



## Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

### Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico delle attività di accertamento, valutazione e liquidazione di danni a cose e/o a persone di grave entità (335)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	Tecnico, ispettore di liquidazione sinistri complessi
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 B
Descrizione	Effettua per conto della compagnia di assicurazioni attività di accertamento, valutazione e liquidazione dei danni a cose e/o a persona di grave entità e/o di complessa valutazione tecnica in ordine all'interpretazione contrattuale, ai criteri di risarcibilità e/o di quantificazione, subiti da terzi e/o da assicurati, in seguito ad un evento per il quale esista copertura assicurativa

### 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 2 - corrispondente al 5° livello retributivo profilo e – f
Collocazione organizzativa	Risponde al responsabile della supervisione e liquidazione sinistri e talvolta coordina l'attività di un piccolo gruppo di colleghi meno esperti. Svolge la sua attività in un centro di liquidazione sinistri, in diretta relazione con i danneggiati, i colleghi ed i supervisori, i periti ed i legali, gli agenti e/o i broker e i loro collaboratori assuntivi e amministrativi, oppure in sede dell'impresa di assicurazioni svolgendo in questo caso la funzione di corrispondente sinistri per i colleghi che operano sul territorio non dotati della specializzazione o dell'autonomia necessari alla trattazione del sinistro
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, etc.). 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 un assestamento, dopo la caduta degli anni novanta, dell'occupazione per questa figura professionale
Percorsi formativi	Il titolo di studio richiesto è la laurea in discipline economiche o giuridiche anche se nel settore sono presenti figure con titolo di studio inferiore. La conoscenza e la capacità d'uso di strumenti di informatica individuale, foglio di lavoro excel e simili, elaboratore di testi, posta elettronica, data base è un requisito preferenziale. Alla posizione normalmente si accede dopo un'esperienza nella posizione di tecnico ispettore liquidatore di sinistri semplici. 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 compiti di supervisione o di coordinamento dell'attività di colleghi, o 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
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 66.21.00 - Attività dei periti e liquidatori indipendenti delle 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	Attività amministrative e organizzative
Descrizione della performance	Compiere operazioni di natura amministrativa e gestionale accessorie alla liquidazione, a scopo documentario e di reporting o di segnalazione di apparenti irregolarità
UC	1407
Capacità-abilità	Compilare elaborati di riepilogo di dati e statistiche relative alla propria attività al fine di consentirne la valutazione

	<p>Effettuare la quantificazione di futura spesa e le altre operazioni per la riserva sinistri in vista della predisposizione dei dati necessari alla stesura del bilancio</p> <p>Effettuare la valutazione dell'attività dei collaboratori esterni e dei consulenti e compilare gli elaborati necessari alla verifica del rispetto dei tempi e delle modalità di svolgimento degli incarichi loro assegnati</p> <p>Individuare e segnalare all'Impresa casi specifici da cui possano desumersi elementi atti ad individuare comportamenti fraudolenti</p>
Conoscenze	<p>Metodi e indicatori per l'individuazione e la prevenzione delle attività fraudolente per la segnalazione delle attività sospette</p> <p>Procedure di documentazione per la direzione sinistri per il reporting, la valutazione di attività, la segnalazione e la riserva sinistri</p> <p>Procedure informatiche di natura operativa per il reporting, la documentazione e la segnalazione all'impresa</p>

