

**REPERTORIO DELLE FIGURE PROFESSIONALI  
PROPRIE DELLE SOCIETÀ DEL SETTORE  
ASSICURATIVO**

**APPROVATO CON L'ACCORDO ANIA – OO.SS.  
DEL 14 MAGGIO 2014**

## Sommario

Premessa .....	3
Le Figure Professionali.....	3
<i>Attuario Danni</i> .....	4
<i>Attuario Vita</i> .....	6
<i>Addetto Assunzione Danni Non Auto</i> .....	8
<i>Addetto Assunzione Auto/Motors</i> .....	10
<i>Addetto Assunzione Vita Pension</i> .....	12
<i>Addetto Assunzione Vita Protezione/Protection</i> .....	14
<i>Addetto Assunzione Vita Risparmio-Investimento</i> .....	16
<i>Addetto Liquidazione Auto/Motors</i> .....	19
<i>Addetto Liquidazione Danni NA</i> .....	21
<i>Produttore</i> .....	24
<i>Addetto Marketing</i> .....	26
<i>Addetto Risorse Umane</i> .....	28
<i>Addetto Amministrazione</i> .....	30
<i>Addetto Legale</i> .....	32
<i>Addetto ai Servizi Generali</i> .....	34
<i>Analista Funzionale IT</i> .....	36
<i>Sistemista IT</i> .....	38
La Libreria delle Conoscenze .....	40
La Libreria delle Capacità.....	63

## Premessa

Il presente documento contiene il dettaglio dei profili professionali del Repertorio delle figure professionali proprie delle società del settore assicurativo, approvato con l'Accordo sottoscritto dall'ANIA e dalle OO.SS. Nazionali del settore Assicurativo il 14 maggio 2014.

Sono inoltre presenti la *Libreria delle conoscenze* e la *Libreria delle capacità*, nelle quali sono specificati rispettivamente i contenuti di ciascuna conoscenza nonché le definizioni e le fasi applicative delle capacità distintive dei ruoli.

## Le Figure Professionali

Per ciascuna delle 17 figure professionali, mappate per il settore assicurativo, sono stati individuati:

- La finalità del ruolo;
- Le principali responsabilità-attività;
- Il profilo di conoscenze e capacità;
- Il livello di autonomia;
- Il livello EQF.

Di seguito è illustrato l'elenco dei profili professionali.

1. Attuario Danni
2. Attuario Vita
3. Addetto Assunzione Danni Non Auto
4. Addetto Assunzione Auto/Motors
5. Addetto Assunzione Vita Pension
6. Addetto Assunzione Vita Protezione/Protection
7. Addetto Assunzione Vita Risparmio-Investimento
8. Addetto Liquidazione Auto/Motors
9. Addetto Liquidazione Danni NA
10. Produttore
11. Addetto Marketing
12. Addetto Risorse Umane
13. Addetto Amministrazione
14. Addetto Legale
15. Addetto ai Servizi Generali
16. Analista funzionale IT
17. Sistemista IT

## Attuario Danni

### Finalità del ruolo

Realizzare lo studio e l'implementazione dei prodotti assicurativi danni, valutandone la redditività e l'impatto nelle voci di bilancio e nella riservazione.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare la tariffa di un nuovo prodotto assicurativo, con particolare riferimento al ramo RCAuto;
2. Assistere nella realizzazione della stima, della verifica e del calcolo delle riserve.
3. Porre in essere la valutazione della redditività dei prodotti;
4. Porre in essere l'implementazione e la gestione dei prodotti assicurativi sui sistemi informatici;
5. Realizzare lo studio delle tematiche Solvency II relative alla normativa ed alle implicazioni all'interno di una compagnia di assicurazione con specifico interesse ai cambiamenti inerenti la propria area lavorativa;
6. Realizzare il reporting secondo i criteri IFRS;
7. Assistere, per quanto di competenza, alla redazione del bilancio d'esercizio;
8. Dare assistenza tecnica attuariale, ove richiesta, ad altre unità aziendali.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	2
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	2
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	3
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	2
Attuariale	Assorbimento di capitale	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
Legale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Legale	Solvency	2
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	2
Liquidazione	Tecnica liquidativa 3 – la riservazione	2
Amministrazione	Budgeting	1

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Amministrazione	Modulistica di bilancio	2
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	1
Commerciale & Marketing	Customer Care	1
ICT	Applicativi riservazione danni	2
ICT	Office Automation	3

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Controllo	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA 1 +  
 INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' 2 =  
 LIVELLO EQF 3

## Attuario Vita

### Finalità del ruolo

Realizzare lo studio e l'implementazione dei prodotti assicurativi vita, valutandone la redditività e l'impatto nelle voci di bilancio e nella riservazione.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare la tariffa di un nuovo prodotto assicurativo;
2. Assistere nella realizzazione della stima, della verifica e del calcolo delle riserve
3. Porre in essere la valutazione della redditività dei prodotti;
4. Porre in essere l'implementazione e la gestione dei prodotti assicurativi sui sistemi informatici;
5. Realizzare lo studio delle tematiche Solvency II relative alla normativa e alle implicazioni all'interno di una compagnia di assicurazione con specifico interesse ai cambiamenti inerenti la propria area lavorativa;
6. Realizzare il reporting secondo i criteri IFRS;
7. Assistere, per quanto di competenza, alla redazione del bilancio d'esercizio;
8. Dare assistenza tecnica attuariale, ove richiesta, ad altre unità aziendali.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	2
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	2
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	3
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	2
Attuariale	Assorbimento di capitale	2
Attuariale	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi	2
Attuariale	Embedded Value	1
Attuariale	Riservazione	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	1
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
Legale	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
Legale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Solvency	2
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	1
Amministrazione	Bilancio IAS	2
Amministrazione	Budgeting	1
Amministrazione	Modulistica di bilancio	2
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	1
Commerciale & Marketing	Customer Care	1
ICT	Applicativi riservazione vita	2
ICT	Office Automation	3

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Controllo	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

**MODA CONOSCENZE = 2**

**MODA CAPACITA' = 3**

**INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2**

**Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:**

<b>LIVELLO AUTONOMIA</b>	<b>1 +</b>
<b>INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'</b>	<b>2 =</b>
<b>LIVELLO EQF</b>	<b>3</b>

## Addetto Assunzione Danni Non Auto

### Finalità del ruolo

Realizzare l'assunzione dei rischi danni non auto, anche attraverso l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi della tecnica assicurativa, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare l'analisi e l'inquadramento del rischio nella categoria appropriata in base alle linee guida assuntive aziendali, selezionando i tassi appropriati sulla base di appositi tariffari, della casistica disponibile e/o direttamente assimilabile.
2. Effettuare l'applicazione, sulla base di schemi assuntivi predefiniti, di eventuali clausole particolari, deroghe o estensioni di garanzia.
3. Espletare la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di back office amministrativo-documentale dei contratti.
4. Effettuare le attività di reporting sugli andamenti quali-quantitativi dei trend relativi ai rischi assunti, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali, segnalandone eventuali scostamenti e/o anomalie, allo scopo di supportare il processo di gestione dei rischi in portafoglio.
5. Erogare assistenza alla rete in fase assuntiva, fornendo supporto operativo, informazioni e linee guida per mettere a frutto le occasioni di contatto per lo sviluppo del portafoglio.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	2
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	2
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	3
Assicurazione Danni	Assicurazione danni al patrimonio	3
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona	3
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
Assunzione	Tecnica assuntiva	3



Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	3
Legale	Normativa civilistica danni	2
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	1
Legale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di Responsabilità Civile	2
Legale	Norme di settore	2
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	1
ICT	IT Systems&Application	2
ICT	Office Automation	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Addetto Assunzione Auto/Motors

### Finalità del ruolo

Realizzare l'assunzione dei rischi RCA e CVT, anche attraverso l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi della tecnica assicurativa, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

### Livello autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare analisi, inquadramento e valorizzazione del rischio, anche con l'ausilio di applicativi IT in uso, sulla base delle linee guida assuntive aziendali e di schemi assuntivi predefiniti;
2. Effettuare i controlli e gli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte, in ciascuna fase, alle norme vigenti ed alle linee-guida, procedure e disposizioni organizzative;
3. Effettuare le attività di reporting sugli andamenti quali-quantitativi dei trend relativi ai rischi assunti, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali, segnalandone eventuali scostamenti e/o anomalie, allo scopo di supportare il processo di gestione dei rischi in portafoglio;
4. Effettuare la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di back office amministrativo-documentale dei contratti;
5. Effettuare l'assistenza alla rete nella fase assuntiva fornendo supporto operativo, informazioni e linee guida e finalizzando le occasioni di contatto con il canale di vendita e i clienti al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio.

### Livello EQF = 3

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	2
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	2
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors	3
Assicurazione Danni	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	3
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
Assunzione	Tecnica assuntiva	3

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina Regolamentare Auto	3
Legale	Normativa civilistica danni	2
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di Responsabilità Civile	3
Legale	Norme di settore	2
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Motor	1
ICT	IT Systems&Application	2
ICT	Office Automation	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA 1 +  
 INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' 2 =  
 LIVELLO EQF 3

## Addetto Assunzione Vita Pension

### Finalità del ruolo

Realizzare l'assunzione delle forme di previdenza complementare, anche mediante l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi e delle tecniche finanziario/assicurative, delle condizioni normative, contrattuali da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. *Realizzare*, in base alle linee guida assuntive aziendali, l'analisi e l'inquadramento della forma di previdenza complementare in funzione della modalità di adesione prevista;
2. *Porre in essere* il controllo sul corretto flusso di contribuzione alle forme di previdenza complementare come previsto dall'aderente e dalla normativa (contribuzione aderente, datore di lavoro, flussi di TFR e trasferimento posizione da altro fondo);
3. *Determinare* la corretta valorizzazione della posizione previdenziale in funzione della tipologia di investimento effettuato, conseguendo nel contempo l'aggiornamento dei dati utili a gestire l'informativa periodica agli aderenti e funzionali a realizzare l'informativa esterna (sito istituzionale, blog previdenziale, quotidiani, ...);
4. *Svolgere* assistenza alla rete nella fase assuntiva fornendo supporto operativo, linee guida ed informazioni anche inerenti le normative di legge e contribuendo alla formale corretta applicazione delle normative di distribuzione e trasparenza delle forme di previdenza complementare;
5. *Finalizzare* le occasioni di contatto con il canale di vendita e i clienti al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
6. *Espletare* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di back office amministrativo-documentale dei contratti, assicurando nel contempo le attività di interfaccia operativa con le altre funzioni aziendali interessate nel rispetto delle direttive, delle procedure e degli obiettivi quali-quantitativi aziendali;
7. *Assistere* il processo decisionale di livello superiore effettuando il controllo dei trend delle posizioni previdenziali assunte, curando la redazione della relativa reportistica periodica e provvedendo, anche su richiesta, a controlli campionari e verifiche sull'andamento tecnico dei rischi in portafoglio.

**Livello EQF = 3**

## Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	2
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	2
Assicurazione Vita	Mercati e strumenti finanziari	2
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
Assunzione	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	3
Legale	Normativa Fiscale Previdenza	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di settore	2
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Legale	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale Previdenza Complementare	2
ICT	<i>IT Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Addetto Assunzione Vita Protezione/Protection

### Finalità del ruolo

Realizzare l'assunzione dei rischi vita di protezione della persona, anche mediante l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi della tecnica assicurativa, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare, in base alle linee guida assuntive aziendali, l'analisi e l'inquadramento del rischio nella categoria appropriata;
2. Applicare, sulla base di schemi assuntivi predefiniti, eventuali clausole particolari;
3. Effettuare sulla base di appositi tariffari, della casistica disponibile e/o direttamente assimilabile, il calcolo dell'importo del premio valutando eventuali deroghe tariffarie;
4. Porre in essere le azioni previste per l'acquisizione degli approfondimenti necessari (es. questionari, certificati o visite mediche) per l'assunzione e/o lo sblocco di posizioni in attesa di intervento direzionale;
5. Svolgere assistenza alla rete nella fase assuntiva fornendo supporto operativo, linee guida ed informazioni anche inerenti le normative di legge e contribuendo alla formale corretta applicazione delle normative di distribuzione e trasparenza dei prodotti assicurativi di protezione;
6. Finalizzare le occasioni di contatto con il canale di vendita e i clienti al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;

7. *Espletare* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di back office amministrativo-documentale dei contratti, assicurando, nel contempo, le attività di interfaccia operativa con le altre funzioni aziendali interessate nel rispetto delle direttive, delle procedure e degli obiettivi quali-quantitativi aziendali;
8. *Assistere* il processo decisionale di livello superiore effettuando il controllo dei trend dei rischi assunti, curando la redazione della relativa reportistica periodica e provvedendo, anche su richiesta, a controlli campionari e verifiche sull'andamento tecnico dei rischi in portafoglio.

Livello EQF = 3

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	2
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	3
Assicurazione Vita	Tecniche di analisi del rischio Vita protezione	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
Assunzione	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
Legale	Normativa civilistica Vita	2
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di settore	2
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita	1
ICT	IT <i>Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Adetto Assunzione Vita Risparmio-Investimento

### Finalità del ruolo

Realizzare l'assunzione dei rischi vita per l'offerta di soluzioni assicurative di risparmio ed investimento, anche mediante l'ausilio di applicativi informatici, valutandone l'assumibilità sulla base dei principi e delle tecniche finanziario/assicurative, delle condizioni normative, contrattuali e tariffarie da applicare, all'interno dei livelli di autonomia assegnati e nel quadro della politica assuntiva dell'impresa.

