



Repertorio Regionale delle Qualificazioni e delle Competenze

Scheda di Figura Professionale

Denominazione Figura	Tecnico della vendita di servizi assicurativi (area retail, subagente o produttore) (326)
Esempi di possibili denominazioni ricorrenti nel mondo del lavoro	
Settori di riferimento	Credito, finanza, assicurazioni gestione e intermediazione immobiliare - area assicurazioni (31)
Ambito di attività	Commerciale e vendita
Livello di complessità	Gruppo-livello B
Descrizione	Propone soluzioni basate su prodotti standard per la protezione del patrimonio, i rischi personali e la responsabilità civile, derivanti dalla vita privata o da attività commerciali, artigianali o professionali, nonché programmi di risparmio assicurativo finalizzati alla previdenza ed al fabbisogno di protezione derivante da eventi della vita umana. Tale figura di venditore è denominata anche subagente o produttore

Contesto di esercizio

Tipologia rapporti di lavoro	Può svolgere la sua attività sia come lavoratore dipendente sia come lavoratore autonomo con mandato o con contratto di subagenzia o di produttore sulla base di norme erga omnes derivanti da contratti corporativi che risalgono al 1939
Collocazione contrattuale	L'eventuale inquadramento in qualità di dipendente è in relazione al tipo di mandante, per le imprese di assicurazioni può avvenire nell'ambito CCNL 18 luglio 2003 ANIA/OOSS, nella Disciplina Speciale parte seconda ai livelli da 1 a 3 a seconda dell'esperienza. Per i dipendenti da agenzie di assicurazioni l'inquadramento come dipendente è meno frequente ma possibile ed avviene in genere con inquadramento nel primo livello delle categorie impiegatizie del CCNL. Nel caso in cui il rapporto sia costituito con banche, Sim, intermediari finanziari o Poste Italiane spa, il contratto di riferimento è quello di settore della società mandante. Il rapporto di collaborazione più frequente è tuttavia quello di lavoratore autonomo, con guadagni definiti in base ai risultati di vendita
Collocazione organizzativa	Per poter esercitare la professione è necessaria l'iscrizione nel registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi (RUI Registro Unico degli Intermediari di Assicurazione) rispettivamente alla sez. c o alla sez. e a seconda che il rapporto sia costituito con un'impresa di assicurazioni o con un intermediario iscritto in una delle sezioni a (agenti di assicurazioni), b (broker di assicurazioni), d (banche, SIM, intermediari finanziari e Poste italiane) del registro. L'iscrizione si ottiene, essendo in possesso dei requisiti personali, attraverso una

	<p>disciplina regolamentare in corso di emanazione da parte dell'ISVAP. L'attività si svolge di norma fuori della sede dell'impresa mandante, anche presso il domicilio dei clienti. Il venditore può tuttavia operare avendo una sede o recapito in un'agenzia bancaria, un negozio finanziario, o più frequentemente in un'agenzia di assicurazioni, oltre che in un proprio ufficio dislocato sul territorio. Egli risponde direttamente all'agente di assicurazioni e/o ai responsabili commerciali di zona dell'impresa mandante, non ha responsabilità di tipo gerarchico su altri collaboratori dell'impresa. Le sue principali relazioni sono con i clienti, i colleghi, i responsabili operativi e commerciali della società mandante, i colleghi incaricati della vendita di prodotti e servizi finanziari (promotori) con i quali è in atto una significativa tendenza all'integrazione professionale</p>
Opportunità sul mercato del lavoro	<p>Nel corso degli anni ottanta si è avuto un progressivo trasferimento del rapporto di lavoro di questa figura professionale dalle imprese alle reti distributive (agenzie di assicurazioni). Il settore si presenta assestato, permane una tendenza espansiva per i prossimi anni dovuta alla crescente domanda di orientamento, informazione e personalizzazione del servizio espressa dai clienti ed alla pressione competitiva presente nel settore anche per l'ingresso di nuovi operatori (banche e compagnie ad accesso multimediale, Poste Italiane, etc). In considerazione di questo e della complessità relazionale dei suoi compiti è una figura sufficientemente al riparo dalla disoccupazione tecnologica. E' un livello d'ingresso nelle professioni commerciali di tipo assicurativo finanziario pertanto l'evoluzione professionale si realizza con una crescente specializzazione in funzione della complessità delle esigenze del cliente che il venditore è in grado di affrontare, in direzione delle figure professionali specializzate del settore: promotore finanziario, venditore specializzato area aziende, venditore specializzato area previdenza, team manager e, talvolta, agente o broker di assicurazioni</p>
Percorsi formativi	<p>Possesso del titolo di istruzione secondaria superiore ad indirizzo economico; nel settore è presente un buon numero di addetti con laurea in discipline economico-giuridiche. L'offerta formativa delle imprese e di istituzioni finanziarie, di associazioni di categoria o di aziende specializzate del settore economico finanziario, anche in collaborazione con Università, punta a migliorare la preparazione professionale verso aree di specializzazione superiore ed a certificare le competenze</p>

