



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

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

Contesto di esercizio

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

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

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

Repertori di descrizione

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

Elenco Aree di Attività

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

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

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

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

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