti a supporto dell'offerta formativa interna (format dei materiali, questionari di gradimento, piattaforma aziendale, *invitations*, ...), alla raccolta documentale;
3. *Porre in essere* le relazioni con i referenti delle altre unità organizzative per la rilevazione dei bisogni formativi, condivisione degli interventi e *feed back*;
4. *Realizzare* le attività gestionali necessarie alla gestione del budget assegnato alla formazione collaborando con i referenti delle funzioni amministrative;
5. *Assistere* il Responsabile HR nelle attività di sviluppo del personale (*Talent Management, Assessment & Development Center*, piani di *back-up*, piani di *Empowerment* personalizzati);
6. *Realizzare* le attività operative inerenti il ciclo della formazione finanziata (predisposizione del piano annuale, gestione dei rapporti con l'ente finanziatore, rendicontazione periodica, ecc.).

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	2
	Bilancio delle competenze	3
	Formazione del personale	4
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	2
	Sviluppo risorse umane	4
	Tecniche di colloquio ed intervista	1
	<i>Budgeting</i>	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Accuratezza	3
	Controllo	3
Gestionale	Iniziativa	3
	Orientamento ai risultati	3
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
	Comunicazione	4
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	4
Innovativa	Flessibilità	3
	Propensione al nuovo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 47

## ADDETTO AMMINISTRAZIONE PERSONALE

### Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività volte alla corretta ed efficace applicazione delle norme civilistiche, di settore e fiscali in materia di elaborazione ed erogazione di paghe e stipendi, agli adempimenti amministrativi, ai versamenti verso gli EE.PP.AA., unitamente alla corretta rilevazione, erogazione ed amministrazione dei benefit e di tutti gli altri istituti contrattuali di natura retributiva, previdenziale e contributiva previsti per l'organico di riferimento.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1.Porre in essere* l'amministrazione ordinata delle risorse umane in applicazione delle politiche e delle linee guida aziendali attraverso la corretta applicazione del contratto di lavoro (ferie, trasferte, straordinari, infortuni, malattia, aspettative, permessi, polizze dipendenti, ecc.) ivi compreso la raccolta delle informazioni in fascicolo in caso di procedimento disciplinare o di contenzioso;
- 2.Realizzare* la gestione operativa delle comunicazioni intra-direzionali (redazione invio circolari raccolta ed archiviazione) e con gli Enti esterni;
- 3.Porre in essere* il monitoraggio sugli istituti contrattuali previsti per l'organico (ferie, malattie, trasferte, straordinari, permessi, ecc.), sull'andamento delle componenti retributive fisse e variabili, su *Compensations & Benefits* assegnati in funzione di obiettivi e budget definiti, avvalendosi di strumenti e procedure informative aziendali, elaborando, qualora richiesti, adeguati reports.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Diritto del lavoro	2
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2
	Normativa Fiscale Previdenza	1
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria	2
	Amministrazione del personale	4
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	1
	Sistemi retributivi	4
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Orientamento ai risultati	3
	Tenacia	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 48

## ADDETTO GESTIONE PERSONALE

### Finalità del ruolo

*Porre in essere* le attività che concorrono alla gestione delle risorse umane contribuendo alla definizione e implementazione dei percorsi di crescita professionale, di carriera e di mobilità interna, in collaborazione con le altre unità aziendali dedicate, curando il supporto e l'ascolto delle Funzioni aziendali assegnate, in coerenza con i Piani annuali e le strategie aziendali in essere.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Erogare* le attività operative funzionali all'ottimale composizione dell'organico aziendale, alla copertura tempestiva delle posizioni, collaborando con i referenti delle unità aziendali per l'individuazione delle esigenze e dei profili oggetto di reclutamento e selezione;
2. *Assistere* i referenti delle altre unità aziendali nella gestione operativa dei processi di valutazione delle persone, in coerenza con le politiche, i piani e gli standard di riferimento aziendali in materia di piani di sviluppo, *talent management* e *key people management*;
3. *Realizzare* le attività volte all'aggiornamento delle posizioni disponibili, alla raccolta dei dati attitudinali e di potenziale delle risorse umane e alla richiesta, alle funzioni preposte, dei relativi piani di formazione.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
	Diritto del lavoro	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Budget e controllo costi del personale	2
Personale	Formazione del personale	2
	Gestione risorse umane	2
	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	3
	Reclutamento e selezione	1
	Sviluppo risorse umane	2
	Tecniche di colloquio ed intervista	2
	Valutazione delle prestazioni	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Orientamento ai risultati	3
	Pianificazione/programmazione	4
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	4
	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	4
Innovativa	Flessibilità	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



# 49

## ADDETTO CONTABILITÀ AGENZIE E CANALI DI VENDITA

### Finalità del ruolo

*Realizzare* il controllo dei flussi di dati provenienti dai sistemi e sottosistemi gestionali dedicati ai canali di vendita ed alla coassicurazione, i quali alimentano il Sistema Contabile centrale della Società, espletando la verifica di eventuali mancanze o anomalie, la gestione degli scarti, la conservazione documentale, l'archivio e ogni altro adempimento operativo di pertinenza.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1.Porre in essere* quotidianamente il controllo dei flussi di dati provenienti dai sistemi IT a seguito dei fatti gestionali afferenti agenzie, altri intermediari distributivi e dalle Compagnie collegate da rapporti di coassicurazione;
- 2.Porre in essere* la verifica sistematica delle evidenze prodotte dal Sistema Contabile IT sui flussi di dati di periodo, alla ricerca di mancanze, anomalie e di ogni altro evento emerso dagli applicativi diagnostici che richieda l'intervento normalizzatore da parte dell'operatore;
- 3.Porre in essere* la gestione operativa degli scarti rilevati dal Sistema Contabile IT, al caso coinvolgendo il Responsabile di Funzione qualora l'intervento richieda conoscenze, informazioni o comunque un livello autorizzativo superiore;
- 4.Porre in essere* gli adempimenti amministrativi collegati alle attività operative assegnate, in particolare la quadratura e le altre verifiche di chiusura per ciascun mese contabile, la gestione documentale, la corretta tenuta di Registri obbligatori, l'archivio;
- 5.Assistere* il Responsabile nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	3
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Accuratezza	4
Gestionale	Controllo	4
	Organizzazione	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Realizzare* il controllo dei flussi di dati provenienti dai sistemi e sottosistemi gestionali dedicati alle aree liquidative direzionali e territoriali, i quali alimentano il Sistema Contabile centrale della Società, espletando la verifica di eventuali mancanze o anomalie, la gestione degli scarti, la conservazione documentale, l'archivio e ogni altro adempimento operativo di pertinenza.

Livello Autonomia = 1

## Principali responsabilità-attività

- 1.Porre in essere* quotidianamente il controllo dei flussi di dati provenienti dai sistemi IT a seguito dei fatti gestionali afferenti uffici liquidativi di sede e territoriali (riservazione del danno, oneri diretti, oneri indiretti, pagamenti);
- 2.Porre in essere* la verifica sistematica delle evidenze prodotte dal Sistema Contabile IT sui flussi di dati di periodo, alla ricerca di mancanze, anomalie e di ogni altro evento emerso dagli applicativi diagnostici che richieda l'intervento normalizzatore da parte dell'operatore;
- 3.Realizzare* la gestione operativa degli scarti rilevati dal Sistema Contabile IT, al caso coinvolgendo il Responsabile di Funzione qualora l'intervento richieda conoscenze, informazioni o comunque un livello autorizzativo superiore;
- 4.Realizzare* gli adempimenti amministrativi collegati alle attività operative assegnate, in particolare la quadratura e le altre verifiche di chiusura per ciascun mese contabile, la gestione documentale, la corretta tenuta di Registri obbligatori, l'archivio;
- 5.Assistere* il Responsabile nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Nozioni tecnico contabili	3
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	4
	Organizzazione	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

Realizzare l'elaborazione, l'aggiornamento e la periodica revisione delle procedure aziendali, secondo logiche funzionali alla struttura ed alla configurazione operativa dei processi sottostanti, espletando le fasi di analisi, formalizzazione ed ogni altra attività finalizzata alla realizzazione del Manuale di Organizzazione aziendale o di altro sistema equivalente di regole organizzative codificate.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere*, anche attraverso l'uso di strumenti IT, la raccolta di dati, informazioni ed ogni altra evidenza utile dai referenti delle aree operative assegnate, in merito allo stato dei processi e delle procedure;
2. *Porre in essere* la formalizzazione preliminare delle procedure applicabili presso le unità organizzative assegnate, ovvero l'aggiornamento e, al caso, la loro revisione qualora sia richiesto dall'evoluzione dei processi sottostanti;
3. *Assistere*, anche partecipando a gruppi di lavoro o di progetto, i referenti delle unità organizzative interessate in sede di analisi e ottimizzazione dei processi aziendali, espletando la relativa formalizzazione procedurale;
4. *Porre in essere* gli adempimenti amministrativi richiesti per l'emanazione delle procedure predisposte e validate dagli organi superiori; in particolare la predisposizione dei documenti finali in formato idoneo alla diffusione interna ed all'inserimento nel Manuale di Organizzazione aziendale o di altro sistema equivalente di regole organizzative codificate, il relativo aggiornamento ed archivio;
5. *Assistere* il Responsabile nella gestione delle comunicazioni e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	3
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	3
	Organizzazione	3
	Tenacia	3
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

## Finalità del ruolo

*Realizzare* le attività operative in materia di sicurezza delle sedi di lavoro, di supporto all'adempimento delle prescrizioni del T.U. sulla Sicurezza (D.lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni) a carico del Datore di Lavoro e/o al suo delegato (RSPP), in particolare collaborando all'esecuzione delle verifiche ambientali periodiche, degli incontri e comunicazioni previste verso l'RSL, all'erogazione delle visite ai dipendenti ad opera del Medico Competente, infine all'erogazione dei corsi formativi obbligatori ed alla manutenzione dei presidi medicali di sede e territoriali.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

- 1. Porre in essere* le attività amministrative richieste per l'organizzazione ed esecuzione delle verifiche e degli altri adempimenti previsti a carico del Datore di Lavoro e/o del suo delegato in materia di sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro (RSPP), inclusa l'erogazione dei corsi di formazione obbligatoria, la nomina dei delegati per ciascun piano della sede, l'esecuzione delle esercitazioni periodiche di deflusso dei dipendenti;
- 2. Porre in essere* le attività organizzative propedeutiche alla erogazione, da parte del Medico Competente, delle visite mediche periodiche previste per le varie fasce di organico, espletando i correlati adempimenti amministrativi (comunicazioni, gestione documentale, archivio);
- 3. Porre in essere* le attività organizzative e di supporto operativo in occasione dell'effettuazione dei test di salubrità ambientale, degli incontri con l'RSL, delle simulazioni periodiche di deflusso dei dipendenti in caso di allarme alla sicurezza (incendi, ecc.);
- 4. Porre in essere* gli adempimenti previsti dalle norme vigenti in materia di Sicurezza sul Lavoro, incluse le *policy* aziendali, curando altresì la gestione documentale e l'archivio;
- 5. Assistere* il Responsabile nella gestione delle comunicazioni agli Enti e degli altri adempimenti previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	4
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



## Finalità del ruolo

*Assicurare* la corretta applicazione e realizzazione dei processi contabili e amministrativi finalizzati alla redazione del bilancio annuale e infra-annuale, nel rispetto delle normative nazionali, dei principi contabili, della regolamentazione fiscale e delle politiche aziendali.

Livello Autonomia = 3

### Principali responsabilità-attività

1. *Coordinare* la realizzazione del bilancio annuale e infra-annuale (civile e consolidato) nella forma e nella composizione previste dalla normativa in vigore e nel rispetto di quanto previsto dall'Organo di Vigilanza;
2. *Assicurare* la reportistica per l'Alta Direzione relativa all'analisi dei principali risultati economici e patrimoniali;
3. *Assicurare* il rispetto degli obblighi fiscali e la tenuta dei libri contabili obbligatori;
4. *Coordinare* la predisposizione della Modulistica di Vigilanza in collaborazione con le diverse aree aziendali titolari delle informazioni di base, predisporre l'invio della stessa, unitamente alle altre informative periodiche prescritte, all'Organo di Vigilanza;
5. *Coordinare* la Relazione Semestrale per l'Organo di Vigilanza;
6. *Assicurare* le attività necessarie a predisporre la documentazione necessaria alla Società di Revisione e al Collegio Sindacale;
7. *Assicurare* il costante aggiornamento sull'evoluzione della normativa civile e fiscale e dei principi contabili nazionali ed internazionali con l'obiettivo di assicurare il tempestivo adeguamento delle procedure aziendali.

Livello EQF = 5

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Bilancio IAS	4
Amministrazione	Modulistica di vigilanza	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Nozioni tecnico contabili	3
	Regime fiscale applicato al bilancio assicurativo	3
	Regolamenti sulle tematiche di Bilancio	4
	Reportistica	2
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	4
	Decisione	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
	Pianificazione/programmazione	4
Intellettuale	Analisi	3
	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	3 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	5

# 54

## SPECIALISTA CONTROLLO GESTIONE

### Finalità del ruolo

Curare il sistema di controllo sull'andamento della gestione finalizzato all'analisi e alla valutazione dei risultati ottenuti rispetto al mercato, all'andamento dei costi e ai risultati di redditività, all'identificazione degli scostamenti rispetto alle previsioni e all'individuazione delle possibili azioni di correzione.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Curare* la realizzazione del *Reporting* Direzionale riguardante l'analisi dei risultati di business, di costi e di redditività, contribuendo alla valutazione degli scostamenti rispetto al Budget e al Piano Strategico e alla proposizione di azioni correttive da introdurre sugli obiettivi e sulle azioni pianificate;
2. *Provvedere* alla definizione dei format e dei contenuti relativi alle attività di *budgeting*, di consuntivazione e di valutazione dei risultati coerentemente agli indirizzi aziendali;
3. *Partecipare* alla predisposizione del *Reporting* annuale e infra-annuale coerentemente alle esigenze informative dell'Alta Direzione e del Management;
4. *Vigilare* sul raggiungimento degli obiettivi, segnalando gli scostamenti all'Alta Direzione e al Management;
5. *Supportare* l'Alta Direzione e il Management nella definizione degli obiettivi utili alla realizzazione del Piano Strategico triennale e del Piano Operativo annuale;
6. *Supportare* il Responsabile del Bilancio e gli altri soggetti coinvolti nella sua redazione fornendo informazioni e analisi necessarie all'illustrazione dei risultati annuali e infra-annuali.

Livello EQF = 4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
	Assorbimento di capitale	3
Attuariale	Riservazione	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Legale	Solvency	3
	Bilancio IAS	3
Amministrazione	Budgeting	3
	Controllo dei costi	3
	Modulistica di vigilanza	2
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Nozioni tecnico contabili	3
	Regolamenti sulle tematiche di Bilancio	3
	Reportistica	3
	ICT	Office Automation

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
	Controllo	4
	Decisione	3
	Iniziativa	3
	Organizzazione	3
	Orientamento ai risultati	4
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	4

MODA CONOSCENZE = 3

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 3

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità'	3 =
livello eqf	4

## Finalità del ruolo

*Provvedere* al coordinamento ed alle attività operative in materia di sicurezza fisico-logistica delle sedi di lavoro, assicurando l'adempimento delle prescrizioni del T.U. sulla Sicurezza (D.lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni) a carico del Datore di Lavoro e/o, in particolare, vigilando sull'esecuzione delle verifiche ambientali periodiche e delle visite mediche da parte del Medico Competente, incontrando l'RLS, gestendo le attività inerenti l'erogazione dei corsi formativi obbligatori, le comunicazioni e la manutenzione dei presidi medicali.