Livello autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare, in base alle linee guida assuntive aziendali, l'analisi e l'inquadramento del rischio nella categoria appropriata;
2. Applicare o realizzare, sulla base di schemi assuntivi predefiniti, eventuali clausole particolari;
3. Determinare la corretta valorizzazione della prestazione assicurata in funzione della tipologia di investimento effettuato, conseguendo nel contempo l'aggiornamento dei dati utili a gestire



- l'informativa periodica agli assicurati/contraenti e funzionali a realizzare l'informativa esterna (sito istituzionale, quotidiani, ...);
4. *Svolgere* assistenza alla rete nella fase assuntiva fornendo supporto operativo, linee guida ed informazioni anche inerenti le normative di legge e contribuendo alla formale corretta applicazione delle normative di distribuzione e trasparenza dei prodotti assicurativi di investimento e risparmio;
  5. *Finalizzare* le occasioni di contatto con il canale di vendita e i clienti al mantenimento e allo sviluppo del portafoglio;
  6. *Espletare* la raccolta, protocollazione e archiviazione della documentazione richiesta e/o comunque idonea a consentire l'alimentazione del processo di back office amministrativo-documentale dei contratti, assicurando, nel contempo, le attività di interfaccia operativa con le altre funzioni aziendali interessate nel rispetto delle direttive, delle procedure e degli obiettivi quali-quantitativi aziendali;
  7. *Assistere* il processo decisionale di livello superiore effettuando il controllo dei trend dei rischi assunti, curando la redazione della relativa reportistica periodica e provvedendo, anche su richiesta, a controlli campionari e verifiche sull'andamento tecnico dei rischi in portafoglio.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	2
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	2
Assicurazione Vita	Mercati e strumenti finanziari	3
Assicurazione Vita	Tecniche di analisi del rischio Vita risparmio/investimento	3
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali	3
Assunzione	Tecnica assuntiva	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
Legale	Disciplina Regolamentare Vita rami III e V	3
Legale	Normativa civilistica Vita	2
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
Legale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di settore	2

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita	2
ICT	IT <i>Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Addetto Liquidazione Auto/Motors

### Finalità del ruolo

*Realizzare* la corretta liquidazione dei sinistri Auto e CVT assegnati, anche attraverso l'ausilio degli applicativi informatici in uso, valutandone il grado di indennizzabilità/risarcibilità sulla base di principi della tecnica liquidativa, della regolarità delle condizioni e limiti contrattuali e previa verifica amministrativa, entro i limiti di autonomia e nel quadro della politica liquidativa dell'impresa.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere*, in base al livello di autonomia attribuito, le fasi istruttorie della liquidazione dei sinistri assegnati (RCA CARD - No CARD, CVT e altre garanzie accessorie), tramite l'utilizzo degli applicativi gestionali IT in uso, incluse le banche dati di settore (Auto, Sinistri), per le attività di competenza;
2. *Effettuare*, in base alla documentazione acquisita, la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno, coinvolgendo la rete fiduciaria e gli enti convenzionati, formulando al caso adeguata stima dell'importo da pagare ed aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Effettuare* le attività operative di competenza propedeutiche alla gestione dei flussi ANIA rientranti nella CARD;
4. *Eseguire* l'acquisizione, protocollazione, archiviazione, sui sistemi cartacei ed IT, delle attività svolte, della documentazione e degli esiti/review delle pratiche di sinistro assegnate;
5. *Effettuare* i controlli e gli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte, in ciascuna fase, alle norme vigenti ed alle linee-guida, procedure e disposizioni organizzative;
6. *Eseguire* le attività di reporting sull'andamento quali-quantitativo dei sinistri assegnati, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali (indicatori di performance, KPI), segnalandone eventuali scostamenti e/o anomalie, allo scopo di supportare il processo decisionale, alla funzione sovraordinata;
7. *Curare* il flusso comunicativo/informativo con gli interlocutori aziendali interessati afferenti alla propria Unità Organizzativa, alle altre UO aziendali incluse le funzioni di controllo interno, reclami ed antifrode;
8. *Gestire* la relazione ed eventuale negoziazione con gli interlocutori esterni (clienti, intermediari e loro patrocinatori, altri).

**Livello EQF = 3**

## Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Danni	Assicurazione Motors	3
Assicurazione Danni	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	3
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina Regolamentare Auto	2
Legale	Normativa civilistica danni	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di procedura civile	2
Legale	Norme di Responsabilità Civile	3
Legale	Norme di settore	2
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
Liquidazione	Principali Convenzioni intra-settoriali Auto	3
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>IT Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Negoziare	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

### Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Addetto Liquidazione Danni NA

### Finalità del ruolo

Realizzare la corretta liquidazione dei sinistri Danni assegnati, anche attraverso l'ausilio di applicativi informatici, valutandone il grado di indennizzabilità/risarcibilità sulla base di principi della tecnica liquidativa, della regolarità delle condizioni e limiti contrattuali e previa verifica amministrativa, all'interno dei livelli di autonomia e nel quadro della politica liquidativa dell'impresa.

Livello autonomia = 1

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere*, in base al livello di autonomia attribuito, le fasi istruttorie della liquidazione dei sinistri assegnati (per danni al patrimonio, alla persona, ai beni), tramite l'utilizzo degli applicativi gestionali IT in uso per le attività di competenza;
2. *Effettuare*, in base alla documentazione acquisita, la valutazione del grado di indennizzabilità/risarcibilità del danno, coinvolgendo la rete fiduciaria e gli enti convenzionati, formulando al caso adeguata stima dell'importo da pagare ed aggiornando gli esiti qualora ricorrano nuovi elementi o informazioni;
3. *Eseguire* l'acquisizione, protocollazione, archiviazione, sui sistemi cartacei ed IT, le attività svolte, la documentazione e gli esiti/review delle pratiche di sinistro assegnate;

4. Effettuare i controlli e gli aggiornamenti (periodici o straordinari) propedeutici a conseguire la conformità delle attività svolte, in ciascuna fase, alle norme vigenti ed alle linee-guida, procedure e disposizioni organizzative;
5. Eseguire le attività di reporting sull'andamento quali-quantitativo dei sinistri assegnati, valutandone la compatibilità con gli obiettivi aziendali (indicatori di performance, KPI), segnalando eventuali scostamenti e/o anomalie allo scopo di supportare il processo decisionale, alla funzione sovraordinata;
6. Curare il flusso comunicativo/informativo con gli interlocutori aziendali interessati afferenti alla propria Unità Organizzativa, alle altre UO aziendali incluse le funzioni di controllo interno;
7. Gestire la relazione ed eventuale negoziazione con gli interlocutori esterni (clienti, intermediari e loro patrocinatori, altri).

## Livello EQF = 3

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Danni	Assicurazione danni ai beni	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni al patrimonio	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona	2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	3
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa civilistica danni	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	2
Legale	Norme di procedura civile	2
Legale	Norme di Responsabilità Civile	3
Legale	Norme di settore	2
Legale	Nozioni di diritto privato	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
Liquidazione	Tecnica liquidativa 1	3
Liquidazione	Tecnica liquidativa 2 La liquidazione del sinistro	3
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Commerciale & Marketing	Customer Care	3
ICT	IT Systems&Application	2
ICT	Office Automation	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Negoziazione	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Produttore

### Finalità del ruolo

Effettuare lo sviluppo e l'acquisizione di clientela fornendo un'adeguata assistenza in fase di vendita e post-vendita, nel rispetto delle politiche e delle direttive aziendali, al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati.

