



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

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

### Contesto di esercizio

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

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

#### Indici di conversione

#### Sistemi di classificazione a fini statistici

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

#### Repertori di descrizione

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

#### Elenco Aree di Attività

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

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

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

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

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

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