Livello Autonomia = 2

## Principali responsabilità-attività

1. *Curare* il complesso di attività richieste per la gestione delle verifiche ambientali e degli altri adempimenti periodici previsti a carico del Datore di Lavoro in materia di sicurezza fisico-logistica e salubrità dei luoghi di lavoro, inclusa l'erogazione dei corsi di formazione obbligatoria al Personale, la nomina dei delegati aziendali, le esercitazioni periodiche di deflusso dei dipendenti, le comunicazioni al Personale;
2. *Gestire* l'erogazione al Personale, da parte del Medico Competente, delle visite mediche periodiche secondo le fasce di organico, vigilando sull'espletamento dei correlati adempimenti amministrativi (comunicazioni, gestione documentale, archivio);
3. *Supportare* la struttura organizzativa di riferimento in occasione dell'effettuazione dei test di salubrità ambientale, incontrando l'RLS, partecipando alle simulazioni periodiche di deflusso dei dipendenti in caso di allarme alla sicurezza (incendi, ecc.);
4. *Curare* la manutenzione ed il corretto ed efficiente funzionamento di dispositivi, dotazioni e presidi di sicurezza, per gli immobili adibiti a sedi direzionali e/o territoriali, secondo le norme vigenti e le *policy* aziendali, gestendo inoltre gli interventi necessari in caso di emergenza per la sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro;
5. *Curare* la gestione delle comunicazioni obbligatorie agli Enti, alle RR.SS.AA. e gli altri adempimenti amministrativi previsti a carico della Funzione in relazione alle attività di pertinenza.

Livello EQF = 4

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	4
Personale	Formazione del personale	1
	<i>Budgeting</i>	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Reportistica	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Controllo	3
	Decisione	4
	Organizzazione	4
	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Convincimento	3
	Gestione dei collaboratori	4
	Lavorare in gruppo	3
Innovativa	Flessibilità	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	2 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	4

# 56

## ADDETTO CONTABILITÀ GENERALE

### Finalità del ruolo

*Porre in essere* la corretta rilevazione nei registri obbligatori delle operazioni derivanti dai processi contabili e amministrativi secondo il piano dei conti aziendale e nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le procedure contabili secondo le regole previste dalla normativa civilistica, fiscale e di vigilanza;
2. *Porre in essere* la regolare tenuta dei libri contabili obbligatori nel rispetto delle normative vigenti e degli standard aziendali;
3. *Realizzare* il costante aggiornamento sull'evoluzione della normativa civile e fiscale con l'obiettivo di assicurare il tempestivo adeguamento delle procedure aziendali;
4. *Assistere* il responsabile nella predisposizione di reportistica per il management e di vigilanza;
5. *Erogare* la documentazione richiesta dalla Società di Revisione e dal Collegio Sindacale nell'ambito dei loro compiti istituzionali.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
Amministrazione	Controllo dei costi	1
	Normativa fiscale IRES-IRAP	3
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	1
	Nozioni tecnico contabili	3
	Reportistica	1
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	3
	Decisione	3
	Iniziativa	3
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 1

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3



## Finalità del ruolo

*Porre in essere* il controllo e la rilevazione in contabilità delle fatture di acquisto nel rispetto delle procedure contabili aziendali e delle vigenti normative fiscali.

Livello Autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare* la tenuta della contabilità fornitori attraverso la verifica dell'esistenza e della coerenza di tutti i documenti obbligatori per legge, la registrazione nei libri contabili obbligatori e l'archiviazione nel rispetto delle normative civilistiche e fiscali;
2. *Erogare* le informazioni relative agli acquisti necessarie per la realizzazione del *reporting* per il Management e per l'Alta Direzione;
3. *Realizzare* il costante aggiornamento sull'evoluzione normativa fiscale con l'obiettivo di aggiornare le procedure aziendali;
4. *Porre in essere* la produzione di report analitici sui costi di pertinenza in ottemperanza a richieste dell'Alta Direzione e/o del management;
5. *Assistere* il responsabile nella predisposizione della reportistica periodica, richiesta dal management, e di Vigilanza;
6. *Assistere* l'addetto alla Pianificazione e controllo di gestione nelle attività di classificazione, allocazione e analisi dei costi per la parte di sua competenza.

Livello EQF = 3

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Modulistica di vigilanza	1
	Normativa fiscale IRES-IRAP	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	1
	Nozioni tecnico contabili	3
	Regolamenti sulle tematiche di Bilancio	1
	Reportistica	1
ICT	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
	Accuratezza	3
	Controllo	3
Gestionale	Decisione	3
	Iniziativa	3
	Pianificazione/programmazione	3
Intellettuale	Analisi	4
	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 1

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	1 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	3

# 58

## RESPONSABILE PIANIFICAZIONE STRATEGICA

### Finalità del ruolo

*Coordinare* la formulazione delle linee guida aziendali attraverso la realizzazione del Piano Strategico triennale e del budget annuale, contribuendo all'identificazione dei macro obiettivi da parte dell'Alta Direzione e al loro trasferimento al Management e alla raccolta delle finalità operative, dei risultati attesi e delle azioni riguardanti l'attività di pianificazione.

Livello Autonomia = 3

### Principali responsabilità-attività

1. *Rappresentare* all'Alta Direzione un quadro completo dello scenario economico e competitivo dei mercati in cui l'impresa opera finalizzato alla formulazione delle Linee Guida e ai macro-obiettivi sui quali costruire il Piano Strategico Triennale;
2. *Coordinare* le attività di supporto al Management nella costruzione degli obiettivi, dei risultati attesi e delle azioni necessarie per realizzare le Linee Guida e i macro-obiettivi definiti dall'Alta Direzione;
3. *Coordinare* le attività di supporto al Management nella realizzazione del Piano Operativo Annuale verificando l'allineamento delle azioni pianificate con i risultati attesi;
4. *Assicurare*, insieme al Management, la definizione degli obiettivi annuali e la formulazione del budget;
5. *Assicurare*, insieme al Responsabile del Controllo di Gestione, la verifica dei risultati e lo scostamento rispetto alle attese proponendo azioni correttive e interventi sugli obiettivi;
6. *Assicurare* la redazione del bilancio annuale e infra-annuale e della relazione semestrale fornendo informazioni e analisi necessarie all'illustrazione dei risultati ottenuti.
7. *Assicurare la redazione del bilancio*

Livello EQF = 5

## Profilo di conoscenze e capacità

### PROFILO DI CONOSCENZE

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Attuariale	Assorbimento di capitale	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Solvency	3
Amministrazione	Budgeting	4
	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
	Regolamenti sulle tematiche di Bilancio	3
ICT	Reportistica	2
	Office Automation	2

### PROFILO DI CAPACITÀ

Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
	Controllo	4
	Decisione	4
	Organizzazione	4
	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
	Sintesi	3
	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
	Gestione di collaboratori	3
	Lavorare in gruppo	3
Innovativa	Negoziante	4
Innovativa	Pensiero prospettico	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITÀ = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITÀ = 2

#### VERIFICA DEL VALORE EQF ASSEGNATO AL RUOLO:

livello autonomia	3 +
indicatore medio conoscenze + capacità	2 =
livello eqf	5



Allegato 1:  
La Libreria delle Conoscenze

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Amministrazione	Bilancio IAS	Conoscenza delle principali tematiche contabili legate all'applicazione dei principi IAS e IFRS	I contratti assicurativi e finanziari <i>Shadow accounting</i> Liability Adequacy Test Impairment Test
Amministrazione	<i>Budgeting</i>	Tecniche di definizione dei budget	Metodi e procedure aziendali per la predisposizione di piani e budget Tecniche di <i>forecasting</i> Strumenti e tecniche di monitoraggio per area gestionale, e di rilevazione/analisi degli scostamenti Sistemi informativi di supporto alla pianificazione e controllo Principali metodologie quantitative di rilevazione e analisi dei dati Tecniche di elaborazione e presentazione di statistiche e report
Amministrazione	Controllo dei costi	Conoscenza delle modalità di classificazione e di rappresentazione dei costi aziendali	Metodi di classificazione Modalità di costruzione dei centri di costo Approcci di assegnazione dei costi Modelli di reportistica
Amministrazione	Modulistica di bilancio	Conoscenza delle principali modulistiche di bilancio attinenti a tematiche attuariali	I moduli per il bilancio compagnie vita: Mod. 11, 34, 35, 41 I moduli riguardanti le riserve sinistri: Mod. 28, 29, 29A Altri moduli di interesse (es. moduli 17)
Amministrazione	Modulistica di vigilanza	Conoscenza della Modulistica di Vigilanza	Struttura, contenuti, modalità di compilazione e di trasmissione all'Organo di Vigilanza
Amministrazione	Normativa fiscale IRES-IRAP	Conoscenza delle regole fiscali relative al reddito d'impresa	Costi deducibili e non deducibili Trattamento fiscale di particolari operazioni Base Imponibile IRAP e Base Imponibile IRES
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	Conoscenza delle disposizioni, procedure, prassi interne in materia di <i>back office</i> documentale delle attività gestionali di competenza	Disposizioni Procedure Prassi aziendali
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	Conoscenza delle principali normative e procedure tecnico contabili applicabili al bilancio assicurativo ed agli altri documenti contabili obbligatori	Principi di base della contabilità generale-ragioneria, della normativa civilistica, fiscale e di vigilanza applicabile Conoscenza funzionale del sistema informativo contabile e del piano dei conti in uso, per le aree di specifica competenza Sistemi di quadratura e controllo dei dati contabili
Amministrazione	Regime fiscale applicato al bilancio assicurativo	Conoscenza della disciplina fiscale delle Riserve Tecniche e delle imposte sul reddito delle Imprese di Assicurazioni	Trattamento Fiscale della Riserva Sinistri e delle Riserve Matematiche Calcolo Base imponibile IRAP e IRES Fiscalità corrente e differita
Amministrazione	Regolamenti sulle tematiche di Bilancio	Conoscenza delle normative relative alla composizione del bilancio annuale, della relazione semestrale e del bilancio consolidato	Struttura, contenuti, obblighi contabili e amministrativi, regole di comunicazione all'Organo di Vigilanza
Amministrazione	Reportistica	Conoscenza teorica ed operativa delle principali tecniche di reportistica gestionale di competenza	Tecniche e format dei report gestionali Dimensioni quantitative rilevanti per la reportistica Nozioni interpretative di base sulle statistiche quali-quantitative sui fenomeni gestionali di competenza

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza di principi di bilancio e redditività tipica dell'impresa di assicurazione</li> <li>• Conoscenza delle principali configurazioni organizzative e di processi fondamentali dell'impresa assicurativa</li> <li>• Conoscenza della specificità del business assicurativo</li> <li>• Conoscenza degli strumenti di trasferimento e mitigazione dell'impatto economico del rischio</li> <li>• Conoscenza dei principali elementi tecnici dell'assicurazione</li> <li>• Conoscenze delle authorities che hanno competenza sul settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi generali di bilancio; Fonti ed indicatori di redditività aziendale</li> <li>• Assetti societari: gruppi, holding e conglomerati internazionali; I processi assicurativi di business, di funzionamento e di supporto</li> <li>• La funzione economico-sociale dell'assicurazione; La mutualità, il trasferimento e la gestione del rischio; L'inversione del ciclo economico e finanziario; La separazione patrimoniale dei business assicurativi</li> <li>• Nozione e concetto di riassicurazione; I trattati: tipologie e criteri di comparazione; Nozione e concetto di coassicurazione</li> <li>• Nozione di rischio e parametri di misurazione; Nozione e struttura del premio; Meccanismi per il contenimento dell'esposizione al rischio e corrispondenti effetti economici</li> <li>• Banca d'Italia; IVASS; COVIP; CONSOB; Garante Privacy; Garante Antitrust</li> </ul>
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture dei rischi Incendio, Furto ed Elettronica nelle polizze multirischi	Per le coperture Incendio, Furto, Elettronica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
Assicurazione Danni	Assicurazione danni al patrimonio	Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture RCT/RCO nelle polizze multirischi	Per le coperture RCT/ RCO: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona	Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture dei rischi Infortuni e Malattia nelle polizze multirischi	Per le coperture Infortuni e Malattia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors	Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture del rischio RCA	Per le coperture RCA: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
Assicurazione Danni	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	Conoscenza delle diverse garanzie e forme contrattualmente previste in abbinamento alla assicurazione RCA	Le garanzie CVT: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incendio e furto</li> <li>• Cristalli</li> <li>• Eventi atmosferici</li> <li>• Atti vandalici – Sociopolitici</li> <li>• Kasko e Collisione</li> </ul> Garanzie accessorie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infortuni del conducente</li> <li>• Assistenza</li> <li>• Tutela legale</li> </ul>



Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	Conoscenza delle diverse forme contrattuali delle assicurazioni danni	Danni alla persona: assicurazioni indennitarie, assicurazioni risarcitorie Danni a cose: valore intero, a stima, primo rischio assoluto, primo rischio relativo Relazioni di responsabilità: a massimale unico, a massimale plurimo Assicurazioni di spesa (tutela legale, assistenza, ect)
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors	Conoscenza delle diverse forme contrattuali in cui può essere prestata l'assicurazione RCA	Bonus/Malus Bonus/Malus con franchigia Fissa Fissa con pejus Franchigia Altre nuove forme (PAYD, ...)
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture TCM e LTC	Oggetto e definizioni Delimitazione del rischio Tipologia di premio e di prestazione assicurativa Vicende relative alla vita del contratto Le opzioni contrattuali Esclusioni e limiti Condizioni particolari
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture dei rischi finanziari/assicurativi	Oggetto e definizioni Delimitazione del rischio Tipologia di premio e di prestazione assicurativa Vicende relative alla vita del contratto Le opzioni contrattuali Esclusioni e limiti Condizioni particolari
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	Conoscenza delle principali forme contrattuali delle assicurazioni Vita	Assicurazioni con prevalente finalità di protezione: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temporanee Caso Morte</li> <li>• LTC, DD-CI, PHI</li> <li>• Miste</li> </ul> Assicurazioni con prevalente finalità di risparmio/investimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivalutabili collegate a gestioni separate</li> <li>• Unit linked</li> <li>• Index linked</li> <li>• Capitalizzazioni</li> </ul>
Assicurazione Vita	Gestione investimenti finanziari Vita	Conoscenza delle regole, delle modalità e degli strumenti per la creazione e gestione di un portafoglio di Investimento per i prodotti Vita	Strumenti e tecniche di previsione dei fabbisogni in relazione agli impegni collegati a Gestioni Speciali o Fondi Interni Vita Regole e strumenti di ALM per la diversificazione degli strumenti finanziari a copertura degli impegni tecnici Vita Modalità di gestione degli attivi per la costituzione della Gestione Separata Modalità di gestione degli investimenti legati a prodotti assicurativi finanziari (-linked) Strumenti e tecniche di monitoraggio del rischio di liquidità Tecniche di reportistica andamentale sul portafoglio Investimenti Vita
Assicurazione Vita	Mercati e strumenti finanziari	Conoscenza dei principali mercati finanziari e dei prodotti e servizi disponibili	Principali mercati di negoziazione di strumenti, di prodotti e servizi finanziari Fondi comuni di investimento Gestioni patrimoniali Prodotti finanziari: zero coupon bond, opzioni, ecc. Fiscalità degli strumenti finanziari Strumenti di gestione dei capitali a breve, medio e lungo termine