**Livello autonomia = n.a.\***

### Principali responsabilità-attività

1. *Concretizzare* le attività di cross selling e up selling finalizzate allo sviluppo del portafoglio clienti in un piano vendite personale, utilizzando gli strumenti, gli indirizzi e gli orientamenti, messi a disposizione dall'azienda;
2. *Attuare* la gestione e l'organizzazione delle attività propedeutiche alla vendita e alla fase di post-vendita, in linea con le disposizioni aziendali e nel rispetto della normativa vigente;
3. *Erogare* consulenza alla clientela, attraverso l'analisi accurata delle esigenze, l'individuazione di soluzioni adeguate e la proposta dei prodotti idonei alle specificità identificate, in linea con le disposizioni aziendali e nel rispetto della normativa vigente.

**Livello EQF = 2**

\*NB: data la natura del ruolo, molto sbilanciato verso l'operatività esecutiva, il concetto di autonomia non è applicabile.

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni	2
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	2
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Legale	Norme di settore	1
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale e Marketing	Pianificazione dell'attività di vendita	3
Commerciale e Marketing	Prodotti Danni e Vita di Protezione	2



Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Commerciale e Marketing	Prodotti di Previdenza Complementare	2
Commerciale e Marketing	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	2
Commerciale e Marketing	Tecniche di rilevazione del profilo di rischio	2
ICT	Office Automation	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 1

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	n.a. +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	2

## Addetto Marketing

### Finalità del ruolo

Realizzare la gestione delle attività di sviluppo dei piani per i prodotti e i servizi assegnati e di tutte le attività inerenti l'area di specializzazione di competenza.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le attività necessarie alla costruzione del business plan generale e del piano di marketing specifico per i prodotti e i servizi assegnati;
2. *Assistere* nella analisi e valutazione delle ricerche e delle indagini di mercato, delle promozioni, delle attività di pubbliche relazioni e dei programmi pubblicitari, relativamente ai prodotti/servizi assegnati;
3. *Porre in essere* una collaborazione continuativa con le funzioni commerciali e le reti distributive relativamente alle attività di pianificazione di iniziative commerciali, di supporto e stimolo alla distribuzione, di analisi delle performance e delle redemption dei prodotti sulla base dei programmi di sviluppo definiti;
4. *Porre in essere* la razionalizzazione di proposte di modifica/aggiornamento dei prodotti/servizi assegnati o di sviluppo di nuovi prodotti e servizi, in funzione delle esigenze specifiche della distribuzione, delle risposte provenienti dal mercato e in relazione all'analisi della concorrenza;
5. *Assistere* nelle attività di preparazione, utilizzo e monitoraggio di mezzi/supporti pubblicitari e di campagne promozionali, di lancio, di restyling e di riposizionamento di prodotti/servizi, nonché nelle attività di gestione delle campagne di marketing e di vendita, anche partecipando alla formazione del personale di vendita e customer service.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio d'impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	2
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Legale	Normative obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	1
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	Comunicazione, pubblicità e promozione	3
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Motors	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita	2
Commerciale e Marketing	Mercato nazionale Previdenza Complementare	2
Commerciale e Marketing	Prodotti Danni e Vita di Protezione	2
Commerciale e Marketing	Prodotti di Previdenza Complementare	2
Commerciale e Marketing	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	2
Commerciale e Marketing	Ricerche ed analisi di mercato	3
ICT	<i>IT Systems &amp; Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Controllo	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	4
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## Addetto Risorse Umane

### Finalità del ruolo

Realizzare le attività che concorrono alla corretta ed efficace gestione delle politiche, dei piani e delle procedure operative in materia di risorse umane, curando il supporto e l'ascolto delle funzioni di linea, in coerenza con gli orientamenti strategici dell'azienda e con la normativa di legge.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare le attività operative funzionali all'ottimale composizione dell'organico aziendale, alla copertura tempestiva della posizioni, alla gestione dei piani di incentivo, collaborando con i referenti delle unità di linea alla individuazione delle esigenze interne e dei profili oggetto di reclutamento e selezione;
2. Assistere i referenti delle altre unità organizzative nella gestione operativa dei processi di valutazione delle persone, in coerenza con le politiche, i piani e gli standard di riferimento aziendali in materia di piani di sviluppo, talent management e key people management;
3. Conseguire l'adeguata gestione operativa delle comunicazioni intra-direzionali nonché delle informazioni in fascicolo in caso di procedimento disciplinare o di contenzioso, al fine di concorrere alla ottimizzazione del costo del personale e alla gestione ordinata delle risorse umane: ferie, trasferte, straordinari, interventi retributivi;
4. Realizzare le attività gestionali necessarie alla mobilità interna del personale, dall'individuazione degli incarichi da coprire con risorse in organico, all'aggiornamento delle posizioni disponibili, alla raccolta dei dati attitudinali e di potenziale delle risorse umane, collaborando con i referenti delle funzioni di amministrazione del personale per l'evasione dei rispettivi adempimenti.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Legale	Diritto del lavoro	2
Legale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Personale	Amministrazione del personale	2

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Personale	Budget e controllo costi del personale	2
Personale	Formazione del personale	2
Personale	Gestione risorse umane	2
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	1
Personale	Reclutamento e selezione	2
Personale	Sistemi retributivi	2
Personale	Sviluppo risorse umane	2
Personale	Tecniche di colloquio ed intervista	2
Personale	Valutazione delle prestazioni	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	3
ICT	<i>IT Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Controllo	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Negoziazione	3
Relazionale	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA 1 +  
 INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' 2 =  
 LIVELLO EQF 3

## Addetto Amministrazione

### Finalità del ruolo

Realizzare la gestione quotidiana degli adempimenti contabili e amministrativi, nel rispetto delle norme civilistiche e fiscali e delle *policy* aziendali.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le attività di ragioneria necessarie alla gestione contabile di pertinenza;
2. *Espletare* il costante ed accurato controllo delle operazioni e degli adempimenti amministrativi affidati;
3. *Assistere* nelle attività di analisi ed operative che concorrono all'elaborazione del bilancio aziendale;
4. *Espletare* gli adempimenti previsti dalle normative civilistico – fiscali in relazione alle attività amministrative assegnate;
5. *Produrre* i report periodici necessari, richiesti dalle policy interne e dalla normativa di legge.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	2
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa di sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Amministrazione	<i>Budgeting</i>	2
Amministrazione	Norme e procedure di <i>backoffice</i>	2
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	2
Amministrazione	Reportistica	2
ICT	<i>IT Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
Gestionale	Controllo	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3