Indici di conversione

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISCO 1988	341 - FINANCE AND SALES ASSOCIATE PROFESSIONALS - 3412 - Insurance representatives
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 3.3.2.4.0 - Periti, valutatori di rischio e liquidatori
ATECO 2007	65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita 65.20.00 - Attività di riassicurazione

	66.22.03 - Sub-agenti di assicurazioni 66.22.04 - Produttori, procacciatori ed altri intermediari 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	Analisi di informazioni sociali, economiche e finanziarie
Descrizione della performance	Analizzare i fatti principali del ciclo economico, l'andamento e le tendenze dei mercati finanziari, le principali normative in relazione al sistema di protezione sociale, utilizzando i relativi strumenti informativi disponibili sulla piattaforma aziendale
UC	1355
Capacità-abilità	<p>Comprendere i fatti economici negli aspetti congiunturali e settoriali evidenziando la relazione tra il ciclo economico le prospettive e opportunità di investimento per i risparmiatori in relazione con i prodotti di risparmio assicurativo</p> <p>Comprendere il ruolo della diversificazione nella protezione dal rischio nelle attività finanziarie al fine di realizzare proposte di risparmio assicurativo e previdenziale adeguate ai bisogni del cliente</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita lavorativa, nello svolgimento di una professione, un'attività commerciale o artigianale per la protezione del patrimonio e della persona, per analizzare i bisogni dei clienti e formulare progetti di copertura assicurativa adeguati</p> <p>Individuare i rischi principali connessi alla vita privata per la protezione del patrimonio, della persona, per le esigenze fondamentali di previdenza e risparmio finalizzato nel ciclo di vita del cliente</p> <p>Individuare le varie categorie di rischio connesse con l'attività di investimento nei mercati finanziari al fine di valutare la volatilità dei prodotti di risparmio assicurativo disponibili, in relazione ai rischi delle soluzioni finanziarie</p> <p>Utilizzare i contenuti e le notizie della stampa economica relative al sistema di protezione sociale (sanità, pensioni, assicurazioni sociali, istruzione, etc.) per il proprio aggiornamento personale in vista della comprensione e analisi dei bisogni dei propri clienti</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche di base degli strumenti finanziari (azioni, obbligazioni, quote di fondi comuni di investimento, strumenti derivati) e delle SICAV per comprendere le informazioni relative ai mercati finanziari</p> <p>Caratteristiche tecniche di base dei prodotti previdenziali, fondi pensione e forme individuali di previdenza per individuare e</p>

	<p>comprendere le aree di integrazione con servizi assicurativi</p> <p>Casistica sinistri relativi alla circolazione auto per comprendere la tipologia di rischi connessi</p> <p>Casistica sinistri legati alla vita personale e di relazione per comprendere la tipologia di rischi connessi</p> <p>Diritto delle assicurazioni, generalità sul contratto e nozioni fondamentali su responsabilità civile, assicurazione danni, malattia, infortuni, vita per la comprensione delle aree di rischio assicurabili</p> <p>Diritto privato, tributario e legislazione sociale per individuare i vantaggi di natura fiscale e contributiva</p> <p>Elementi di matematica finanziaria e statistica per lo svolgimento e la comprensione di calcoli e di semplici modelli di simulazione</p> <p>Regolamentazione del mercato assicurativo per comprenderne l'organizzazione e le modalità di funzionamento</p>
--	---