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Assicurazione Vita	Tecniche di analisi del rischio Vita protezione	Conoscenza dei principali strumenti di valutazione del rischio vita caso morte e non autosufficienza	Le ipotesi fondamentali: demografica, finanziaria e di spesa Tecniche di analisi e valutazione del rischio di premorienza e perdita autosufficienza Principali patologie mediche e relative conseguenze sulla durata o sulla qualità della vita umana Elementi tecnico-statistici per la valorizzazione del rischio ai fini dell'assumibilità
Assicurazione Vita	Tecniche di analisi del rischio Vita risparmio/ investimento	Conoscenza dei principali strumenti per la corretta assunzione/valorizzazione del rischio	Le ipotesi fondamentali delle assicurazioni vita Tecniche di analisi e valutazione del rischio di premorienza Tipologia di investimento e valutazione del capitale assicurato Criteri di valorizzazione della prestazione offerta in funzione delle diverse forme di assicurazione Rapporti rischio/rendimento in funzione delle differenti forme di assicurazione e di investimento del premio
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	Conoscenza della disposizioni assicurative interne in materia di gestione tecnica del "fascicolo di polizza" di competenza	Linee-guida Disposizioni Procedure Prassi aziendali
Assunzione	Tecnica assuntiva	Conoscenza delle fasi e delle procedure tipiche del processo assuntivo	Tipologia della documentazione propedeutica al processo assuntivo Parametri per l'assumibilità ed inquadramento del rischio Tipologia di quotazione e condizioni particolari
Attuariale	Assorbimento di capitale	Conoscenza delle tematiche inerenti l'assorbimento di capitale	Requisito minimo di capitale previsti Margine di solvibilità Tecniche per la determinazione degli elementi a elementi a copertura dell'assorbimento di capitale
Attuariale	Capitale di rischio	Conoscenza delle logiche di definizione del capitale di rischio	Tecniche di valutazione della volatilità del portafoglio Modalità di calcolo del capitale di rischio associato ad una singola polizza /portafoglio Valutazione del costo del capitale di rischio associato ad una singola polizza /portafoglio
Attuariale	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi	Conoscenza degli aspetti finanziari delle modalità di misurazione della redditività dei prodotti assicurativi	Tasso di una gestione separata: modalità per la determinazione La rivalutazione nei prodotti rivalutabili Costruzione di titoli strutturati per prodotti Index Linked Prodotti Unit e MultiFound Basi tecniche di primo ordine e second'ordine Utli generati da un prodotto assicurativo Scomposizione degli utili e modalità di misurazione degli stessi Criteri di misurazione del costo del capitale Leve di redditività di un prodotto
Attuariale	Embedded Value	Conoscenza delle metodologie di calcolo dell'Embedded Value	Basi di prim'ordine e di second'ordine (Flussi di portafoglio e Modelli finanziari stocastici) Generazione dell'utile Valutazione di opzioni e garanzie implicite Misurazione del costo del capitale
Attuariale	Riservazione	Conoscenze dei principali aspetti legati alla riservazione	Principali voci di riserva Riserva matematica e riserva spese: modalità di determinazione per diversi rami assicurativi Criteri di verifica e eventuale accantonamento di riserve aggiuntive (basi demografiche, rischio tasso, riserve spese II ordine, ecc.)

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Attuariale	Tariffazione prodotti vita	Conoscenza degli elementi per la tariffazione di un prodotto assicurativo vita	Nozione e struttura del premio Nozioni di basi tecniche Forme di rischio e di risparmio Prodotti Multiramo Modalità di copertura delle spese (caricamenti di sicurezza, minimi trattenuti, ecc.) Provvigioni di acquisto e di mantenimento
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	Conoscenza delle tecniche di gestione di campagne ed eventi promozionali e di comunicazione pubblicitaria e mediale	La comunicazione commerciale e mediale: regole e tecniche di efficacia Canali e <i>providers</i> della comunicazione promozionale I principali strumenti utilizzabili Elementi di analisi del rapporto costi/benefici degli investimenti
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	Conoscenza dei principi e delle tecniche di base della comunicazione, negoziazione che intervengono nella relazione con clienti ed altri soggetti terzi	Tecniche di comunicazione Tecniche di negoziazione Gestione delle obiezioni (impostazione rapporto assicuratore/cliente-intermediario e degli spazi negoziali, ricerca dell'accordo, gestione delle aspettative e del disaccordo - incluso <i>benchmarking</i> )
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	Conoscenza degli andamenti del mercato	Trend aggregati per tipologia di ramo, per canale, per distribuzione geografica Indicatori di redditività aggregata per ramo
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Motors	Conoscenza degli andamenti del mercato	Trend aggregati per tipologia di ramo, per canale, per distribuzione geografica. Indici di redditività di comparto Statistiche di mercato su reclami ed antifrode
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita	Conoscenza degli andamenti del mercato	Trend aggregati per tipologia di ramo, per canale, per distribuzione geografica Indici di redditività di comparto
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale Previdenza Complementare	Conoscenza degli andamenti del mercato	Trend aggregati per tipologia di forma di previdenza e per canale di distribuzione
Commerciale e Marketing	Pianificazione commerciale e delle attività di marketing	Conoscenza del processo e degli strumenti utili alla pianificazione	La pianificazione: piano economico, degli investimenti, del cash flow e del valore Definizione degli obiettivi commerciali e dei supporti di marketing ( <i>advertising</i> e comunicazione) Il piano delle attività: organizzazione e pianificazione Strumenti di monitoraggio dei risultati
Commerciale e Marketing	Pianificazione dell'attività di vendita	Conoscenza del processo e degli strumenti utili alla pianificazione	Gli obiettivi di vendita Il piano di attività: organizzazione dell'agenda e pianificazione del tempo Strumenti di monitoraggio dei risultati
Commerciale e Marketing	Prodotti Danni e Vita di Protezione	Conoscenza delle principali soluzioni assicurative con finalità di protezione	Caratteristiche delle assicurazioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multirischi Abitazione e vita privata</li> <li>• Assicurazione RCA, CVT e garanzie accessorie</li> <li>• Assicurazioni infortuni e malattie</li> <li>• Assicurazione multirischi Commercio e Artigiano</li> <li>• Assicurazione multirischi Piccola Impresa</li> <li>• Assicurazioni vita di protezione (TCM, LTC, ecc.)</li> </ul>
Commerciale e Marketing	Prodotti di Previdenza Complementare	Conoscenza dei principali strumenti assicurativi con finalità di risparmio previdenziale	Strumenti di previdenza complementare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• fondi chiusi</li> <li>• fondi aperti</li> <li>• piani individuali pensionistici (PIP)</li> </ul> Tipologie di adesione e di contribuzione

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Commerciale e Marketing	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	Conoscenza delle principali soluzioni assicurative con finalità di risparmio ed investimento	Caratteristiche delle assicurazioni vita: <ul style="list-style-type: none"> <li>Assicurazione vita rivalutabili a gestione separata</li> <li>Assicurazioni vita unit linked</li> <li>Assicurazioni vita index linked</li> <li>Assicurazioni vita di capitalizzazione</li> </ul>
Commerciale e Marketing	Ricerche ed analisi di mercato	Conoscenza delle tecniche e dei modelli di ricerca e analisi di mercato	Strumenti e metodi per la ricerca di informazioni su prodotti, clienti ed elementi del mercato Metodologie di analisi del mercato e di costruzione di modelli di approccio e sviluppo mercato Principali tecniche di raccolta dati e metodologie di analisi quantitative
Commerciale e Marketing	Tecniche di rilevazione del profilo di rischio	Conoscenza degli elementi e delle modalità per effettuare la proposta di coperture	Tecniche di raccolta di informazioni Tecniche di analisi del rischio persone e piccole aziende Il ciclo di vita del cliente La formulazione della proposta adeguata
Commerciale e Marketing	Valutazione delle redemption	Conoscenza teorica e applicativa dei metodi di rilevazione, misurazione e valutazione dei risultati	Sistemi di misurazione delle redemption Modelli per il confronto in itinere e finale tra obiettivi e risultati Criteri, ambiti di applicabilità e strumenti operativi per la valutazione delle redemption
ICT	Applicativi riservazione danni	Conoscenza dei software per la valutazione delle riserve danni	Software per la tariffazione di prodotti assicurativi Software per l'applicazione di metodi statistico-attuariali ai fini della valutazione della riserva sinistri
ICT	Applicativi riservazione vita	Conoscenza dei software per la valutazione delle riserve vita	Software di valutazione delle riserve Software per la proiezione dei flussi ai fini della valutazione della riserva rischio tasso
ICT	Architetture e sviluppo di software	Conoscenza degli elementi base di architettura e sviluppo dei software	Conoscenza dell'infrastruttura aziendale: modelli, architetture. Ciclo di sviluppo dei software: metodologia di sviluppo di un prodotto software tramite scomposizione in attività (analisi, progettazione, sviluppo, collaudo, etc.); esecuzione dello stesso e predisposizione di tutta la documentazione ad esso associata
ICT	IT Environment	Conoscenza dei principali ambienti e sistemi informatici	Conoscenza teorica e applicativa di uno o più Environment assegnati (esempio: Web Based oppure SAP, Client Server, Business Intelligence, Market Packages) Conoscenza sistemistica di uno o più DBMS (esempio: Oracle, SQL) Conoscenza sistemistica di uno o più Middleware (esempio: SAP, TIBCO, E-mail)
ICT	IT Project Management	Insieme di conoscenze e tecniche utili per definire e controllare le attività necessarie a soddisfare obiettivi, tempi e costi di un progetto	Metodi di pianificazione e controllo delle attività Analisi e Controllo dei costi di progetto Tecniche di gestione delle risorse umane (selezione degli skill necessari, gestione della comunicazione) Tecniche di gestione dei rischi legati al progetto Individualizzazione e gestione di eventuali fornitori
ICT	IT Systems & Applications	Conoscenza funzionale dei sistemi realizzati a supporto dei processi di business di competenza per specialisti IT	Conoscenza della funzionalità offerte dai sistemi aziendali Conoscenza del ruolo e delle informazioni gestite dai sistemi che concorrono a supportare il processo di business in cui l'applicazione di competenza è inserita Conoscenza dei problemi e delle specificità dell'area aziendale di applicazione, e dei software e sistemi specifici utilizzati in tale area

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
ICT	Office Automation	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conoscenza dei principali tool di Office</li> <li>* Conoscenza di base dei sistemi in uso, a supporto dei processi operativi di competenza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail; Pacchetto Office (Excel, Word, ecc.); Risorse di rete (PC, stampanti, fax, fax-server, ecc.); Applicazioni IT in uso in azienda</li> <li>• Applicativi software online adibiti alla gestione dei processi aziendali di competenza; Repository di archiviazione documentale; Applicativi di gestione documentale</li> </ul>
ICT	Sicurezza informatica	Conoscenza teoria e operativa dei principali rischi e delle contromisure adottabili in ambito informatico e di rete.	<p>Analisi delle vulnerabilità, del rischio, delle minacce e della successiva protezione dell'integrità logico-funzionale di un sistema informatico e dei dati in esso contenuti o scambiati.</p> <p>Misure di carattere organizzativo e tecnologico tese ad assicurarne l'accesso solo ad utenti autorizzati (autenticazione).</p> <p>Condizioni per l'accessibilità a tutti e soli i servizi previsti per ciascun utente</p> <p>Cifratura dei dati scambiati in una comunicazione</p> <p>Protezione del sistema da attacchi di software malevoli</p>
ICT	Telecommunication Networks	Conoscenza delle componenti base, delle funzioni e dei tipi di rete di telecomunicazione.	<p>Disegno e dimensionamento della rete</p> <p>Sistemi di monitoring della rete</p> <p>Aspetti di sicurezza delle reti</p> <p>Conoscenza dei principali sviluppi e trend delle tecnologie di telecomunicazione</p>
Legale	Contratto di agenzia	Conoscenza della disciplina civilistica che regola il contratto di agenzia e della contrattualistica associativa	Il c.c. art 1753 (contratto d'agenzia) ANA 2003
Legale	Diritto del lavoro	Conoscenza della legislazione del lavoro europea, italiana e di settore	<p>Normative inerenti la costituzione la gestione e la chiusura del rapporto di lavoro</p> <p>Contratti collettivi nazionali di settore</p> <p>Conoscenza dei dispositivi che regolano i rapporti di lavoro e degli orientamenti della giurisprudenza</p> <p>Conoscenza delle procedure inerenti i ricorsi e i procedimenti giudiziari presso la magistratura del lavoro</p>
Legale	Disciplina regolamentare Auto	Conoscenza della disciplina assicurativa per l'assicurazione obbligatoria dei veicoli a motore e i natanti dettata dal Codice delle Assicurazioni Private e dalla regolamentazione (Ivass/Isvap)	<p>Obbligo di assicurazione RCA: veicoli soggetti all'obbligo di assicurazione competizioni sportive, responsabilità coperta dall'assicurazione, massimali di garanzia, soggetti esclusi dall'assicurazione, trasparenza dei premi e delle condizioni di contratto, obbligo a contrarre</p> <p>I documenti assicurativi RCA</p> <p>Criteri normativi di tariffazione RCA: assegnazione della classe di merito universale CU</p> <p>Cessione, risoluzione e sostituzione del contratto di assicurazione</p> <p>Risarcimento diretto</p>
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	Conoscenza delle norme e dei regolamenti (Ivass/Isvap) che disciplinano la distribuzione dei servizi assicurativi	<p>Vendita diretta</p> <p>Vendita tramite intermediari</p> <p>Pubblicità</p> <p>Informativa contrattuale</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	Conoscenza della disciplina delle forme di previdenza complementare dettata dalle normative vigenti e dall'autorità di vigilanza sulla previdenza complementare	Le forme di previdenza complementare Potenziali aderenti/destinatari e modalità di contribuzione/ finanziamento Regime delle prestazioni e modelli gestionali Modalità di destinazione del TFR alle FPC Requisiti di accesso e tipologie di prestazioni a scadenza Anticipazioni, riscatti e trasferimento della posizione previdenziale Trasparenza delle operazioni e tutela dell'aderente
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	Conoscenza della disciplina assicurativa vita dettata dal Codice delle Assicurazioni Private e dalla regolamentazione (lvass/lsvap)	I rami assicurativi Principi generali dell'attività di intermediazione assicurativa e di vendita diretta Trasparenza delle operazioni e protezione dell'assicurato: - obblighi di informazione - regole comportamento - conflitto di interessi Revocabilità della proposta e diritto di recesso dell'assicurazione vita
Legale	Disciplina regolamentare vita rami III e V	Conoscenza della disciplina assicurativa vita dettata dalla Legge sul risparmio, dal TUF e dalla regolamentazione (lvass/lsvap e Consob)	Disciplina applicabile alle assicurazioni vita finanziarie di ramo III e V: unit/index linked ed operazioni di capitalizzazione Trasparenza delle operazioni e protezione dell'assicurato: - obblighi di informazione - regole comportamento e di distribuzione (vendita diretta o tramite intermediari) - conflitto di interessi Disciplina MIFID in ambito assicurativo
Legale	Normativa civilistica danni	Conoscenza della disciplina civilistica che regola i contratti di assicurazione danni	Codice Civile <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contratto di assicurazione danni (nozione, durata, pagamento del premio, soggetti del contratto)</li> <li>• Sovra e sottoassicurazione</li> <li>• Assicurazione presso diversi assicuratori</li> <li>• Coassicurazione</li> <li>• Surrogazione</li> </ul>
Legale	Normativa civilistica Vita	Conoscenza della disciplina civilistica che regola i contratti di assicurazione vita	Codice Civile <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contratto di assicurazione vita (nozione, durata, pagamento del premio, soggetti del contratto, riscatto e riduzione)</li> <li>• Il cambiamento di professione dell'assicurato</li> <li>• Assicurazione sulla vita propria o di un terzo</li> <li>• Assicurazione a favore di un terzo</li> <li>• Decadenza e Revoca del beneficio</li> <li>• Diritti dei creditori e degli eredi</li> <li>• Suicidio dell'assicurato</li> </ul>
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	Conoscenza della disciplina fiscale dei premi e delle prestazioni	Fiscalità dei premi Danni Detraibilità/deducibilità dei premi Danni Fiscalità delle prestazioni in funzione dei diversi soggetti beneficiari Fiscalità dei premi Vita Detraibilità/deducibilità dei premi Vita Fiscalità delle prestazioni in funzione dei diversi soggetti beneficiari
Legale	Normativa Fiscale Previdenza	Conoscenza della disciplina fiscale della previdenza complementare	Fiscalità delle forme pensionistiche complementari Regime fiscale della contribuzione Regime fiscale delle prestazioni a scadenza, delle anticipazioni e dei riscatti