**MODA CONOSCENZE = 2**

**MODA CAPACITA' = 3**

**INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2**

**Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:**

**LIVELLO AUTONOMIA 1 +**

**INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' 2 =**

**LIVELLO EQF 3**

## Addetto Legale

### Finalità del ruolo

Erogare consulenza giuridica di supporto alle funzioni aziendali a tutela del patrimonio aziendale, inclusa l'immagine istituzionale e la reputazione dell'impresa, al fine di salvaguardare e, al caso, mitigare, i profili di responsabilità dei rappresentanti aziendali, anche tramite il ricorso a fiduciari legali.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. *Erogare* il supporto consulenziale alla Direzione/Unità richiedente, effettuando analisi, predisponendo documentazione legale e fornendo pareri consultivi, suggerendo possibili soluzioni ed intervenendo, ove richiesto, in Comitati o gruppi di lavoro nelle fasi di discussione;
2. *Assistere* le Unità aziendali nella risoluzione di problematiche giuridiche direttamente derivanti dalle attività operative e/o dai rapporti con la clientela o problemi legali di interesse funzionale;
3. *Realizzare* memorandum, al caso redazioni in bozza o definitive di documenti legali, a supporto delle azioni di tutela legale affidate a fiduciari esterni, in ogni ordine e grado di giudizio;
4. *Realizzare* il proprio aggiornamento nell'area professionale di competenza, al fine di garantire una corretta e completa interpretazione degli aspetti connessi alle tematiche legali o societarie.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	2
Legale	Contratto di agenzia	1
Legale	Diritto del lavoro	2
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
Legale	Normativa civilistica Danni	3
Legale	Normativa civilistica Vita	3
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	3
Legale	Norme di procedura civile	3



Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	2
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>IT Systems&amp;Application</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	4
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Negoziazione	3
Relazionale	Orientamento al cliente	4

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA 1 +  
 INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' 2 =  
 LIVELLO EQF 3

## Addetto ai Servizi Generali

### Finalità del ruolo

Effettuare le attività operative propedeutiche allo svolgimento delle procedure gestionali dedicate alla logistica interna, agli acquisti di beni e servizi, alle telecomunicazioni, alla manutenzione dei beni immobili ad uso strumentale.

**Livello autonomia = n.a.\***

### Principali responsabilità-attività

1. *Espletare*, anche mediante l'uso degli applicativi informatici dedicati, gli adempimenti amministrativi e documentali prescritti per la gestione degli acquisiti di beni e servizi, aggiornando il relativo archivio presso l'unità di appartenenza;
2. *Eseguire*, anche tramite la compilazione della modulistica ad hoc, la gestione delle richieste e delle altre comunicazioni provenienti dalle diverse unità aziendali riguardanti la logistica ordinaria degli uffici (layout, arredi e dotazioni), attivando i soggetti preposti ed aggiornando il relativo archivio;
3. *Espletare* le attività amministrative di competenza assistendo le unità preposte alla gestione e manutenzione delle telecomunicazioni aziendali (telefonia e dati);
4. *Assistere* i referenti dei fornitori esterni deputati alle attività di manutenzione ordinaria del/degli immobili ad uso strumentale, sia per il flusso di comunicazioni che per gli adempimenti amministrativi previsti da procedura.

**Livello EQF = 2**

\*NB: data la natura del ruolo, molto sbilanciato verso l'operatività esecutiva, il concetto di autonomia non è applicabile.

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Organizzazione e processi	1
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	3
Amministrazione	Reportistica	2
Commerciale & Marketing	<i>Customer Care</i>	2
ICT	<i>Office Automation</i>	3

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	4
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

**MODA CONOSCENZE = 1**

**MODA CAPACITA' = 3**

**INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2**

### Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	n.a. +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	2

## Analista Funzionale IT

### Finalità del ruolo

Realizzare soluzioni tecnico-organizzative adeguate, partecipando alla realizzazione di studi di fattibilità e all'impostazione degli applicativi, secondo le metodologie e le tecniche standard adottate dall'Impresa, nel rispetto dei piani e delle politiche aziendali.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. Realizzare soluzioni alternative per l'impostazione e l'implementazione di eventuali modifiche a procedure esistenti;
2. Analizzare l'impatto dell'applicazione su altre procedure esistenti;
3. Erogare assistenza durante le fasi di collaudo e controllo definitivo dell'applicazione, al fine di verificarne la rispondenza agli obiettivi definiti;
4. Assistere e coordinare il gruppo di lavoro gestito, attraverso la schedulazione delle attività delle singole risorse, del controllo di avanzamento, della validazione della sua correttezza, nel rispetto degli standard di costo, qualità e produttività.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	2
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Personale	Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali	2
Commerciale & Marketing	Customer Care	2
ICT	Architetture e sviluppo di software	2
ICT	IT Environment	2
ICT	IT Project Management	2
ICT	IT Systems & Applications 2	2
ICT	Office Automation	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Controllo	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

**MODA CONOSCENZE = 2**

**MODA CAPACITA' = 3**

**INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2**

**Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:**

**LIVELLO AUTONOMIA** 1 +  
**INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'** 2 =  
**LIVELLO EQF** 3

## Sistemista IT

### Finalità del ruolo

Porre in essere una buona gestione dell'hardware e del software affinché l'insieme dei servizi informatici siano erogati nel modo più efficiente possibile.

**Livello autonomia = 1**

### Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* il livello di servizio necessario all'azienda per monitorare le performance e garantire la manutenzione preventiva dell'hardware e del software;
2. *Realizzare* l'installazione e la configurazione del nuovo hardware/software, incluse le infrastrutture IT dell'Impresa, partecipando alla definizione dell'architettura tecnologica a supporto in collaborazione con le altre funzioni interessate, nell'ambito della propria area di competenza;
3. *Assistere* nell'evoluzione delle tecnologie informatiche (hardware e software di base) a disposizione dell'Azienda, al fine di verificare l'adeguatezza delle soluzioni adottate;
4. *Assistere*, per l'area e i prodotti di competenza, nelle fasi di realizzazione dei progetti e delle applicazioni definiti, collaborando alle attività di impostazione degli standard di utilizzo, di installazione, di tuning e testing secondo criteri di qualità e tempestività;
5. *Erogare* supporto specialistico alle utenze, attraverso affiancamenti ed elaborazioni di documentazione tecnico-operativa e la fornitura di assistenza di secondo livello, in un'ottica di consulenza interna.

