

<b>Denominazione Figura / Profilo / Obiettivo</b>	Operatore specializzato in pratiche assicurative
<b>Edizione</b>	2016
<b>Professioni NUP/ISTAT correlate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari</li> </ul>
<b>Attività economiche di riferimento: ATECO 2007/ISTAT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 65.11.00 - Assicurazioni sulla vita</li> <li>● 65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita</li> <li>● 65.20.00 - Attività di riassicurazione</li> <li>● 65.30.10 - Attività dei fondi pensione aperti</li> <li>● 65.30.20 - Attività dei fondi pensione negoziali</li> <li>● 65.30.30 - Attività dei fondi pensione preesistenti</li> <li>● 66.21.00 - Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni</li> <li>● 66.22.01 - Broker di assicurazioni</li> <li>● 66.22.02 - Agenti di assicurazioni</li> <li>● 66.22.03 - Sub-agenti di assicurazioni</li> <li>● 66.22.04 - Produttori, procacciatori ed altri intermediari delle assicurazioni</li> <li>● 66.29.09 - Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione nca</li> <li>● 66.30.00 - Gestione di fondi comuni di investimento e dei fondi pensione</li> </ul>
<b>Area professionale</b>	SERVIZI COMMERCIALI
<b>Sottoarea professionale</b>	Servizi finanziari e assicurativi
<b>Descrizione</b>	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.
<b>Livello EQF</b>	4
<b>Certificazione rilasciata</b>	SPECIALIZZAZIONE

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

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

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

## 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