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscenza della normativa nazionale e comunitaria inerente la sicurezza l'igiene e la protezione ambientale sul lavoro, e della sua applicazione in azienda</li> <li>Conoscenza delle principali normative di legge da applicare nella attività di settore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscenza della legislazione del lavoro, italiana e comunitaria; Normativa nazionale e comunitaria inerente la sicurezza, l'igiene del lavoro, e la protezione ambientale; Misure di prevenzione necessarie a garantire sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro e relative modalità applicative; Sistema di sicurezza aziendale: norme, disposizioni aziendali, procedure, modalità di controllo e di audit interno; Norme, sistemi e metodi antinfortunistici e antinquinamento</li> <li>Antiriciclaggio; Privacy; 231-Responsabilità d'impresa</li> </ul>
Legale	Normativa e disposizioni di Vigilanza in materia di investimenti Vita	Conoscenza della disciplina regolamentare in materia di attivi ammissibili e reportistica di Vigilanza	<p>Disposizioni in materia di ammissibilità delle attività a copertura</p> <p>Sistema di limiti regolamentari posti agli attivi per tipologia, emittente, importo</p> <p>Disposizioni in materia di utilizzo strumenti derivati</p> <p>Disposizioni in materia di reportistica trimestrale sugli attivi posti a copertura delle Riserve tecniche</p>
Legale	Normative obbligatorie Reclami Danni	Conoscenza delle principali norme primarie e regolamentari in materia di reclami Danni e degli strumenti applicativi correlati	<p>Norme primarie, Regolamenti ed altre norme attuative di Vigilanza in materia di trattamento dei Reclami Danni e degli adempimenti correlati</p> <p>Criteri applicativi distintivi tra Reclami e richieste informative</p> <p>Principi e criteri applicativi di trattamento del trattamento dei Reclami Danni e relative prassi operative</p> <p>Conoscenza delle funzionalità del Registro Informatico Reclami Danni a fini operativi e relative modalità di gestione</p> <p>Disposizioni operative aziendali in materia di Reclami Danni</p>
Legale	Normative obbligatorie Reclami Vita	Conoscenza delle principali norme primarie e regolamentari in materia di reclami Vita e degli strumenti applicativi correlati	<p>Norme primarie, Regolamenti ed altre norme attuative di Vigilanza in materia di trattamento dei Reclami Vita e degli adempimenti correlati</p> <p>Criteri applicativi distintivi tra Reclami e richieste informative</p> <p>Principi e criteri applicativi di trattamento del trattamento dei Reclami Vita e relative prassi operative</p> <p>Conoscenza delle funzionalità del Registro Informatico Reclami Vita a fini operativi e relative modalità di gestione</p> <p>Disposizioni operative aziendali in materia di Reclami Vita</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Legale	Normative obbligatorie anticiclaggio	Conoscenza delle principali norme primarie e regolamentari in materia di Anticiclaggio, degli strumenti applicativi e degli adempimenti correlati	<p>Norme primarie, incluso D.lgs. 231/07, regolamenti ed altre norme applicative di Vigilanza in materia di Anticiclaggio</p> <p>Conoscenza delle modalità di funzionamento e alimentazione del Registro Unico Informatico</p> <p>Criteri generali di adeguata Verifica della Clientela e delle relative tecniche di Profilazione</p> <p>Principi applicativi di identificazione delle "operazioni normali" in relazione ai diversi profili di clientela individuati</p> <p>Principi di rilevazione delle operazioni sospette e delle relative prassi applicative in materia di archiviazione, motivazione e segnalazione</p> <p>Conoscenza degli strumenti di identificazione delle PEP e dei relativi criteri di integrazione con le basi dati aziendali (anagrafe, portafoglio, pagamenti)</p> <p>Disposizioni operative aziendali in materia di Anticiclaggio</p>
Legale	Norme di procedura civile	Conoscenza delle norme e principi di base della procedura civile	<p>Mediazione civile</p> <p>Procedura civile ordinaria</p> <p>Procedure transattive stragiudiziali</p>
Legale	Norme di Responsabilità Civile	Conoscenza della disciplina che regola la responsabilità civile da fatto illecito e da inadempimento	<p>Responsabilità civile extracontrattuale</p> <p>Esimenti della responsabilità</p> <p>Responsabilità per fatto altrui</p> <p>Responsabilità presunta da circolazione dei veicoli</p> <p>Responsabilità civile contrattuale</p>
Legale	Norme di settore	Conoscenza della disciplina civilistica che regola il contratto di assicurazione	<p>Codice Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi generali del contratto</li> <li>• Il contratto di assicurazione</li> <li>• Le dichiarazioni contrattuali inesatte e reticenze</li> <li>• La variazione e cessazione del rischio</li> <li>• I sinistri cagionati con dolo o colpa</li> <li>• Assicurazione in nome altrui e per conto altrui o per conto di chi spetta</li> </ul>
Legale	Nozioni di diritto privato	Conoscenza delle norme e principi di base di riferimento per l'attività assicurativa	<p>Rapporti giuridici</p> <p>Obbligazioni</p> <p>La disciplina relativa al contratto</p> <p>Nozioni di dolo e colpa</p>
Legale	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria	Conoscenza delle normative che regolano la previdenza obbligatoria (INPS, casse autonome di previdenza dei liberi professionisti, ...)	<p>La struttura del sistema previdenziale italiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• previdenza obbligatoria</li> <li>• previdenza complementare</li> </ul> <p>Il sistema previdenziale obbligatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contributi</li> <li>• prestazioni</li> </ul>
Legale	Solvency	Conoscenza della normativa Solvency e suoi effetti	<p>L'evoluzione delle normative in materia di solvibilità</p> <p>Principali effetti su attività, passività e requisiti patrimoniali</p>
Legale	Norme e contrattualistiche internazionali	Conoscenza delle normative e delle regole di mercati e/o gruppi internazionali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche/regole di supervisione per Gruppi riassicurativi multinazionali</li> <li>• Valutazione degli aspetti legali in differenti giurisdizioni</li> <li>• Gestione di arbitraggi internazionali</li> <li>• Regole di trasparenza e gestione contabile in differenti mercati</li> </ul> <p>Tecniche/regole di valutazione degli effetti di contagio tra differenti mercati</p>



Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	Conoscenza delle disposizioni assicurative interne in materia di gestione tecnica del "fascicolo di sinistro" di competenza	Linee-guida Disposizioni Procedure Prassi aziendali
Liquidazione	Principali Convenzioni intra-settoriali Auto	Conoscenza delle regole, procedure e prassi operative delle Convenzioni Auto di settore (CARD)	Tipologia della documentazione e delle informazioni necessarie all'avvio e alla conclusione del processo liquidativo Requisiti CARD Adempimenti e tempistiche CARD Regole flussi Ania Regime dei <i>forfait</i> Comunicazioni obbligatorie
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	Conoscenza delle fasi e delle procedure tipiche del processo liquidativo	Tipologia della documentazione e relativi controlli per l'istruzione del sinistro Banche dati di settore Adempimenti e tempistiche di ramo Tipologie di fiduciari attivabili per la definizione del sinistro Tipologie di esiti istruttoria sinistri Nozioni operative di gestione del contenzioso e/o della negoziazione stragiudiziale Nozioni di riservazione e pagamento sinistri Comunicazioni obbligatorie Generazione somme da pagare
Liquidazione	Tecnica liquidativa 2 - La liquidazione del sinistro	Conoscenza degli elementi necessari alla corretta determinazione del danno	Tipologie di indennizzo dei beni Giurisprudenza per i danni a persona Tabelle applicabili alla valutazione del danno alla persona
Liquidazione	Tecnica liquidativa 3 - La riservazione	Conoscenze degli aspetti attuariali inerenti la riservazione	Tecnica di riservazione, con particolare interesse alla riserva d'inventario Spese di liquidazione (ALAE e ULAE) Nozione e concetto di riserva premi e riserva sinistri Principali indicatori tecnici inerenti il processo di liquidazione dei sinistri (velocità di liquidazione, aliquote sinistri con seguito, costi medi) Modalità di determinazione delle riserve premi Metodologie statistico-attuariali per la determinazione delle riserve sinistri Altre riserve tecniche
Liquidazione	Tecnica liquidativa 4 - Liquidazione Vita	Conoscenza delle fasi e delle procedure tipiche del processo liquidativo Vita	Fasi del processo liquidativo Vita in relazione alla tipologia di prestazione da erogare (capitale, rendita, riscatto, sinistro) Tipologia di documentazione in relazione alla prestazione da liquidare Applicativi gestionali Portafoglio Vita e relative funzionalità liquidative Strumenti di controllo e monitoraggio dei flussi IT sulle liquidazioni Vita Adempimenti e tempistiche amministrative e di Vigilanza in materia di Liquidazione Vita
Personale	Amministrazione del personale	Conoscenza delle norme e delle procedure aziendali e di legge in materia retributiva e previdenziale	Normative contrattuali di legge ed aziendali relative alla amministrazione del personale Pratiche amministrative per la gestione del personale: assunzione, cessazione, pensionamento Aspetti retributivi, contributivi e fiscali nella gestione del personale

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Personale	Bilancio delle competenze	Conoscenza delle metodologie, degli strumenti e dei processi applicativi per progettare ed applicare sistemi di bilancio delle competenze	Metodologia di definizione dei requisiti professionali suddivisi in conoscenze e capacità Criteri e tecniche per la verifica del possesso delle conoscenze e delle capacità Criteri e tecniche di definizione e di analisi dei gap di conoscenze e capacità Tecniche di rappresentazione sintetica dei dati relativi al bilancio di competenza
Personale	Budget e controllo costi del personale	Conoscenza delle metodologie, degli strumenti e dei processi applicativi per controllare e programmare i costi delle risorse umane	Criteri e strumenti di programmazione del personale Metodi di calcolo del costo del personale e delle strutture organizzative Indici di <i>performance</i> del personale in rapporto al fatturato e ai volumi di attività Budget del personale: tecniche di impostazione e gestione operativa Metodi di calcolo dei costi standard del personale Criteri e tecniche di composizione e gestione degli organici (numerosità, mansioni, ecc.)
Personale	Formazione del personale	Conoscenza delle metodologie, degli strumenti e dei processi applicativi per progettare, finanziare e valutare il sistema complessivo di formazione aziendale	Logiche dei processi formativi e metodologie didattiche per l'apprendimento degli adulti anche con l'utilizzo di tecnologie informatiche <i>web based</i> Criteri, tecniche e strumenti di realizzazione del processo formativo, dalla rilevazione dei bisogni alla valutazione dell'efficacia e del ritorno di investimento degli interventi formativi Elementi di progettazione e implementazione di interventi formativi in funzione dei diversi destinatari (dirigenti, quadri, specialisti e tecnici) ed obiettivi Tecniche di gestione d'aula Criteri di scelta di docenti (interni ed esterni) e di società di consulenza Forme di finanziamento dei progetti formativi Elementi e strumenti per la corretta gestione di progetti ed interventi formativi
Personale	Gestione risorse umane	Conoscenza teorica e pratica dei principali profili dell'organico aziendale e della copertura delle posizioni in funzione del posizionamento strategico dell'azienda	Tecniche di misurazione del grado di congruenza dell'assetto dell'organico con gli obiettivi strategici dell'azienda Tecniche di misurazione dei <i>gap</i> per il monitoraggio in continuo del grado di copertura delle posizioni aziendali Tecniche e strumenti di <i>job rotation</i> Compensations & Benefits
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	Conoscenza teorica e applicativa dei processi e servizi aziendali, e delle tecniche e metodologie necessarie alla gestione strutturale dell'organico	Disposizioni e prassi organizzative emanate dalla Direzione Risorse Umane per tutti i comparti aziendali Metodi di rappresentazione di strutture organizzative, organigrammi, descrizioni delle posizioni, forme di interazione e funzionamento aziendale
Personale	Reclutamento e selezione	Conoscenza teorica e applicativa delle diverse tecniche di ricerca e selezione del personale	Tecniche di ricerca di personale Criteri, metodologie e strumenti di selezione per le competenze tecnico-professionale e le attitudini comportamentali Metodi di rilevazione e gestione dei dati relativi ai candidati Metodi di rilevazione delle esigenze relative alle posizioni aziendali da ricercare Procedure di inserimento in azienda