Denominazione AdA	Definizione del danno in sede extragiudiziale o rinvio al legale con supervisione e controllo della trattazione in sede giudiziale
Descrizione della performance	Effettuare le operazioni che riguardano la trattazione del danno di grave entità, incluso la gestione delle indicazioni al legale incaricato nel caso di contenzioso e predisporre gli atti liquidativi e di pagamento
UC	1406
Capacità-abilità	<p>Effettuare la liquidazione del danno predisponendo la documentazione necessaria e i mandati di pagamento</p> <p>Effettuare la trattativa per la definizione del danno negoziando con il cliente, le controparti o i loro rappresentanti gli elementi necessari ad una transazione</p> <p>Notificare al cliente le eccezioni contrattuali che motivano l'eventuale rifiuto del risarcimento, valutandone le eventuali controdeduzioni, in vista dell'archiviazione senza seguito</p> <p>Redigere le indicazioni al legale per la trattazione in sede giudiziale del danno, seguire lo sviluppo dell'iter giudiziario sia civile che penale, indicando le condizioni per una eventuale transazione del danno nelle varie fasi processuali</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per l'analisi della posizione della controparte, l'interpretazione di casi dubbi e la previsione degli esiti probabili di un ricorso al giudice</p> <p>Elementi di giurisdizione penale e civile, codici e norme procedurali, rapporto tra giudicato penale e civile per la previsione degli esiti e la stesura degli elementi di indirizzo per la trattazione del danno in sede legale</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 negoziazione per la definizione del danno con le controparti</p>

Denominazione AdA	Esame ed istruzione del sinistro complesso
Descrizione della performance	Effettuare la ricezione della pratica di sinistro complesso e completare l'iter istruttorio, predisponendo gli atti necessari alla valutazione, acquisendo e raccogliendo inoltre tutta la documentazione necessaria alla sua trattazione e liquidazione
UC	1404
Capacità-abilità	<p>Accertare la regolarità amministrativa contrattuale e procedurale nella protocollazione ed apertura del sinistro verificando l'esistenza della copertura contrattuale, la regolarità formale e la completezza della denuncia di sinistro</p> <p>Effettuare l'analisi dettagliata delle modalità di accadimento individuando nell'evento le circostanze rilevanti ai fini della liquidazione del danno disponendo, se necessario, eventuali sopralluoghi o la richiesta all'autorità di notizie relative all'evento</p> <p>Eseguire la quantificazione del danno, disponendo le operazioni di perizia incaricando i consulenti esterni e dando loro indicazioni di supporto per l'interpretazione contrattuale, le modalità peritali ed i tempi</p> <p>Fornire consulenza a colleghi o a strutture periferiche per la valutazione, la trattazione e la liquidazione di danni per i quali la loro esperienza sia insufficiente alla gestione in autonomia</p> <p>Individuare la necessità di eventuale approfondimento dei contenuti di polizza, coinvolgendo la struttura assuntiva o legale della compagnia, al fine di meglio definire l'area di operatività del contratto rispetto all'evento in esame</p> <p>Verificare l'effettiva operatività contrattuale consultando la polizza ed interpretando i contenuti contrattuali rispetto all'evento</p>
Conoscenze	<p>Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per l'interpretazione degli elementi dubbi e la previsione degli sviluppi dell'iter liquidativo</p> <p>Contratto di assicurazione testi standard e clausolari in uso nell'impresa nei vari rami o prodotti che costituiscono oggetto dell'incarico per la verifica dell'operatività delle garanzie</p> <p>Legislazione sociale e previdenziale, assicurazione obbligatoria contro gli infortuni e le malattie professionali, prestazioni e criteri di determinazione delle indennità per la quantificazione del danno e la valutazione di eventuali azioni di rivalsa</p> <p>Liquidazione del danno a persona, inabilità temporanea grave, lesioni permanenti, caso morte: danno patrimoniale, morale, biologico, danno esistenziale per la quantificazione del danno in esame</p> <p>Principi di valutazione e liquidazione dei danni materiali indiretti nei vari rami di assicurazione per la quantificazione di questo tipo di danno</p> <p>Principi di valutazione e liquidazione dei danni nei vari tipi di responsabilità civile verso terzi per effettuarne la quantificazione</p> <p>Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi, tecniche di assunzione di decisioni per individuare le criticità e le strategie di soluzione</p>

nell'attività di liquidazione sinistri

Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi della situazione nel rapporto con i terzi e con i colleghi di lavoro