

Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo	Operatore specializzato in pratiche assicurative
Edizione	2016
Professioni NUP/ISTAT correlate	<ul style="list-style-type: none"> • 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT	<ul style="list-style-type: none"> • 65.11.00 - Assicurazioni sulla vita • 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita • 65.20.00 - Attività di riassicurazione • 65.30.10 - Attività dei fondi pensione aperti • 65.30.20 - Attività dei fondi pensione negoziali • 65.30.30 - Attività dei fondi pensione preesistenti • 66.21.00 - Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni • 66.22.01 - Broker di assicurazioni • 66.22.02 - Agenti di assicurazioni • 66.22.03 - Sub-agenti di assicurazioni • 66.22.04 - Produttori, procacciatori ed altri intermediari delle assicurazioni • 66.29.09 - Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione nca • 66.30.00 - Gestione di fondi comuni di investimento e dei fondi pensione
Area professionale	SERVIZI COMMERCIALI
Sottoarea professionale	Servizi finanziari e assicurativi
Descrizione	L'Operatore specializzato in pratiche assicurative svolge attività di segreteria presso agenzie assicurative o uffici di brokeraggio. Ricopre mansioni di tipo esecutivo all'interno di procedure ordinarie predeterminate ed è in grado di redigere le principali documentazioni tipiche del settore di riferimento, avvalendosi principalmente di strumenti informatizzati.
Livello EQF	4
Certificazione rilasciata	SPECIALIZZAZIONE

Processo di lavoro caratterizzante	PRATICHE ASSICURATIVE <ul style="list-style-type: none"> • A - Composizione di un'offerta assicurativa • B - Gestione della pratica dei sinistri
---	---

PROCESSO DI LAVORO - ATTIVITA'	COMPETENZA
A - Composizione di un'offerta assicurativa ATTIVITA' <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta delle informazioni necessarie alla stesura di una proposta • Redazione di preventivi di polizze e di polizze nei rami assicurativi standard, sulla base delle specifiche ricevute • Calcolo dei premi assicurativi • Compilazione della modulistica inerente le pratiche assicurative • Utilizzo di tecniche e di strumenti di comunicazione per l'attivazione e il mantenimento di contatti 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Contestualizzare l'offerta del servizio assicurativo
B - Gestione della pratica dei sinistri ATTIVITA' <ul style="list-style-type: none"> • Svolgimento della pratica di gestione dei sinistri in conformità con l'iter amministrativo previsto (dalla denuncia fino alla liquidazione del sinistro) • Comunicazione al cliente dello stato di avanzamento della pratica del sinistro • Aggiornamento delle polizze in relazione alle mutate condizioni e necessità 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 - Collaborare al processo di gestione dei sinistri

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI
<ul style="list-style-type: none"> • 1 - Contestualizzare l'offerta del servizio assicurativo • 2 - Collaborare al processo di gestione dei sinistri

COMPETENZA N. 1

Contestualizzare l'offerta del servizio assicurativo

ABILITA' MINIME

- Identificare le necessità assicurative del cliente
- Circostanziare la normativa civilistica di riferimento
- Riconoscere le principali caratteristiche delle varie tipologie di polizza
- Identificare gli elementi fondamentali per la predisposizione di un'offerta assicurativa
- Correlare gli strumenti finanziari e assicurativi con le esigenze del cliente
- Contribuire alla predisposizione di offerte di polizze assicurative
- Utilizzare applicativi informatici dedicati
- Contribuire all'implementazione e gestione del portafoglio clienti

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Normativa civilistica di riferimento
- Elementi di contrattualistica assicurativa
- Tecniche assicurative
- Applicativi gestionali di riferimento
- Tecniche di comunicazione e fidelizzazione del cliente

COMPETENZA N. 2

Collaborare al processo di gestione dei sinistri

ABILITA' MINIME

- Contribuire al servizio di assistenza del cliente
- Riconoscere l'iter amministrativo di gestione dei sinistri
- Identificare i referenti per la risoluzione delle problematiche assicurative

CONOSCENZE ESSENZIALI

- Tecniche assicurative - gestione del sinistro
- Procedure e tecniche di assistenza al cliente