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Personale	Sistemi retributivi	Conoscenza dei sistemi di retribuzione e dei criteri di incentivazione e assegnazione dei <i>benefits</i> aziendali	Criteri e tecniche di calcolo degli elementi fissi e variabili della retribuzione Metodi di analisi e progettazione di sistemi di incentivazione aziendali Simulazioni retributive prospettive Tipologie di <i>benefits</i> aziendali e loro ottimizzazione in funzione degli aspetti normativi e fiscali e delle fasce di organico
Personale	Sviluppo risorse umane	Conoscenza delle metodologie e degli strumenti utili a progettare e gestire percorsi di sviluppo qualitativo delle risorse umane	Tecniche e strumenti di <i>assessment</i> Tecniche e strumenti di analisi e mappatura delle famiglie professionali, dei ruoli, dei mestieri e delle competenze Progettazione e gestione di percorsi professionali e di carriera mirati Tecniche e strumenti di <i>empowerment</i> e <i>talent management</i>
Personale	Tecniche di colloquio e intervista	Conoscenza teorica e applicativa delle diverse tecniche di raccolta delle informazioni e di colloquio	Tecniche di raccolta delle informazioni da un intervistato Criteri organizzativi e logistici per la gestione efficace dell'intervista e della raccolta dati Principali tipologie di colloquio (mirato, strutturato, informale, ecc.) e relative tecniche di conduzione in funzione dei diversi contesti quali selezione, mobilità, clima, ecc.
Personale	Valutazione delle prestazioni	Conoscenza teorica e applicativa dei metodi di rilevazione, misurazione e valutazione delle prestazioni organizzative	Sistemi di misurazione delle prestazioni Sistemi di definizione degli obiettivi da raggiungere e strumenti di verifica dei risultati Criteri, ambiti di applicabilità e strumenti operativi per la valutazione delle prestazioni Logiche ed elementi quantitativi dei piani di incentivazione per i livelli manageriali, incluse forme di premio/incentivo in funzione di prestazioni/risultati (MBO)
Riassicurazione	Riassicurazione Trattati – Proporzionale, non proporzionali, altri	Conoscenza delle regole e logiche di gestione di un Trattato Proporzionale - Quota ed Eccedente, di un Trattato Non Proporzionale su base Excess of Loss, per singola polizza e per evento, e su base Stop Loss, di altro tipo di Trattato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di alimento del Trattato – per generazione / tutte le polizze</li> <li>• Tecniche di pricing,</li> <li>• Tecniche di layering</li> <li>• Definizione della curva PML</li> <li>• Definizione delle Commissioni / in percentuale fissa / a scalare</li> <li>• Partecipazione agli utili / alle perdite</li> <li>• Definizione della riserva premi e sinistri</li> <li>• Calcolo degli IBNR</li> <li>• Formulazione Claims made / Loss Occurrence</li> </ul>
Riassicurazione	Riassicurazione Facoltativa – Proporzionale e Non Proporzionale	Conoscenza delle regole e logiche di gestione di una cessione riassicurativa facoltativa proporzionale e su base Excess of Loss e Stop Loss	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecniche di pricing</li> <li>• Tecniche di layering</li> <li>• Valutazione del PML</li> <li>• Definizione del premio di competenza</li> <li>• Definizione della riserva premi e sinistri</li> <li>• Calcolo degli IBNR</li> </ul>
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Compliance	Conoscenza delle norme, dei principi, delle tecniche e degli strumenti applicativi elaborati dagli organismi professionali in materia di Compliance	Principi e tecniche applicative codificati dagli Organismi professionali di Compliance e dei correlati strumenti IT Norme primarie, regolamentari e delle altre disposizioni applicative in materia di Compliance Principi generali del Sistema dei Controlli Interni Tecniche di raccolta ed analisi dati ai fini della conformità normativa Tecniche di raccolta ed analisi dati Tecniche e strumenti di mappatura processi Principali metodi di misurazione e stima dei rischi di non-conformità I principi applicativi di valutazione dei rischi di non-conformità, e dei correlati strumenti di controllo e mitigazione Disposizioni aziendali in materia di Compliance

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Internal Audit	Conoscenza delle norme, dei principi, delle tecniche e degli strumenti applicativi elaborati dagli organismi professionali in materia di Internal Audit	Principi e tecniche applicative codificati dagli Organismi professionali di Internal Audit e dei correlati strumenti IT Norme primarie, regolamentari e delle altre disposizioni applicative in materia di Internal Audit Principi generali del Sistema dei Controlli Interni I modelli di Organizzazione di riferimento codificati a livello di <i>best practices</i> internazionale (COSO, ecc.) Tecniche di raccolta ed analisi dati ai fini dell'Internal Audit Tecniche di raccolta, analisi ed elaborazione dati e dei correlati strumenti IT Metodi e strumenti di mappatura processi di misurazione e stima dei rischi I principi applicativi di valutazione dei rischi e dei correlati protocolli di controllo e mitigazione Disposizioni aziendali in materia di Internal Audit
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Risk Management	Conoscenza delle norme, dei principi, delle tecniche e degli strumenti applicativi elaborati dagli organismi professionali in materia di Risk Management	Principi e tecniche applicative codificati dagli Organismi professionali di Risk Management e dei correlati strumenti IT Normativa europea in materia di stress-test ed altre simulazioni di scenario Norme primarie, regolamentari e delle altre disposizioni applicative in materia di Risk Management Principi generali del Sistema dei Controlli Interni Principali Modelli di misurazione, stima e previsione dei rischi Tecniche avanzate di raccolta ed analisi dati Tecniche di simulazione statistica e stocastica di tipo evoluto Disposizioni aziendali in materia di Risk Management
Sottoscrizione	Gestione tecnica portafoglio	Conoscenza delle logiche di valutazione della redditività - singola polizza e/o per portafoglio - della tipologia dei beni/attività assicurati, riferita al ramo di interesse	Tipologie di pattern sinistri di riferimento: andamento costante, andamento variabile, andamento ciclico stagionale Criteri per la valutazione della sinistralità attesa, divisa per sinistri di frequenza, sinistri rilevanti, sinistri CatNat Criteri di attribuzione del premio tecnico di competenza, per ogni specifico periodo (per trimestre, per anno contabile, ecc) Tecniche per la determinazione qualitativa/quantitativa della sinistralità tardiva ed IBNR di segmento
Sottoscrizione	Property ed disposizioni sottoscrittive aziendali	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoscenza delle polizze e modalità d'uso degli strumenti di acquisizione delle informazioni in ambito Property</li> <li>Conoscenza delle fasi e delle procedure del processo di sottoscrizione specifiche del Ramo di interesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per le assicurazioni Incendio, Furto, Leasing, Elettronica, Guasto Macchine, Fine Art: Struttura e regole di mercato; Condizioni generali e particolari; Cause ed eventi assicurati; Limitazioni di garanzia/indennizzo; Esclusioni; Estensioni di garanzia/indennizzo; Classificazione delle clausole standard comuni e specifiche sotto l'aspetto legale, tecnico-assicurativo, economico; Tecniche per la scelta, nell'ambito di una lista definita di clausole, coerente con il sistema/attività da assicurare; Questionari; Tipologie di documentazione tecnica ed economica; Informazioni qualitative e quantitative specifiche</li> <li>Linee-guida; Procedure; Autonomie sottoscrittive</li> </ul>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Pricing 1	Conoscenze nell'uso dei modelli tariffari per la definizione delle condizioni di pricing Property	Elementi alla base della tariffe e modalità d'uso Parametri utilizzati nella tariffazione e loro valutazione Limiti di applicabilità Criticità e deviazioni potenziali del modello tariffario
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Pricing 2	Conoscenza delle tecniche di modifica e/o di realizzazione di modelli tariffari per la definizione delle condizioni di pricing nel Ramo Property	Modellazione del rischio associato alle causali/ tipo di danni previsti in polizza Tecniche di valutazione statistica associate alle causali/tipo di danno Definizione qualitativa e quantitativa del pricing Modalità di verifica e taratura
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 1	Conoscenza e classificazione dei beni/attività assicurate e loro rischi associati riferita alle assicurazioni Property	Processi di produzione/attività con riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Merceologia</li> <li>• Tecnologie</li> <li>• Macchine, impianti</li> </ul> Tecniche e strumenti per la determinazione e classificazione della vulnerabilità Profili di rischio per causali endogene Profili di rischio per causali esogene
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 2	Conoscenze di elementi di statistica e delle loro applicazioni nelle tecniche di analisi e valutazione dei rischi con riferimento al ramo Property	Metodi di valutazione statistica della probabilità e magnitudo di danno Modalità di sviluppo del fenomeno dannoso Sistemi di calcolo dell'impatto dei parametri economici di polizza (limiti di indennizzo/risarcimento, massimali, scoperti, franchigie, ..) Tecniche di valutazione dell'impatto di clausole di esclusione/mitigazione causale per tipo di danno
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Risk Analysis 3	Conoscenza delle logiche di valutazione delle esposizioni al rischio per il ramo di interesse	Criteri e strumenti per la valutazione di: MPL, PML, EML Massima Unità di Rischio Tecniche di valutazione dei parametri economici di polizza: valori assicurati, limiti di indennizzo e massimali
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Risk management	Conoscenza di <i>risk management</i> e delle logiche di mitigazione dei rischi associati ai beni/attività assicurati riferita al ramo di interesse	Tecniche/impianti di prevenzione e protezione - loro modalità di funzionamento Criteri e strumenti per la valutazione qualitativa delle tecniche e degli impianti considerati (valutazione di adeguatezza) Criteri e strumenti per valutazione quantitativa dell'impatto di mitigazione del rischio, con riferimento ai parametri di classificazione dello stesso
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrittiva - Wording	Conoscenza delle tecniche per la definizione della normativa di polizza Property	Tecniche di modifica coerente di clausole standard, considerando gli aspetti legali, tecnico-assicurativi, economici Tecnica di scrittura di clausole ex-novo, considerando gli aspetti legali, tecnico-assicurativi, economici, contenuto terminologico specialistico riferito ai beni/attività assicurati

Allegato 2:  
La Libreria delle Capacità

Area	Titolo capacità	Definizione e fasi applicative (momenti)
Intellettuale	<b>Analisi</b>	<p><b>Definizione</b> Capacità di scomporre i problemi e le situazioni in elementi essenziali individuando i collegamenti, le analogie, le differenze utili per scoprire e comprendere le differenti cause.</p> <p><b>Momenti</b> A) scoprire gli elementi essenziali dei fenomeni presi in considerazione. B) evidenziarli in forma chiara e definita. C) confrontarli e collegarli tra loro sistematicamente al fine di giungere ad interpretazioni e spiegazioni.</p>
Intellettuale	<b>Sintesi</b>	<p><b>Definizione</b> Capacità di estrarre gli elementi essenziali dei fenomeni e dei problemi, sviluppando conseguenze logiche al fine di identificare le alternative di soluzione più adeguate.</p> <p><b>Momenti</b> A) cogliere le connessioni tra i fatti raggruppandoli in modo originale. B) riuscire ad estrarre, da una serie di elementi, quelli fondamentali. C) sviluppare conclusioni ridefinendo il fenomeno o il problema</p>
Intellettuale	<b>Soluzione dei problemi</b>	<p><b>Definizione</b> Individuare, affrontare e risolvere difficoltà/varianze, cogliendone gli aspetti più significativi ed elaborando linee di azioni adatte, efficaci e coerenti.</p> <p><b>Momenti</b> A) definire le alternative fondamentali in termini di vantaggi e svantaggi, vincoli e opportunità, costi e benefici. B) cogliere le probabilità di rischio e di successo. C) formulare le linee d'azione in grado di favorire la presa delle decisioni.</p>
Relazionale	<b>Comunicazione</b>	<p><b>Definizione</b> Esporre con chiarezza e rendere semplici fatti e concetti ai diversi interlocutori.</p> <p><b>Momenti</b> A) tenere conto delle specificità degli interlocutori e adattare conseguentemente il linguaggio B) utilizzare, nel corso dell'esposizione, frasi sintetiche e parole appropriate C) curare costantemente il riscontro di ciò che si sta dicendo nelle reazioni degli interlocutori</p>
Relazionale	<b>Convincimento</b>	<p><b>Definizione</b> Abità di sviluppare le proprie argomentazioni in relazione alle esigenze altrui per cogliere il loro interesse e influenzare le opinioni e i comportamenti.</p> <p><b>Momenti</b> A) riuscire ad individuare i punti di forza delle proprie argomentazioni per farle risaltare. B) sviluppare le proprie argomentazioni in rapporto alle esigenze altrui. C) influenzare le opinioni e i comportamenti limitando le obiezioni e valorizzando gli aspetti più graditi.</p>
Relazionale	<b>Gestione dei collaboratori</b>	<p><b>Definizione</b> Coordinare, orientare, guidare i propri collaboratori al raggiungimento degli obiettivi, attraverso uno stile di coinvolgimento e di responsabilizzazione degli stessi.</p> <p><b>Momenti</b> A) individuare le leve motivazionali dei collaboratori per orientarle verso i risultati comuni. B) valutare e comunicare le prestazioni evidenziando il contributo dei collaboratori nel raggiungimento dei risultati. C) sostenere la crescita professionale e lo sviluppo delle competenze dei collaboratori.</p>
Relazionale	<b>Gestione dei conflitti</b>	<p><b>Definizione</b> Affrontare e tenere sotto controllo situazioni che originano tensioni, difficoltà e contrasti interpersonali.</p> <p><b>Momenti</b> A) non lasciarsi scoraggiare dalle difficoltà nei rapporti con gli altri. B) riuscire ad individuare i fattori essenziali che possono generare tensioni interpersonali. C) affrontare direttamente le tensioni e i problemi bilanciando fermezza e comprensione.</p>
Relazionale	<b>Lavorare in gruppo</b>	<p><b>Definizione</b> Collaborare al fine di raggiungere gli obiettivi comuni contribuendo, con le proprie competenze e un costante e trasparente scambio di informazioni, verso i risultati comuni.</p> <p><b>Momenti</b> A) partecipare alle attività comuni confrontandosi e valorizzando i contributi altrui. B) sviluppare i rapporti sulla base di dialogo e ascolto. C) collaborare con gli altri per concretizzare i risultati.</p>