Denominazione AdA	Assistenza al cliente dopo la vendita del prodotto assicurativo
Descrizione della performance	Mantenere la relazione con il cliente verificando periodicamente l'adeguatezza delle soluzioni adottate e sviluppandola nel tempo
UC	1360
Capacità-abilità	<p>Affrontare le fasi critiche del rapporto, con l'ascolto, la verifica delle intenzioni e l'illustrazione di nuove opportunità, finalizzati al mantenimento dell'adeguatezza delle soluzioni iniziali adottate per rispondere ai bisogni ed agli obiettivi del cliente</p> <p>Utilizzare il cross-selling per espandere la relazione con il cliente fornendogli soluzioni adeguate ai suoi bisogni assicurativi emergenti</p> <p>Valorizzare l'attività di incasso per le operazioni di riforma, verifica e correzione del programma assicurativo, al fine di mantenere l'adeguatezza delle soluzioni adottate</p>
Conoscenze	<p>Dati storici sull'andamento dei mercati finanziari per effettuare simulazioni e confronti</p> <p>Indici dei mercati e degli strumenti finanziari nel tempo per effettuare simulazioni e confronti</p> <p>Strumenti informatici di rendicontazione sulla situazione delle coperture e valutazione dei piani di risparmio assicurativo per predisporre report di informazione, verifica e valutazione per il cliente</p> <p>Tecniche di benchmarking e comparazione per predisporre strumenti di analisi e confronto dei risultati di gestione e della qualità ed adeguatezza dei servizi</p>

Denominazione AdA	Assistenza in caso di sinistro
Descrizione della performance	Accogliere il cliente in caso di sinistro orientandolo nelle procedure e supportandolo nella valutazione della eventuale necessità di assistenza legale e peritale
UC	1361

Capacità-abilità	<p>Assistere il cliente nella compilazione della modulistica necessaria alla denuncia di sinistro e alla eventuale richiesta a terzi di risarcimento del danno indicandogli i tempi e i passaggi procedurali prevedibili</p> <p>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</p> <p>Supportare il cliente nella lettura delle disposizioni contrattuali e nella loro interpretazione per favorire la formazione di aspettative adeguate rispetto alla liquidazione del danno</p>
Conoscenze	<p>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 primo orientamento e valutare l'esigenza di assistenza legale o perita</p> <p>Procedure operative di attivazione dei servizi di assistenza e tutela legale per assistere il cliente in caso di necessità</p> <p>Tecniche di intervista ed ascolto attivo per facilitare l'indagine sui fatti e la loro esatta comprensione</p>

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto assicurativo nella fase di intervista
Descrizione della performance	Valutare i bisogni, le esigenze ed aspettative dei clienti in materia di protezione dal rischio e risparmio finalizzato
UC	1358
Capacità-abilità	<p>Analizzare la posizione economico patrimoniale del cliente e della sua esposizione ai rischi accidentali per individuare i suoi bisogni assicurativi di protezione personale</p> <p>Determinare il profilo di rischio del cliente per selezionare gli strumenti adeguati di copertura dei bisogni di risparmio assicurativo</p> <p>Determinare l'intervallo temporale del risparmio assicurativo per individuare gli strumenti di copertura adeguati</p> <p>Illustrare le caratteristiche generali dei servizi assicurativi adeguati alle esigenze del cliente, consegnandogli i materiali di informativa preliminare</p> <p>Individuare gli obiettivi di protezione e di risparmio finalizzato del cliente al fine di poter elaborare un programma assicurativo coerente con questi obiettivi</p> <p>Stabilire una relazione empatica con il cliente al fine di ottenere la sua partecipazione effettiva all'intervista</p>
Conoscenze	<p>Disciplina legislativa, regolamentare e deontologica dell'attività dell'intermediario assicurativo per il rispetto delle norme comportamentali fondamentali</p> <p>Tecniche di armonizzazione e presentazione personale per realizzare una relazione empatica con il cliente e facilitare la vendita di ruolo</p> <p>Tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo per una corretta definizione ed analisi dei fatti oggetto del discorso</p> <p>Tecniche di intervista e di formulazione delle domande per la raccolta</p>

	<p>dati, l'analisi della posizione del cliente e l'individuazione dei suoi bisogni</p> <p>Tecniche di valutazione dell'esperienza finanziaria e del profilo di rischio del cliente per la formulazione del giudizio di adeguatezza tra i bisogni del cliente e i servizi, prodotti proponibili</p>
--	--