Area	Titolo capacità	Definizione e fasi applicative (momenti)
Relazionale	<b>Negoziatore</b>	<p><b>Definizione</b> Ricerca ed utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato, anche competitivo, in linea alle aspettative e alle concrete possibilità, riuscendo a far apprezzare gli accordi presi alla controparte.</p> <p><b>Momenti</b> A) prevedere il contesto e i contenuti essenziali della situazione per impostare, condurre e concludere la trattativa nell'ambito dei margini prefissati. B) ricercare i margini di manovra e di accordo delle diverse forze in campo accogliendo nuove alternative. C) chiudere gli accordi in relazione alle aspettative e alle concrete possibilità, riuscendo a farli apprezzare anche alla controparte.</p>
Relazionale	<b>Orientamento al cliente</b>	<p><b>Definizione</b> Fornire attenzione a raccogliere e stimolare le esigenze dei propri clienti, comprenderne le priorità e individuare le risposte più soddisfacenti con continue verifiche.</p> <p><b>Momenti</b> A) ascoltare sistematicamente quanto richiedono i propri clienti, stimolando l'emergere di esigenze inesprese. B) mettersi adeguatamente nelle circostanze dei propri clienti per comprendere il loro punto di vista. C) non scoraggiarsi nel fornire le risposte in grado di soddisfare le aspettative esplicite ed implicite dei propri clienti.</p>
Gestionale	<b>Accuratezza</b>	<p><b>Definizione</b> Capacità di operare, effettuando verifiche scrupolose e controlli sul proprio operato al fine di mantenere un elevato standard qualitativo, nel rispetto delle norme e delle procedure.</p> <p><b>Momenti</b> A) interpretare correttamente i compiti che devono essere svolti. B) mettere cura nell'attività relativa. C) impegnarsi per ottenere l'esito previsto in termini di parametri predefiniti.</p>
Gestionale	<b>Controllo</b>	<p><b>Definizione</b> Individuare gli elementi essenziali delle attività da verificare al fine di garantire la rispondenza tra attese e realizzazione. Abilità di individuare i criteri e gli strumenti di verifica più opportuni e di intervenire in presenza di scostamenti o situazioni impreviste.</p> <p><b>Momenti</b> A) definire in anticipo i criteri di verifica sull'andamento dei programmi di lavoro in termini di parametri di misurazione, condizioni in cui si opera, scelta delle modalità di controllo. B) scadenzare e realizzare verifiche periodiche. C) intervenire opportunamente per ridurre eventuali scostamenti e affrontare situazioni impreviste.</p>
Gestionale	<b>Decisione</b>	<p><b>Definizione</b> Scegliere, nei tempi opportuni, tra diverse alternative, prefigurando il risultato atteso e valutandone le conseguenze.</p> <p><b>Momenti</b> A) stabilire le alternative essenziali e, ove possibile, ampliare le opzioni. B) prefigurare i risultati attesi e valutare le conseguenze. C) evitare il ritardo e la precipitazione nel processo di scelta.</p>
Gestionale	<b>Iniziativa</b>	<p><b>Definizione</b> Influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto automaticamente e quindi si sia costretti a seguirli.</p> <p><b>Momenti</b> A) agire anche se non sollecitati. B) esprimere proposte e suggerimenti. C) non lasciarsi frustrare dai tentativi non riusciti.</p>
Gestionale	<b>Organizzazione</b>	<p><b>Definizione</b> Strutturare le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo.</p> <p><b>Momenti</b> A) ripartire e assegnare obiettivi e compiti in funzione del tempo. B) tradurre in operatività i programmi allocando adeguatamente le risorse. C) conseguire integrazione e sinergie tra le risorse.</p>



Area	Titolo capacità	Definizione e fasi applicative (momenti)
Gestionale	<b>Orientamento ai risultati</b>	<p><b>Definizione</b> Indirizzare con costanza e tenacia la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti nel rispetto degli standard (qualitativi/quantitativi) stabiliti.</p> <p><b>Momenti</b> A) applicarsi costantemente al raggiungimento di ciò che deve essere ottenuto. B) fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari voluti. C) svolgere le attività necessarie con propensione al rispetto degli standard previsti.</p>
Gestionale	<b>Pianificazione /programmazione</b>	<p><b>Definizione</b> Definire il piano di lavoro per raggiungere gli obiettivi.</p> <p><b>Momenti</b> A) individuare le priorità sulla base dei criteri importanza/urgenza. B) definire le responsabilità, le attività e l'allocazione delle risorse a disposizione (umane, tecniche, strumentali, economiche). C) saper intervenire e ripianificare il piano di lavoro in caso di scostamenti o situazioni impreviste.</p>
Gestionale	<b>Tenacia</b>	<p><b>Definizione</b> Capacità di dedicarsi ad un compito senza scoraggiarsi e puntando alla conclusione attesa.</p> <p><b>Momenti</b> A) sapersi concentrare sulle attività da svolgere. B) insistere fino all'espletamento del compito. C) mettere in atto un atteggiamento costante e fermo nei propositi e nelle azioni.</p>
Innovativa	<b>Flessibilità</b>	<p><b>Definizione</b> Capacità di individuare i cambiamenti in atto modificando il proprio comportamento e l'approccio adottato al fine di conseguire i risultati attesi o cogliere nuove opportunità.</p> <p><b>Momenti</b> A) riuscire a cogliere tempestivamente i cambiamenti nei comportamenti altrui, vivendoli costruttivamente. B) mostrarsi disponibile ad accettare idee e proposte. C) modificare il proprio comportamento e l'approccio adottato al fine di conseguire i risultati attesi o di cogliere nuove opportunità.</p>
Innovativa	<b>Pensiero prospettico</b>	<p><b>Definizione</b> Capacità di analizzare la situazione in termini prospettici, cogliendo i segnali di cambiamento per prevedere il possibile andamento dei fenomeni nei quali si è coinvolti. Formulare ipotesi e scenari alternativi, avendo una visione di medio lungo termine.</p> <p><b>Momenti</b> A) analizzare la situazione attuale in termini prospettici anche in carenza di dati di riferimento. B) cogliere e selezionare i segnali di cambiamento rimettendo in discussione ciò che appare ovvio e utilizzando il termine "se". C) prevedere le configurazioni future definendo i probabili andamenti e le possibili evoluzioni.</p>
Innovativa	<b>Propensione al nuovo</b>	<p><b>Definizione</b> Ricerca soluzioni originali, non riferite a schemi tradizionali o già adottati, allo scopo di cogliere opportunità o di raggiungere, individualmente e in gruppo, gli obiettivi prefissati.</p> <p><b>Momenti</b> A) riuscire ad ampliare i possibili approcci alle situazioni e ai problemi. B) produrre e raccogliere idee originali dalle quali trarre spunti di applicazione innovativa. C) verificare la fattibilità delle idee o della soluzione individuata.</p>

Allegato 3:  
La Libreria dei processi  
assicurativi e ADA

## A. Processo Ideazione e progettazione

Are di Attività	Profili coinvolti	Attività
<b>Ada 1.1: Ideazione nuovi prodotti o restyling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Product manager assicurativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificazione di opportunità di ideazione di nuove combinazioni prodotto/mercato ovvero di indicazioni per il <i>restyling</i> dei prodotti esistenti</li> <li>Predisposizione dell'analisi di fattibilità in base al piano strategico, alla compliance e agli elementi tecnici, distributivi, finanziari e gestionali</li> <li>Definizione di una prima ipotesi di prodotto e delle fasi di ingegnerizzazione</li> <li>Condivisione con gli attori coinvolti nel processo decisionale per la definizione delle linee guida per la progettazione e la realizzazione del prodotto</li> </ul>
<b>Ada 1.2: Progettazione tecnica del nuovo prodotto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuario danni</li> <li>Attuario vita</li> <li>Product manager assicurativo</li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effettuazione di studi attuariali per gli aspetti finanziari e tecnici, per definire le regole di tariffazione e sottoscrizione</li> <li>Definizione dei modelli tariffari per la determinazione delle condizioni di <i>pricing</i>, schemi tariffari e normativi previa analisi e valutazione degli andamenti del portafoglio</li> <li>Effettuazione di <i>profit testing</i> per definire struttura e <i>pricing</i> rispetto all'ipotesi di portafoglio, all'ipotesi di spesa e al margine operativo coerenti con gli obiettivi aziendali</li> <li>Definizione dei parametri fondamentali di marginalità reddituale del prodotto e/o della linea</li> <li>Realizzazione della stima, della verifica e del calcolo delle riserve</li> <li>Realizzazione della scheda tecnica del prodotto</li> </ul>
<b>Ada 1.3: Creazione prodotto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuario danni</li> <li>Attuario vita</li> <li>Product manager assicurativo</li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scrittura del testo di polizza (<i>wording</i>) nel rispetto delle regole di <i>compliance</i> generali e specifiche del prodotto (nota informativa, scheda prodotto, regolamento, definizione garanzie e clausole, ...)</li> <li>Definizione delle regole di gestione del prodotto</li> <li>Redazione del sistema di tariffazione</li> <li>Definizione dei modelli tariffari per la determinazione delle condizioni di <i>pricing</i>, schemi tariffari e normativi previa analisi e valutazione degli andamenti del portafoglio</li> <li>Definizione delle specifiche per l'implementazione del sistema di tariffazione e delle regole di gestione nei sistemi informativi e informatici</li> <li>Definizione delle procedure aziendali finalizzate alle esigenze delle attività di <i>back-office</i> tecnico ed amministrativo</li> <li>Attivazione procedure per l'autorizzazione alla commercializzazione del prodotto all'Autorità di vigilanza</li> </ul>
<b>Ada 1.4: Packaging e proposizione di vendita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile marketing</li> <li>Product manager assicurativo</li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione del <i>packaging</i> del prodotto, identificazione della linea di comunicazione e realizzazione dei relativi supporti (comprese scheda commerciale e strumenti di vendita a supporto)</li> <li>Definizione della campagna commerciale e di <i>marketing</i></li> <li>Assistenza alla definizione delle attività di <i>training</i> della rete distributiva per la conoscenza del prodotto e delle logiche di comunicazione e vendita al cliente finale</li> <li>Definizione del sistema provvigionale e dei <i>rappel</i> per la rete distributiva</li> </ul>

## B. Processo Distribuzione

Are di Attività	Profili coinvolti	Attività
<b>Ada 2.1: Gestione degli accordi distributivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestore mandati agenzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione, variazioni e cessazione di accordi di distribuzione con banche e SIM</li> <li>- Gestione, variazioni e cessazioni degli accordi broker esistenti</li> <li>- Gestione, variazioni e cessazioni dei mandati agenziali esistenti</li> <li>- Predisposizione degli accordi di collaborazione con nuovi broker</li> <li>- Predisposizione dei mandati agenziali per nuove agenzie</li> <li>- Predisposizione di nuovi accordi di distribuzione con banche e SIM</li> <li>- Realizzazione della reportistica interna e IVASS</li> </ul>
<b>Ada 2.2: Gestione e sviluppo commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile sviluppo business canali di vendita</li> <li>• Ispettore commerciale</li> <li>• Responsabile marketing</li> <li>• Product manager assicurativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione <i>business plan</i> per canale di vendita</li> <li>- Definizione e negoziazione di piani d'incentivazione per la rete di vendita</li> <li>- Elaborazione di un piano di comunicazione coerente con le specificità di mercato</li> <li>- Monitoraggio dei prodotti del mercato, finalizzato allo sviluppo e all'innovazione di prodotto</li> <li>- Selezione ed inserimento nuovi agenti e produttori diretti, ricerca e selezione nuovi broker, ricerca, selezione e avviamento di nuovi accordi di distribuzione con banche e SIM</li> <li>- Supporto al raggiungimento degli obiettivi commerciali per singoli punti vendita sul territorio</li> <li>- Supporto alla formazione ad addetti vendita e Promotori Finanziari su nuovi prodotti ed evoluzione delle normative</li> </ul>
<b>Ada 2.3: Vendita e supporto alla vendita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produttore</li> <li>• Addetto gerenza</li> <li>• Ispettore commerciale</li> <li>• Responsabile marketing</li> <li>• Assuntore auto motors</li> <li>• Assuntore danni non auto</li> <li>• Assuntore vita pension</li> <li>• Assuntore vita protezione</li> <li>• Assuntore vita risparmio               <ul style="list-style-type: none"> <li>- investimento</li> </ul> </li> <li>• Assuntore polizze collettive vita</li> <li>• Gestore portafoglio <i>Property</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal Line</li> </ul> </li> <li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Corporate</li> <li>• Sottoscrittore <i>Property</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Middle Market</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Affiancamento tecnico alle agenzie, banche e SIM</li> <li>- Esecuzione di attività dei bisogni del cliente, della configurazione delle soluzioni assicurative e verifica periodica dell'adeguatezza delle soluzioni adottate</li> <li>- Esecuzione di attività di comunicazione e marketing operativo, campagne e gare di vendita</li> <li>- Supporto alla rete di vendita per attività di <i>cross selling</i> e <i>up selling</i> e di proposte di vendita di servizi e di prodotti</li> <li>- Supporto per trattative particolari a agenzie, banche, SIM e broker</li> <li>- Supporto sviluppo affari agenzie esistenti, banche e SIM e collaborazione con broker</li> <li>- Esecuzione di attività operative ed amministrative, dettate da norme, disposizioni e <i>policy</i> aziendali per la gestione dei contratti assegnati in forma di assunzione diretta alla Direzione</li> <li>- Esecuzione di attività di monitoraggio degli andamenti tecnici di periodo</li> </ul>
<b>Ada 2.4: Post-vendita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ispettore commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza alla rete di vendita per criticità su tariffe e prodotti</li> <li>- Attuazione di interventi di politica assuntiva su punti vendita o territori critici</li> <li>- Monitoraggio degli andamenti tecnici di agenzie, broker, Banche, SIM e venditori dirette</li> <li>- Pianificazione delle attività su polizze in scadenza, anche in supporto alla rete di vendita</li> <li>- Pianificazione e supporto alla realizzazione di attività di contatto periodico con i clienti</li> </ul>

## C. Processo Assunzione: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made

Are di Attività	Profili coinvolti	Attività
<b>Ada 3.1 - Analisi e valutazione del rischio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Corporate</li><li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Middle Market</li><li>• Responsabile underwriting vita</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Acquisizione dei dati necessari per le analisi e valutazioni inerenti le condizioni di assicurabilità del soggetto/bene/attività</li><li>- Redazione di relazioni tecniche, ivi comprese le parti relative alla prevenzione e protezione, per la descrizione del soggetto/bene/attività da assicurare anche con accertamenti sanitari specifici e con sopralluogo tecnico del sito</li><li>- Analisi e valutazione specialistica dei rischi associati ai beni e/o attività da assicurare (cause, modalità di sviluppo e manifestazione) anche con specifica valutazione delle misure di prevenzione e protezione in essere e del loro impatto sulla frequenza e grado di danno</li><li>- Definizione delle eventuali modifiche da apportare alle misure di prevenzione e protezione del bene/attività al fine di renderlo assicurabile</li><li>- Valutazione del rischio e delle condizioni di assicurabilità con evidenza dei parametri tecnico/statistici rilevanti</li></ul>
<b>Ada 3.2 - Definizione del pricing (normativa e parametri economici)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabile underwriting vita</li><li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Corporate</li><li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Middle Market</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definizione della normativa di polizza utilizzando la normativa di riferimento, testi standard e clausolari definiti, nonché redazione <i>ex novo</i> o integrazione di clausole con scrittura dedicata per rischi non rientranti nella politica assuntiva o per la gestione di eventuali criticità</li><li>- Definizione dei parametri economici della quotazione (limiti di indennizzo, franchigie e scoperti, tassi, tavole demografiche, tassi d'interesse, minimi garantiti, modalità d'investimento), considerando le richieste pervenute</li><li>- Attivazione di processi di <i>referral</i> per deroghe ai limiti quantitativi/qualitativi delle proprie autonomie sottoscrittive</li><li>- Definizione delle specifiche per l'implementazione dei dati finalizzati alla gestione della redditività, dei cumuli catastrofali naturali, etc., all'interno dei sistemi informativi e informatici</li><li>- Identificazione dei parametri a supporto della definizione della ritenzione netta/riassicurazione in trattato o in facoltativo</li></ul>

## D. Processo Assunzione: prodotti standardizzati

Aree di Attività	Profili coinvolti	Attività
<b>Ada 3.3: Assunzione dei rischi danni auto/non auto standard</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assuntore danni non auto</li><li>• Assuntore auto/motors</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizzazione di attività di reporting sugli andamenti qualitativi dei trend relativi ai rischi assunti</li><li>- Assistenza alla rete nelle attività di gestione del portafoglio</li><li>- Analisi e inquadramento del rischio nella categoria di appartenenza</li><li>- Applicazione di clausole particolari, deroghe o estensioni di garanzia</li></ul>
<b>Ada 3.4: Assunzione delle forme di previdenza complementare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assuntore vita pension</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisi e inquadramento della forma di previdenza complementare</li><li>- Valorizzazione della posizione previdenziale</li><li>- Controllo dei trend delle posizioni previdenziali assunte</li><li>- Redazione della reportistica periodica</li><li>- Aggiornamento dei dati utili all'informativa periodica agli aderenti e all'informativa esterna</li></ul>
<b>Ada 3.5: Assunzione dei rischi vita</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assuntore vita protezione</li><li>• Assuntore vita risparmio -investimento</li><li>• Assuntore polizze collettive vita</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisi e inquadramento del rischio nella categoria di appartenenza</li><li>- Erogazione delle clausole particolari</li><li>- Acquisizione degli approfondimenti necessari (es. questionari, certificati o visite mediche) per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale</li><li>- Controllo dei trend dei rischi assunti</li><li>- Redazione della reportistica periodica</li><li>- Assistenza alla rete nella fase assuntiva</li><li>- Aggiornamento dati per la realizzazione dell'informativa periodica</li></ul>

## E. Processo Gestione

Are di Attività	Profili coinvolti	Attività
4.1 Gestione dei contratti e delle prestazioni assicurative	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assuntore auto/motors</li> <li>• Assuntore danni non auto</li> <li>• Assuntore vita pensione</li> <li>• Assuntore vita protezione</li> <li>• Assuntore vita risparmio -investimento</li> <li>• Assuntore polizze collettive vita</li> <li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Corporate</li> <li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Middle Market</li> <li>• Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> <li>• Addetto reclami danni</li> <li>• Addetto reclami vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta e archiviazione della documentazione richiesta per l'alimentazione del processo di <i>backoffice</i> amministrativo-documentale dei contratti</li> <li>- Valorizzazione della prestazione assicurata in funzione della tipologia di investimento effettuato</li> <li>- Contatto con il canale di vendita per il mantenimento e lo sviluppo del portafoglio</li> <li>- Redazione di proposte di gestione/correzione/modifica dei <i>tool</i> e procedure di sottoscrizione, nonché delle linee guida stesse</li> <li>- Attuazione dei controlli e degli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte</li> <li>- Attuazione delle attività di <i>reporting</i> sugli andamenti quali-quantitativi dei <i>trend</i> relativi ai rischi assunti, segnalando eventuali scostamenti e/o anomalie</li> <li>- Controllo sul corretto flusso di contribuzione alle forme di previdenza complementare</li> <li>- Realizzazioni di azioni per l'acquisizione degli approfondimenti necessari per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale</li> </ul>
4.2 Gestione accordi di riassicurazione e coassicurazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabile riassicurazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definizione dei parametri economici qualitativi e quantitativi delle cessioni riassicurative e delle ritenzioni</li> <li>- Definizione automatica della ritenzione netta / della riassicurazione</li> <li>- Definizione degli scenari di esposizione ai rischi della compagnia per eventi catastrofici, sinistri rilevanti</li> <li>- Definizione della quota di rischio in ritenzione netta e/o riassicurata con trattato riassicurativo</li> <li>- Attuazione della procedura di accettazione speciale per l'utilizzo di trattato riassicurativo</li> <li>- Attuazione della procedura di riassicurazione su base facoltativa</li> <li>- Analisi e valutazione e <i>reporting</i> degli andamenti di portafoglio riassicurato, incluse deviazioni rispetto ai risultati attesi stimati ed eventuali modifiche dello scenario di mercato</li> <li>- Realizzazione della documentazione relativa al processo riassicurativo per ogni singolo trattato o facoltativo</li> <li>- Gestione della procedura di coassicurazione</li> </ul>
4.3 Controllo e presidio del portafoglio (qualità del portafoglio, qualità della sottoscrizione, gestione, anti-frode ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuario danni</li> <li>• Attuario vita</li> <li>• Addetto antifrode</li> <li>• Responsabile underwriting vita</li> <li>• Gestore investimenti polizze vita</li> <li>• Assuntore polizze vita collettive</li> <li>• Addetto staff tecnico Personal Line - <i>Property</i></li> <li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Corporate</li> <li>• Sottoscrittore <i>Property</i> - Middle Market</li> <li>• Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo tecnico attuariale delle riserve poste in bilancio, rispetto ai reali impegni della compagnia e in considerazione delle prestazioni già liquidate</li> <li>- Attuazione delle politiche degli investimenti ammessi a copertura delle riserve tecniche che tenga conto dei vincoli regolamentari e aziendali</li> <li>- Realizzazione di verifiche periodiche della coerenza e della consistenza degli attivi a copertura delle prestazioni (riserve tecniche Vita e Danni poste in bilancio)</li> <li>- Attuazione dell'attività di <i>reporting</i> relativa agli andamenti quantitativi e qualitativi del portafoglio di propria competenza con individuazione e analisi di deviazioni rispetto agli obiettivi aziendali e di eventuali situazioni potenzialmente di modifica dello scenario tecnico definito o comunque critiche</li> <li>- Elaborazione attuale e prospettica del fabbisogno finanziario, selezionando gli attivi più idonei in termini di rischio/rendimento</li> <li>- Attuazione del monitoraggio periodico dei dati andamentali di portafoglio, segnalando scostamenti rispetto agli obiettivi aziendali</li> <li>- Attuazione degli adempimenti degli obblighi giuridici, di vigilanza ed amministrativi imposti dalla normativa vigente</li> <li>- Attuazione della verifica dei dati e delle informazioni utili a rilevare la ricorrenza di anomalie</li> <li>- Espletamento delle analisi e valutazioni previste per i casi di sospette frodi al fine di supportare le decisioni di reiezione tecnica e/o alla resistenza.</li> </ul>

## F. Processo Liquidazione sinistri/ prestazioni assicurate

Are di Attività	Profili coinvolti	Attività
<b>Ada 5.1: Apertura sinistro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto call center sinistri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione dei primi contatti e raccolta dati per la denuncia di danno ai fini dell'istruzione della pratica di sinistro</li> <li>- Verifica preliminare della regolarità amministrativa della polizza e della corretta copertura della garanzia prestata</li> <li>- Assistenza all'utenza tramite <i>help desk</i> informativo per fornire risposte e soluzioni</li> <li>- Realizzazione degli adempimenti amministrativi collegati alle attività operative realizzate</li> </ul>
<b>Ada 5.2: Liquidazione Vita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidatore vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espletamento delle attività di liquidazione delle prestazioni vita assegnate (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole)</li> <li>- Monitoraggio e realizzazione delle attività di <i>reporting</i> sull'andamento dei flussi finanziari in uscita connessi alla erogazione delle prestazioni vita</li> <li>- Realizzazione dell'acquisizione, protocollazione, archiviazione della documentazione e degli esiti/<i>review</i> delle liquidazioni gestite</li> <li>- Attivazione di flussi specifici di dati ed informazioni all'ufficio legale della Compagnia ed ai legali esterni di riferimento, in caso di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale con l'assicurato, il beneficiario e/o loro procuratori</li> </ul>
<b>Ada 5.3: Liquidazione sinistri danni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidatore auto/motor</li> <li>• Liquidatore danni non auto</li> <li>• Liquidatore danni a persone (<i>Casualty</i>)</li> <li>• Liquidatore danni a cose (<i>Property</i>)</li> <li>• Liquidatore rischi speciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validazione dei dati raccolti in fase di denuncia e accertamento della regolarità tecnica del sinistro</li> <li>- Assegnazione degli incarichi ai fiduciari esterni della Compagnia (periti, medici, informatori, strutture convenzionate) e verifica della corretta esecuzione degli stessi</li> <li>- Esecuzione, per l'assicurazione Auto, delle attività operative di competenza alla gestione dei flussi ANIA rientranti nella CARD</li> <li>- Valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno (<i>an</i>) e valutazione/negoziazione dell'entità del danno (<i>quantum</i>)</li> <li>- Realizzazione dell'acquisizione, protocollazione, archiviazione della documentazione e degli esiti/<i>review</i> degli incarichi fiduciari assegnati</li> <li>- Gestione del contenzioso anche attraverso l'assegnazione degli incarichi ai legali fiduciari</li> <li>- Individuazione e aggiornamento delle riserve tecniche periodiche dei sinistri</li> <li>- Attivazione dei flussi comunicativi e informativi con gli interlocutori aziendali interessati e con le funzioni di controllo interno, SARC, richieste di accesso agli atti, richieste ex Reg. 35 Ivass, reclami ed antifrode, compliance</li> <li>- Realizzazione delle attività di <i>reporting</i> sull'andamento qualitativo dei sinistri trattati</li> <li>- Gestione delle relazioni, negoziazione e definizione, con gli interlocutori esterni (danneggiati, assicurati e loro intermediari legali e patrocinatori, altri)</li> <li>- Individuazione e gestione delle posizioni meritevoli di azione di rivalsa, recupero o regresso</li> </ul>



Aree di Attività	Profili coinvolti	Attività
<b>Ada 5.4: Accertamento e stima del danno</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisizione incarico peritale e relativa documentazione</li> <li>- Acquisizione dalle autorità competenti dei verbali e degli atti penali relativi all'evento nonché redazione dell'informativa sul danno (fare sopralluoghi, fare fotografie, escussione testimonianze, acquisizione denunce assicurato, accertamenti socio-economici, riscontri, ecc.)</li> <li>- Accertamento e quantificazione del danno ed eventuale sottoscrizione di accordo conservativo</li> <li>- Trasmissione della documentazione al liquidatore</li> <li>- Consegna dell'assegno e gestione di cassa (Perito Auto o NA., se dotato di procure alla pronta liquidazione)</li> <li>- Redazione di perizie medico-legali, pareri, arbitrati o CTP in corso di causa (Medici)</li> <li>- Predisposizione degli atti di causa, gestione del contenzioso, eventuale transazione in corso di giudizio, parere sulla convenienza a agire nei successivi gradi di giudizio (Legali civili e penali)</li> <li>- Esecuzione della prestazione assicurativa richiesta nel rispetto degli accordi e degli standard qualitativi pattuiti (Strutture convenzionate)</li> <li>- Esecuzione della liquidazione e di tutti i processi gestionali connessi sulla base degli accordi definiti (Società di gestione esterna)</li> </ul>
<b>Ada 5.5: Verifiche antifrode</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto antifrode auto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevazione dei dati su operazioni contrattuali e liquidazioni, elaborandoli in base a indici ed altri parametri standard ai fini interni e di vigilanza</li> <li>- Verifica sistematica di dati e informazioni utili a rilevare la ricorrenza di anomalie associate alle principali categorie di interlocutori del rapporto assicurativo: assicurati, danneggiati, testimoni</li> <li>- Interrogazioni delle banche dati di Vigilanza e dei <i>database</i> aziendali al fine di acquisire elementi informativi utili per le valutazioni sul profilo di rischio-frode delle operazioni assicurative esaminate</li> <li>- Predisposizione di analisi e valutazioni previste per i casi di sospette frodi al fine di supportare le decisioni degli organismi aziendali preposti alle attività di selezione tecnica e/o alla resistenza</li> </ul>

**Allegato 4:**  
**Tavole sinottiche delle conoscenze  
e delle capacità**

## Profili professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2					1	2	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni			3						2						3	2						2		2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni al patrimonio			3						2						3	2						2		2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona			3						2					3		2						2		2
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors				3				3			2											2		2
Assicurazione Danni	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie				3				3														2		2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni			3	2				2	3	2					3	3	2			2	2	3	3	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors				3				3			2								2	2		2	3	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione						3											3	4				2		2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento								3									3	4						2
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita					2	3	2										3	4	2	2		2	3	2
Assicurazione Vita	Gestione investimenti finanziari Vita																								
Assicurazione Vita	Mercati e strumenti finanziari					2		3																	
Assicurazione Vita	Tecniche di analisi del rischio Vita protezione						3																		
Assicurazione Vita	Tecniche di analisi del rischio Vita risparmio/investimento							3																	
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali			3	3	3	3	3												4			2		2
Assunzione	Tecnica assuntiva			3	3	3	3	3												3			1		
Sottoscrizione	Gestione Tecnica Portafoglio																								
Sottoscrizione	Property e disposizioni sottoscrivite aziendali																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Pricing 1																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Pricing 2																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Risk Analysis 1																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Risk Analysis 2																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Risk Analysis 3																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Risk Management																								
Sottoscrizione	Tecnica sottoscrivita - Wording																								
Riassicurazione	Riassicurazione Facoltativa - Proporzionale e Non Proporzionale																								
Riassicurazione	Riassicurazione Trattati - Proporzionale, non proporzionali, altri																								
Attuariale	Assorbimento di capitale	3	2																						



## Profili professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Attuariale	Capitale di rischio																							
Attuariale	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi		2																					
Attuariale	Embedded Value		1																					
Attuariale	Riservazione		3																					
Attuariale	Tariffazione prodotti vita																		2					
Legale	Contratto di agenzia													4							2			3
Legale	Diritto del lavoro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1													
Legale	Disciplina Regolamentare Auto				3				2			2											1	
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa										2			3						2	4	2	2	
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare		1			3												2			2			
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2	2	3			2	2										2	3		2	1		
Legale	Disciplina regolamentare vita rami III e V		2					3											2	3		2		
Legale	Normativa civilistica danni			2	2				2	2						2	2	1						
Legale	Normativa civilistica Vita						2	2											3	2				
Legale	Normativa e disposizioni di Vigilanza in materia di investimenti Vita																							
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni			1	1		2	2											2					
Legale	Normativa Fiscale Previdenza					2													2					
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Legale	Normative obbligatorie antiriciclaggio																							
Legale	Normative obbligatorie Reclami Danni																							
Legale	Normative obbligatorie Reclami Vita																		1					
Legale	Norme di procedura civile								2	2						2	2	2						
Legale	Norme di Responsabilità Civile			2	3				3	3														
Legale	Norme di settore			2	2	2	2	2	2	2	2	1							2				2	
Legale	Norme e contrattualistiche internazionali																							
Legale	Nozioni di diritto privato			2	2	2	2	2	2	2	2													
Legale	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria					2																		
Legale	Solvency	2	2																					
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali								3	3		3	2			3	3	3	3					1



## Profili professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Liquidazione	Principali Convenzioni intra-settoriali Auto								3															
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	2	1						3	3		3			3	3	3							
Liquidazione	Tecnica liquidativa 2 - La liquidazione del sinistro									3					3	3	3							
Liquidazione	Tecnica liquidativa 3 - La riservazione	2													3	3	3							
Liquidazione	Tecnica liquidativa 4 - Liquidazione Vita																	3						
Personale	Amministrazione del personale																							
Personale	Bilancio delle competenze																							
Personale	Budget e controllo costi del personale																							
Personale	Formazione del personale																							
Personale	Gestione risorse umane																							
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali																							
Personale	Reclutamento e selezione																							
Personale	Sistemi retributivi																							
Personale	Sviluppo risorse umane																							
Personale	Tecniche di colloquio ed intervista																							
Personale	Valutazione delle prestazioni																							
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Compliance																							
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Internal Audit																							
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Risk Management																							
Amministrazione	Bilancio IAS		2																					
Amministrazione	Budgeting	1	1																	3	4		2	2
Amministrazione	Controllo dei costi																							
Amministrazione	Modulistica di bilancio	2	2																					
Amministrazione	Modulistica di vigilanza																							
Amministrazione	Normativa fiscale IRES-IRAP																							
Amministrazione	Norme e procedure di backoffice			2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	1	1																					
Amministrazione	Regime fiscale applicato al bilancio assicurativo																							
Amministrazione	Regolamenti sulle tematiche di Bilancio																							
Amministrazione	Reportistica			2	2	2	2	2	2	2		2		2	2	2	2		2	2	3	2	2	2