Denominazione AdA	Colloquio di vendita del prodotto assicurativo nella fase di proposta conclusione
Descrizione della performance	Redigere la proposta assicurativa, illustrarla al cliente e raccogliere la documentazione contrattuale d'acquisto
UC	1359
Capacità-abilità	<p>Concludere il contratto raccogliendo il consenso del cliente, la modulistica e le sottoscrizioni necessarie alla sua attivazione</p> <p>Esaminare le obiezioni del cliente, valutandone le implicazioni e discutendone i contenuti al fine di ottenerne il consenso alla proposta assicurativa formulatagli o le indicazioni necessarie a modificarla</p> <p>Illustrare la proposta assicurativa formulata in relazione ai bisogni individuati ed espressi dal cliente al fine di ottenerne il consenso alla conclusione contrattuale</p> <p>Pianificare l'evoluzione della posizione assicurativa nel tempo per adeguare i contenuti di protezione necessari alle varie fasi di vita del cliente</p> <p>Redigere la proposta assicurativa utilizzando l'insieme di strumenti assicurativi adeguati al profilo del cliente ed alle sue necessità di protezione e previdenza evidenziati nella fase di intervista</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche delle linee di prodotti assicurativi oggetto della propria attività per individuare prodotti e servizi adeguati alle esigenze del cliente</p> <p>Normativa di legge antiriciclaggio per individuare e segnalare eventuali operazioni sospette</p> <p>Normativa fiscale al fine di ottimizzare le scelte assicurative</p> <p>Procedure operative per l'emissione dei contratti e della documentazione informativa preliminare per il cliente</p> <p>Tecniche di valutazione e di trattamento delle obiezioni per l'esame e la discussione del punto di vista del cliente sulle soluzioni propostegli</p>

Denominazione AdA	Definizione del mercato e formazione di un piano di vendita
Descrizione della performance	Individuare gli obiettivi della propria attività e le azioni organizzative e di vendita necessarie a conseguirli
UC	1356
Capacità-abilità	<p>Analizzare il territorio di lavoro e le sue opportunità per determinare il potenziale e gli obiettivi di vendita</p> <p>Definire gli obiettivi di vendita e trasformarli in obiettivi di attività pianificate nel tempo in modo da conferire continuità all'azione di</p>

	<p>esplorazione del mercato per la ricerca di nuovi clienti</p> <p>Individuare i potenziali clienti e la loro dislocazione territoriale e relazionale per formulare un piano d'azione coerente con il piano di vendita</p> <p>Valorizzare le proprie relazioni personali e le potenzialità attrattive del marchio aziendale per realizzare gli obiettivi del proprio piano di vendita</p>
Conoscenze	<p>Caratteristiche tecniche delle prestazioni erogate dal sistema assicurativo per i lavoratori del settore pubblico e privato per l'individuazione delle aree di integrazione</p> <p>Caratteristiche e funzionamento degli strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Concetti relativi alle fasi di vita in relazione alla produzione di reddito e alle esigenze di natura assicurativa/finanziaria per comprendere e utilizzare metodi di pianificazione del risparmio e dei flussi finanziari del cliente nel tempo</p> <p>Dati relativi al tessuto produttivo, alle attività prevalenti, alle professioni, alla propensione al risparmio per individuare gli ambiti di sviluppo potenziale e stimare le aree di penetrazione possibili</p> <p>Strumenti informatici di selezione e analisi del portafoglio clienti per individuarne le potenzialità di sviluppo e segmentare il mercato interno rispetto a parametri demografici e comportamentali</p> <p>Tecniche di segmentazione e analisi del proprio portafoglio clienti</p> <p>Tecniche e metodi di pianificazione per la definizione degli obiettivi di attività e di vendita</p>

Denominazione AdA	Programmazione e organizzazione del lavoro
Descrizione della performance	Attuare le azioni programmate di contatto con i clienti verificandone i risultati nel tempo
UC	1357
Capacità-abilità	<p>Attuare un programma di contatti scritti e telefonici finalizzato agli appuntamenti di prima visita con nuovi clienti o per nuove proposte a già clienti</p> <p>Gestire il proprio tempo per obiettivi e priorità secondo il programma di visite ed il calendario di appuntamenti fissato</p> <p>Organizzare il reporting ed elaborare un sistema di indici per la verifica di efficacia della propria attività di contatto e di vendita con i clienti</p> <p>Preparare le visite interviste e i colloqui di vendita con i clienti sviluppando un obiettivo ed un piano d'azione specifici per ogni appuntamento</p>
Conoscenze	<p>Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso e il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente</p> <p>Tecniche di comunicazione scritta anche attraverso strumenti</p>

informatici per contattare i clienti tramite lettera a fini promozionali e di vendita

Tecniche di comunicazione telefonica per un approccio efficace con il cliente