## Profili professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione																			4	4		4	3
Commerciale & Marketing	Customer Care	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2		3		2	2	2					3	4	
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto			1																3	3			
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Motors				1															3	3			
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita						1	2												3	3	3		
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale Previdenza Complementare					2														3	3			
Commerciale & Marketing	Pianificazione commerciale e delle attività di marketing																			4	3		4	
Commerciale & Marketing	Pianificazione dell'attività di vendita										3													
Commerciale & Marketing	Prodotti Danni e Vita di Protezione										2									2				3
Commerciale & Marketing	Prodotti di Previdenza Complementare										2									2				3
Commerciale & Marketing	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento										2									2				3
Commerciale & Marketing	Ricerche ed analisi di mercato																			4	3		4	
Commerciale & Marketing	Tecniche di rilevazione del profilo di rischio										2													
Commerciale & Marketing	Valutazione delle redemption																			3	2			3
ICT	Applicativi riservazione danni	2																						
ICT	Applicativi riservazione vita		2																					
ICT	Architetture e sviluppo di software																							
ICT	IT Environment																							
ICT	IT Project Management																							
ICT	IT Systems & Applications																							
ICT	Office Automation	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
ICT	Sicurezza informatica																							
ICT	Telecommunication Networks																							

Profili professionali non correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58				
										3																												
				2	2					2	3		2	2	2	2			3																			
		1	1	1	1	1				2																												
										2																												
										2																												
										2																												
										2																												
										2																												
										3																												
																2	2																					
																2	2																					
																2	2																					
																2	2																					
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
																2																						
																2																						

## Profili professionali correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

Area	Titolo capacità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Intellettuale	Analisi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4			4	4	4	3				3	3		
Intellettuale	Sintesi																								
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
Relazionale	Comunicazione	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
Relazionale	Convincimento	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				4	4	4							3	
Relazionale	Gestione dei collaboratori														3	3	3		4	4	3				
Relazionale	Gestione dei conflitti												3						4					3	
Relazionale	Lavorare in gruppo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4				3		3	4		4	4	
Relazionale	Negoziazione							3	3						4	4	4							4	
Relazionale	Orientamento al cliente	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		4							4	4	4	3	4	
Gestionale	Accuratezza	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
Gestionale	Controllo	3	3									4		3	3	3	3	3	3	3	3				
Gestionale	Decisione													3	4	4	4		3	3	3				
Gestionale	Iniziativa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3											3	4	
Gestionale	Organizzazione	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3				3	3	3	4	3	3	3	
Gestionale	Orientamento ai risultati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Gestionale	Pianificazione /programmazione																								
Gestionale	Tenacia																								
Innovativa	Flessibilità												3		3	3	3			3	3		3	3	
Innovativa	Pensiero prospettico																		3	3	4				
Innovativa	Propensione al nuovo																			4	4		3		

Profili professionali non correlati al Repertorio Nazionale delle Qualifiche

	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58		
		3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4		4	4	3	3	3	3	3	3		3	4		4	4	3		
			3		3	3	4			3																										3	
	3	3		3	4	3	4			4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
		3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4		3	3		3	3	3	3	3	3	3	
			3	3		3					3	3		3	3	3																				3	
																																					3
	3	3	3		3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
	3			4	3					3		3	3		3																					4	
			3				3	3			4	4		4	3	3	3		3	3		3	4					3									
	3	3	3	3			3	3			3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4		3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3		4	4		4	4	3	3	3	4	3	3		4	4	3	3	3	3	4		
				4	3	4				3																				3	3	4	3	3	3	4	
	3										3	3		3		3	3	3	3	3	3	3	3					3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				3	3	3	4	3	3	4				4	
	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3				4	4	4				3		
																			3	3	3	3			4				4	3		3	3				
																									3			3	3								
	3	3																							3												
	3			4	3	4																														4	
																							3														



Allegato 5:  
I codici ATECO, CP-2011 e ISCO-08

## A. Processo Ideazione e progettazione

Are di attività	Profili coinvolti	Codici ATECO	Codici CP-2011	Codici ISCO-08
<b>Ada 1.1</b> Ideazione nuovi prodotti o restyling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Product manager assicurativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private	242 - Administration professionals
<b>Ada 1.2</b> Progettazione tecnica del nuovo prodotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuario danni</li> <li>Attuario vita</li> <li>Product manager assicurativo</li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private	331 - Financial and mathematical associate professionals 242 - Administration professionals
<b>Ada 1.3</b> Creazione prodotto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuario danni</li> <li>Attuario vita</li> <li>Product manager assicurativo</li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private	331 - Financial and mathematical associate professionals 242 - Administration professionals
<b>Ada 1.4</b> Packaging e proposizione di vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile marketing</li> <li>Product manager assicurativo</li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	3.1.1.3.0 - Tecnici statistici 3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing	331 - Financial and mathematical associate professionals 333 - Business services agents

## B. Processo Distribuzione

Are di attività	Profili coinvolti	Codici ATECO	Codici CP-2011	Codici ISCO-08
<b>Ada 2.1</b> Gestione degli accordi distributivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestore mandati agenzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.2.3.3 - Direttori e dirigenti del dipartimento vendite e commercializzazione</li> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>122 - Sales, marketing and development managers</li> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> </ul>
<b>Ada 2.2</b> Gestione e sviluppo commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile sviluppo business canali di vendita</li> <li>Ispettore commerciale</li> <li>Responsabile marketing</li> <li>Product manager assicurativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.2.3.3 - Direttori e dirigenti del dipartimento vendite e commercializzazione</li> <li>1.2.3.4 - Direttori e dirigenti del dipartimento comunicazione, pubblicità e pubbliche relazioni</li> <li>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private</li> <li>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</li> <li>3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>122 - Sales, marketing and development managers</li> <li>242 - Administration professionals</li> <li>332 - Sales and purchasing agents and brokers</li> <li>333 - Business services agents</li> </ul>
<b>Ada 2.3</b> Vendita e supporto alla vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produttore</li> <li>Addetto gerenza</li> <li>Ispettore commerciale</li> <li>Responsabile marketing</li> <li>Assuntore auto motors</li> <li>Assuntore danni non auto</li> <li>Assuntore vita pension</li> <li>Assuntore vita protezione</li> <li>Assuntore vita risparmio - investimento</li> <li>Assuntore polizze collettive vita</li> <li>Gestore portafoglio <i>Property</i> - Personal Line</li> <li>Sottoscrittore <i>Property</i> - Corporate</li> <li>Sottoscrittore <i>Property</i> - Middle Market</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari</li> <li>3.3.3.4.0 - Tecnici della vendita e della distribuzione</li> <li>3.3.3.5.0 - Tecnici del marketing</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>421 - Tellers, money collectors and related clerks</li> <li>332 - Sales and purchasing agents and brokers</li> <li>333 - Business services agents</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>
<b>Ada 2.4</b> Post-vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ispettore commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 - Administration professionals</li> </ul>



## C. Processo Assunzione: Trasferimento del rischio all'assicuratore per prodotti tailor made

Aree di attività	Profili coinvolti	Codici ATECO	Codici CP-2011	Codici ISCO-08
<b>Ada 3.1</b> Analisi e valutazione del rischio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sottoscrittore <i>Property - Corporate</i></li> <li>Sottoscrittore <i>Property - Middle Market</i></li> <li>Responsabile underwriting vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private</li> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 - Administration professionals</li> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>
<b>Ada 3.2</b> Definizione del pricing (normativa e parametri economici)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile underwriting vita</li> <li>Sottoscrittore <i>Property - Corporate</i></li> <li>Sottoscrittore <i>Property - Middle Market</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private</li> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>242 - Administration professionals</li> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>

## D. Processo Assunzione: prodotti standardizzati

Are di attività	Profili coinvolti	Codici ATECO	Codici CP-2011	Codici ISCO-08
<b>Ada 3.3</b> Assunzione dei rischi danni auto/non auto standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assuntore danni non auto</li> <li>Assuntore auto/motors</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>
<b>Ada 3.4</b> Assunzione delle forme di previdenza complementare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assuntore vita pension</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> <li>65.30.10 Attività dei fondi pensione aperti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>
<b>Ada 3.5</b> Assunzione dei rischi vita	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assuntore vita protezione</li> <li>Assuntore vita risparmio - investimento</li> <li>Assuntore polizze collettive vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>

## E. Processo Gestione

Are di attività	Profili coinvolti	Codici ATECO	Codici CP-2011	Codici ISCO-08
<b>4.1 Gestione dei contratti e delle prestazioni assicurative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assuntore auto/motors</li> <li>Assuntore danni non auto</li> <li>Assuntore vita pensione</li> <li>Assuntore vita protezione</li> <li>Assuntore vita risparmio -investimento</li> <li>Assuntore polizze collettive vita</li> <li>Sottoscrittore <i>Property Corporate</i></li> <li>Sottoscrittore <i>Property Middle Market</i></li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> <li>Addetto reclami danni</li> <li>Addetto reclami vita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> <li>65.30.10 Attività dei fondi pensione aperti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>
<b>4.2 Gestione accordi di riassicurazione e coassicurazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabile riassicurazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> <li>65.20.00 Attività di riassicurazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private</li> <li>3.3.2.3.0 - Agenti assicurativi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> <li>332 - Sales and purchasing agents and brokers</li> </ul>
<b>4.3 Controllo e presidio del portafoglio (qualità del portafoglio, qualità della sottoscrizione, gestione, antifrode ...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attuario danni</li> <li>Attuario vita</li> <li>Addetto antifrode</li> <li>Responsabile underwriting vita</li> <li>Gestore investimenti polizze vita</li> <li>Assuntore polizze vita collettive</li> <li>Addetto staff tecnico Personal line - <i>Property</i></li> <li>Sottoscrittore <i>Property - Corporate</i></li> <li>Sottoscrittore <i>Property - Middle Market</i></li> <li>Tecnico fabbrica prodotti - <i>Property</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>65.11.00 Assicurazioni sulla vita</li> <li>65.30.10 Attività dei fondi pensione aperti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi</li> <li>3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>334 - Administrative and specialised secretaries</li> <li>331 - Financial and mathematical associate professionals</li> </ul>

## F. Processo Liquidazione sinistri/ prestazioni assicurate

Are di attività	Profili coinvolti	Codici ATECO	Codici CP-2011	Codici ISCO-08
<b>Ada 5.1</b> Apertura sinistro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto call center sinistri</li> </ul>	– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita	4.2.2.4.0 - Addetti all'informazione nei Call Center (senza funzioni di vendita)	422 - Client information workers
<b>Ada 5.2</b> Liquidazione Vita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidatore vita</li> </ul>	– 65.11.00 Assicurazioni sulla vita	3.3.2.4.0 - Periti, valutatori del rischio e liquidatori 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private	331 - Financial and mathematical associate professionals 242 - Administration professionals
<b>Ada 5.3</b> Liquidazione sinistri danni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidatore auto/motor</li> <li>• Liquidatore danni non auto</li> <li>• Liquidatore danni a persone (<i>Casualty</i>)</li> <li>• Liquidatore danni a cose (<i>Property</i>)</li> <li>• Liquidatore rischi speciali</li> </ul>	– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita	3.3.2.4.0 - Periti, valutatori del rischio e liquidatori 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private	331 - Financial and mathematical associate professionals 242 - Administration professionals
<b>Ada 5.4</b> Accertamento e stima del danno		66.21 Valutazione dei rischi e dei danni <i>in particolare</i>  66.21.0 Attività di periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni	3.3.2.4.0 - Periti, valutatori del rischio e liquidatori (CP2011)	331 - Financial and mathematical associate professionals
<b>Ada 5.5</b> Verifiche antifrode	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetto antifrode auto</li> </ul>	– 65.12.00 Assicurazioni diverse da quelle sulla vita – 65.11.00 Assicurazioni sulla vita	3.1.5.5.0 - Tecnici della produzione di servizi 2.5.1.2.0 - Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private	334 - Administrative and specialised secretaries 242 - Administration professionals





## NOTE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## NOTE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



©Copyright 2017  
Ed. Ass. S.r.l.

Ed. Ass. S.r.l.  
Via Aldo Rossi n. 4  
20149 Milano  
Tel. (02)76015472  
Fax (02)76015221

É vietata la riproduzione, anche parziale, con qualsiasi mezzo effettuata, compresa la fotocopia, anche a uso interno o didattico, non autorizzata.

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento della SIAE del compenso previsto dall'art.68, commi 4 e 5, della legge 22aprile 1941 n.633.

Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEA-Redi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali, Corso di Porta Romana 108, 20122 Milano.

e-mail: [autorizzazioni@clearedi.org](mailto:autorizzazioni@clearedi.org)  
sito web: [www.clearedi.org](http://www.clearedi.org)

Grafica e impaginazione: [www.litogi.com](http://www.litogi.com) - Milano

Finito di stampare nel mese di maggio 2017  
presso Litogi S.r.l. 20132 Milano (MI)  
[www.litogi.com](http://www.litogi.com)

Nella prospettiva strategica di Europa 2020 i paesi comunitari stanno operando per incidere in modo determinante sulla qualità e sull'efficacia degli investimenti necessari allo sviluppo del capitale umano attraverso una serie di iniziative per la riforma dei sistemi di sostegno. In particolare, i processi di innovazione sono orientati sulla centralità dell'apprendimento e della persona e quindi dalle risorse da esso possedute, con particolare riferimento alle competenze e alla possibilità della loro certificazione.

In tale contesto, il Quadro Europeo delle Qualificazioni per l'apprendimento permanente - EQF ( European Qualifications Framework) assume una rilevanza primaria, quale cornice di riferimento condivisa per il concreto esercizio dei cittadini europei a veder riconosciuti i propri percorsi formativi e le esperienze di vita e di lavoro nell'intero territorio comunitario.

ANIA e Fondo Banche Assicurazioni hanno realizzato una specifica iniziativa che si colloca in modo prioritario tra gli interventi finalizzati a incentivare e migliorare la formazione. Il manuale costituisce la descrizione di un progetto importante e innovativo, ponendo le basi metodologiche di un sistema operativo da cui le imprese potranno trarre importanti spunti per la gestione delle proprie Risorse per lo sviluppo del business nel confronto domestico e internazionale, fornendo ai lavoratori un efficace strumento di tutela in un mercato del lavoro che cambia secondo complessità e valenze radicalmente innovative.

La realizzazione del Repertorio delle figure professionali del settore assicurativo, contenute nel testo e correlate ai valori EQF, rappresenta la conclusione di un articolato processo che ha visto il coinvolgimento delle Compagnie Assicurative e delle Organizzazioni Sindacali che hanno fornito il loro contributo propositivo al progetto.



€ 25.00