**Livello EQF = 3**

### Profilo di conoscenze e capacità

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Bilancio di impresa	1
Assicurazioni	Organizzazione e processi	2
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	1
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	1
Assicurazioni	Vigilanza assicurativa	1
Legale	Diritto del lavoro	1
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro	1
Legale	Normative obbligatorie	1
Commerciale & Marketing	Customer Care	2

Profilo di conoscenze		
Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
ICT	Architetture e sviluppo di software	2
ICT	IT Environment	2
ICT	IT Project Management	2
ICT	IT Systems & Applications 2	2
ICT	Office Automation	2
ICT	Sicurezza informatica	2
ICT	Telecommunication Networks	2

Profilo di capacità		
Area	Titolo	Livello atteso
Gestionale	Accuratezza	3
Gestionale	Iniziativa	3
Gestionale	Organizzazione	3
Gestionale	Orientamento ai risultati	3
Intellettuale	Analisi	3
Intellettuale	Soluzione dei problemi	3
Relazionale	Comunicazione	3
Relazionale	Convincimento	3
Relazionale	Lavorare in gruppo	3
Relazionale	Negoziazione	3
Relazionale	Orientamento al cliente	3

MODA CONOSCENZE = 2

MODA CAPACITA' = 3

INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA' = 2

Verifica del valore EQF assegnato al Ruolo:

LIVELLO AUTONOMIA	1 +
INDICATORE MEDIO CONOSCENZE + CAPACITA'	2 =
LIVELLO EQF	3

## La Libreria delle Conoscenze

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Assicurazioni	Bilancio di impresa	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza di principi di bilancio e redditività tipica dell'impresa di assicurazione</p> <p><b>Contenuti</b> Principi generali di bilancio Fonti ed indicatori di redditività aziendale</p>
Assicurazioni	Organizzazione e processi	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali configurazioni organizzative e di processi fondamentali dell'impresa assicurativa.</p> <p><b>Contenuti</b> Assetti societari: gruppi, holding e conglomerati internazionali. I processi assicurativi di business, di funzionamento e di supporto</p>
Assicurazioni	Principi economici del settore assicurativo	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della specificità del business assicurativo</p> <p><b>Contenuti</b> La funzione economico-sociale dell'assicurazione La mutualità, il trasferimento e la gestione del rischio L'inversione del ciclo economico e finanziario La separazione patrimoniale dei business assicurativi</p>
Assicurazioni	Riassicurazione e coassicurazione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli strumenti di trasferimento e mitigazione dell'impatto economico del rischio.</p> <p><b>Contenuti</b> Nozione e concetto di riassicurazione I trattati: tipologie e criteri di comparazione Nozione e concetto di coassicurazione</p>
Assicurazioni	Tecnica assicurativa	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali elementi tecnici dell'assicurazione.</p> <p><b>Contenuti</b> Nozione di rischio e parametri di misurazione Nozione e struttura del premio Meccanismi per il contenimento dell'esposizione al rischio e corrispondenti effetti economici.</p>



Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Assicurazioni</b>	Vigilanza assicurativa	<p><b>Descrizione</b> Conoscenze delle <i>authorities</i> che hanno competenza sul settore.</p> <p><b>Contenuti</b> Banca d'Italia IVASS/ISVAP COVIP CONSOB Garante Privacy Garante Antitrust</p>
<b>Assicurazione Danni</b>	Assicurazione danni ai beni	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture dei rischi Incendio, Furto ed Elettronica nelle polizze multirischi.</p> <p><b>Contenuti</b> Per le coperture Incendio, Furto, Elettronica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
<b>Assicurazione Danni</b>	Assicurazione danni al patrimonio	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture RCT/RCO nelle polizze multirischi.</p> <p><b>Contenuti</b> Per le coperture RCT/ RCO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
<b>Assicurazione Danni</b>	Assicurazione danni alla persona	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture dei rischi Infortuni e Malattia nelle polizze multirischi.</p> <p><b>Contenuti</b> Per le coperture Infortuni e Malattia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Assicurazione Danni</b>	Assicurazione Motors	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture del rischio RCA.</p> <p><b>Contenuti</b> Per le coperture RCA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oggetto e definizioni</li> <li>• Eventi assicurati</li> <li>• Delimitazione del rischio</li> <li>• Estensioni di garanzia - Garanzie aggiuntive/speciali</li> <li>• Esclusioni e limiti</li> <li>• Condizioni particolari</li> </ul>
<b>Assicurazione Danni</b>	Coperture/garanzie CVT ed Accessorie	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle diverse garanzie e forme contrattualmente previste in abbinamento alla assicurazione RCA.</p> <p><b>Contenuti</b> Le garanzie CVT: Incendio e furto Cristalli Eventi atmosferici Atti vandalici – Sociopolitici Kasko e Collisione</p> <p>Garanzie accessorie: Infortuni del conducente Assistenza Tutela legale</p>
<b>Assicurazione Danni</b>	Forme di assicurazione danni	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle diverse forme contrattuali delle assicurazioni danni.</p> <p><b>Contenuti</b> Danni alla persona: assicurazioni indennitarie, assicurazioni risarcitorie Danni a cose: valore intero, a stima, primo rischio assoluto, primo rischio relativo Relazioni di responsabilità: a massimale unico, a massimale plurimo Assicurazioni di spesa (tutela legale, assistenza, ect).</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Assicurazione Danni</b>	Forme di assicurazione Motors	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle diverse forme contrattuali in cui può essere prestata l'assicurazione RCA.</p> <p><b>Contenuti</b> Bonus/Malus Bonus/Malus con franchigia Fissa Fissa con pejus Franchigia Altre nuove forme (PAYD, ...)</p>
<b>Assicurazione Vita</b>	Assicurazione Vita protezione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture TCM e LTC.</p> <p><b>Contenuti</b> Oggetto e definizioni Delimitazione del rischio Tipologia di premio e di prestazione assicurativa Vicende relative alla vita del contratto Le opzioni contrattuali Esclusioni e limiti Condizioni particolari</p>
<b>Assicurazione Vita</b>	Assicurazione Vita risparmio/investimento	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle condizioni generali e particolari delle coperture dei rischi finanziari/assicurativi.</p> <p><b>Contenuti</b> Oggetto e definizioni Delimitazione del rischio Tipologia di premio e di prestazione assicurativa Vicende relative alla vita del contratto Le opzioni contrattuali Esclusioni e limiti Condizioni particolari</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Assicurazione Vita</b>	Forme di assicurazione Vita	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali forme contrattuali delle assicurazioni Vita.</p> <p><b>Contenuti</b> Assicurazioni con prevalente finalità di protezione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temporanee Caso Morte</li> <li>• LTC, DD-CI, PHI</li> <li>• Miste</li> <li>• Garanzie Complementari</li> </ul> <p>Assicurazioni con prevalente finalità di risparmio/investimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rivalutabili collegate a gestioni separate</li> <li>• Unit linked</li> <li>• Index linked</li> <li>• Capitalizzazioni</li> </ul>
<b>Assicurazione Vita</b>	Mercati e strumenti finanziari	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali mercati finanziari e dei prodotti e servizi disponibili.</p> <p><b>Contenuti</b> Principali mercati di negoziazione di strumenti, di prodotti e servizi finanziari Fondi comuni di investimento Gestioni patrimoniali Prodotti finanziari: zero coupon bond, opzioni, ecc Fiscalità degli strumenti finanziari Strumenti di gestione dei capitali a breve, medio e lungo termine.</p>
<b>Assicurazione Vita</b>	Tecniche di analisi del rischio Vita protezione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali strumenti di valutazione del rischio Vita caso morte e non autosufficienza.</p> <p><b>Contenuti</b> Le ipotesi fondamentali: demografica, finanziaria e di spesa Tecniche di analisi e valutazione del rischio di premorienza e perdita autosufficienza Principali patologie mediche e relative conseguenze sulla durata o sulla qualità della vita umana Elementi tecnico-statistici per la valorizzazione del rischio ai fini dell'assumibilità</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Assicurazione Vita</b>	Tecniche di analisi del rischio Vita risparmio/investimento	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali strumenti per la corretta assunzione/valorizzazione del rischio.</p> <p><b>Contenuti</b> Le ipotesi fondamentali delle assicurazioni vita Tecniche di analisi e valutazione del rischio di premorienza Tipologia di investimento e valutazione del capitale assicurato Criteri di valorizzazione della prestazione offerta in funzione delle diverse forme di assicurazione Rapporti rischio/rendimento in funzione delle differenti forme di assicurazione e di investimento del premio</p>
<b>Assunzione</b>	Disposizioni assuntive aziendali	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disposizioni assicurative interne in materia di gestione tecnica del “fascicolo di polizza” di competenza.</p> <p><b>Contenuti</b> Linee-guida Disposizioni Procedure Prassi aziendali</p>
<b>Assunzione</b>	Tecnica assuntiva	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle fasi e delle procedure tipiche del processo assuntivo.</p> <p><b>Contenuti</b> Tipologia della documentazione propedeutica al processo assuntivo Parametri per l’assumibilità ed inquadramento del rischio Tipologia di quotazione e condizioni particolari.</p>
<b>Attuariale</b>	Assorbimento di capitale	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle tematiche inerenti l’assorbimento di capitale.</p> <p><b>Contenuti</b> Requisito minimo di capitale previsti Margine di solvibilità Tecniche per la determinazione degli elementi a elementi a copertura dell’assorbimento di capitale.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Attuariale	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli aspetti finanziari delle modalità di misurazione della redditività dei prodotti assicurativi.</p> <p><b>Contenuti</b> Tasso di una gestione separata: modalità per la determinazione La rivalutazione nei prodotti rivalutabili Costruzione di titoli strutturati per prodotti Index Linked Prodotti Unit e MultiFound Basi tecniche di primo ordine e second'ordine Utili generati da un prodotto assicurativo Scomposizione degli utili e modalità di misurazione degli stessi Criteri di misurazione del costo del capitale Leve di redditività di un prodotto</p>
Attuariale	Embedded Value	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle metodologie di calcolo dell'Embedded Value.</p> <p><b>Contenuti</b> Basi di prim'ordine e di second'ordine (Flussi di portafoglio e Modelli finanziari stocastici) Generazione dell'utile Valutazione di opzioni e garanzie implicite Misurazione del costo del capitale</p>
Attuariale	Riservazione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenze dei principali aspetti legati alla riservazione.</p> <p><b>Contenuti</b> Principali voci di riserva Riserva matematica e riserva spese: modalità di determinazione per diversi rami assicurativi Criteri di verifica e eventuale accantonamento di riserve aggiuntive (basi demografiche, rischio tasso, riserve spese II ordine, ecc.).</p>
Legale	Contratto di agenzia	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina civilistica che regola il contratto di agenzia e della contrattualistica associativa.</p> <p><b>Contenuti</b> L'art 1753 c.c. (contratto d'agenzia) ANA 2003</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Legale	Diritto del lavoro	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della legislazione del lavoro europea, italiana e di settore.</p> <p><b>Contenuti</b> Normative inerenti la costituzione la gestione e la chiusura del rapporto di lavoro Contratti collettivi nazionali di settore Conoscenza dei dispositivi che regolano i rapporti di lavoro e degli orientamenti della giurisprudenza Conoscenza delle procedure inerenti i ricorsi e i procedimenti giudiziari presso la magistratura del lavoro.</p>
Legale	Disciplina Regolamentare Auto	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina assicurativa per l'assicurazione obbligatoria dei veicoli a motore e i natanti dettata dal Codice delle Assicurazioni Private e dalla regolamentazione (Ivass/Isvap).</p> <p><b>Contenuti</b> Obbligo di assicurazione RCA: veicoli soggetti all'obbligo di assicurazione competizioni sportive, responsabilità coperta dall'assicurazione, massimali di garanzia, soggetti esclusi dall'assicurazione, trasparenza dei premi e delle condizioni di contratto, obbligo a contrarre I documenti assicurativi RCA Criteri normativi di tariffazione RCA: assegnazione della classe di merito universale CU Cessione, risoluzione e sostituzione del contratto di assicurazione Risarcimento diretto</p>
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle norme e dei regolamenti (Ivass/Isvap) che disciplinano la distribuzione dei servizi assicurativi.</p> <p><b>Contenuti</b> Vendita diretta Vendita tramite intermediari Pubblicità Informativa contrattuale</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina delle forme di previdenza complementare dettata dalle normative vigenti e dall'autorità di vigilanza sulla previdenza complementare.</p> <p><b>Contenuti</b> Le forme di previdenza complementare Potenziali aderenti/destinatari e modalità di contribuzione/ finanziamento Regime delle prestazioni e modelli gestionali Modalità di destinazione del TFR alle FPC Requisiti di accesso e tipologie di prestazioni a scadenza Anticipazioni, riscatti e trasferimento della posizione previdenziale, trasparenza delle operazioni e tutela dell'aderente.</p>
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina assicurativa Vita dettata dal Codice delle Assicurazioni Private e dalla regolamentazione (Ivass/Isvap).</p> <p><b>Contenuti</b> I rami assicurativi Principi generali dell'attività di intermediazione assicurativa e di vendita diretta Trasparenza delle operazioni e protezione dell'assicurato: - obblighi di informazione - regole comportamento - conflitto di interessi Revocabilità della proposta e diritto di recesso dell'assicurazione Vita.</p>
Legale	Disciplina regolamentare Vita rami III e V	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina assicurativa Vita dettata dalla Legge sul risparmio, dal TUF e dalla regolamentazione (Ivass/Isvap e Consob).</p> <p><b>Contenuti</b> Disciplina applicabile alle assicurazioni vita finanziarie di ramo III e V: unit/index linked ed operazioni di capitalizzazione Trasparenza delle operazioni e protezione dell'assicurato: - obblighi di informazione - regole comportamento e di distribuzione (vendita diretta o tramite intermediari) - conflitto di interessi Disciplina MIFID in ambito assicurativo.</p>



Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Legale	Normativa civilistica Danni	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina civilistica che regola i contratti di assicurazione Danni.</p> <p><b>Contenuti</b> Codice Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contratto di assicurazione Danni (nozione, durata, pagamento del premio, soggetti del contratto).</li> <li>• Sovra e sottoassicurazione</li> <li>• Assicurazione presso diversi assicuratori</li> <li>• Coassicurazione</li> <li>• Surrogazione</li> </ul>
Legale	Normativa civilistica Vita	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina civilistica che regola i contratti di assicurazione Vita.</p> <p><b>Contenuti</b> Codice Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il contratto di assicurazione Vita (nozione, durata, pagamento del premio, soggetti del contratto, riscatto e riduzione)</li> <li>• Il cambiamento di professione dell'assicurato</li> <li>• Assicurazione sulla vita propria o di un terzo</li> <li>• Assicurazione a favore di un terzo</li> <li>• Decadenza e Revoca del beneficio</li> <li>• Diritti dei creditori e degli eredi</li> <li>• Suicidio dell'assicurato</li> </ul>
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina fiscale dei premi e delle prestazioni.</p> <p><b>Contenuti</b> Fiscalità dei premi Danni Detraibilità/deducibilità dei premi Danni Fiscalità delle prestazioni in funzione dei diversi soggetti beneficiari . Fiscalità dei premi Vita Detraibilità/deducibilità dei premi Vita Fiscalità delle prestazioni in funzione dei diversi soggetti beneficiari.</p>
Legale	Normativa Fiscale Previdenza	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina fiscale di previdenza complementare.</p> <p><b>Contenuti</b> Fiscalità delle forme pensionistiche complementari Regime fiscale della contribuzione Regime fiscale delle prestazioni a scadenza, delle anticipazioni e dei riscatti</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Legale</b>	Normativa sicurezza sul lavoro	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della normativa nazionale e comunitaria inerente la sicurezza, l'igiene e la protezione ambientale sul lavoro e della sua applicazione in azienda.</p> <p><b>Contenuti</b> Conoscenza della legislazione del lavoro, italiana e comunitaria Normativa nazionale e comunitaria inerente la sicurezza, l'igiene del lavoro, e la protezione ambientale. Misure di prevenzione necessarie a garantire sicurezza e salubrità dei luoghi di lavoro e relative modalità di controllo. Sistema di sicurezza aziendale: norme, disposizioni aziendali, procedure, modalità di controllo e di <i>audit</i> interno Norme, sistemi e metodi antinfortunistici e antinquinamento</p>
<b>Legale</b>	Normative obbligatorie	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali normative di legge da applicare nella attività di settore.</p> <p><b>Contenuti</b> Antiriciclaggio Privacy 231-Responsabilità d'impresa</p>
<b>Legale</b>	Norme di procedura civile	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle norme e principi di base della procedura civile.</p> <p><b>Contenuti</b> Mediazione civile Procedura civile ordinaria Procedure transattive stragiudiziali</p>
<b>Legale</b>	Norme di Responsabilità Civile	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina che regola la responsabilità civile da fatto illecito e da inadempimento.</p> <p><b>Contenuti</b> Responsabilità civile extracontrattuale Esimenti della responsabilità Responsabilità per fatto altrui Responsabilità presunta da circolazione dei veicoli Responsabilità civile contrattuale</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Legale</b>	Norme di settore	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della disciplina civilistica che regola il contratto di assicurazione.</p> <p><b>Contenuti</b> Codice Civile</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principi generali del contratto</li> <li>• Il contratto di assicurazione</li> <li>• Le dichiarazioni contrattuali inesatte e reticenze</li> <li>• La variazione e cessazione del rischio</li> <li>• I sinistri cagionati con dolo o colpa</li> <li>• Assicurazione in nome altrui e per conto altrui o per conto di chi spetta</li> </ul>
<b>Legale</b>	Nozioni di diritto privato	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle norme e principi di base di riferimento per l'attività assicurativa.</p> <p><b>Contenuti</b> Rapporti giuridici Obbligazioni La disciplina relativa al contratto Nozioni di dolo e colpa</p>
<b>Legale</b>	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle normative che regolano la previdenza obbligatoria (INPS, casse autonome di previdenza dei liberi professionisti, ...).</p> <p><b>Contenuti</b> La struttura del sistema previdenziale italiano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• previdenza obbligatoria</li> <li>• previdenza complementare</li> </ul> <p>Il sistema previdenziale obbligatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contributi</li> <li>• prestazioni</li> </ul>
<b>Legale</b>	Solvency	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza della normativa Solvency e suoi effetti.</p> <p><b>Contenuti</b> L'evoluzione delle normative in materia di solvibilità Principali effetti su attività, passività e requisiti patrimoniali</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Liquidazione</b>	Disposizioni liquidative aziendali	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle disposizioni assicurative interne in materia di gestione tecnica del “fascicolo di sinistro” di competenza.</p> <p><b>Contenuti</b> Linee-guida Disposizioni Procedure Prassi aziendali</p>
<b>Liquidazione</b>	Principali Convenzioni intra-settoriali Auto	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle regole, procedure e prassi operative delle Convenzioni Auto di settore (CARD).</p> <p><b>Contenuti</b> Tipologia della documentazione e delle informazioni necessarie all’avvio e alla conclusione del processo liquidativo Requisiti CARD Adempimenti e tempistiche CARD Regole flussi Ania Regime dei <i>forfait</i> Comunicazioni obbligatorie</p>
<b>Liquidazione</b>	Tecnica liquidativa 1	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle fasi e delle procedure tipiche del processo liquidativo.</p> <p><b>Contenuti</b> Tipologia della documentazione e relativi controlli per l’istruzione del sinistro Banche dati di settore Adempimenti e tempistiche di ramo Tipologie di fiduciari attivabili per la definizione del sinistro Tipologie di esiti istruttoria sinistri Nozioni operative di gestione del contenzioso e/o della negoziazione stragiudiziale Nozioni di riservazione e pagamento sinistri Comunicazioni obbligatorie Generazione somme da pagare.</p>
<b>Liquidazione</b>	Tecnica liquidativa 2 La liquidazione del sinistro	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli elementi necessari alla corretta determinazione del danno.</p> <p><b>Contenuti</b> Tipologie di indennizzo dei beni Giurisprudenza per i danni a persona Tabelle applicabili alla valutazione del danno alla persona.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Liquidazione</b>	Tecnica liquidativa 3 – la riservazione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenze degli aspetti attuariali inerenti la riservazione.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecnica di riservazione, con particolare interesse alla riserva d'inventario Spese di liquidazione (ALAE e ULAE) Nozione e concetto di riserva premi e riserva sinistri Principali indicatori tecnici inerenti il processo di liquidazione dei sinistri (velocità di liquidazione, aliquote sinistri con seguito, costi medi) Modalità di determinazione delle riserve premi Metodologie statistico-attuariali per la determinazione delle riserve sinistri Altre riserve tecniche</p>
<b>Personale</b>	Amministrazione del personale	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle norme e delle procedure aziendali e di legge in materia retributiva e previdenziale.</p> <p><b>Contenuti</b> Normative contrattuali di legge ed aziendali relative alla amministrazione del personale Pratiche amministrative per la gestione del personale: assunzione, cessazione, pensionamento Aspetti retributivi, contributivi e fiscali nella gestione del personale.</p>
<b>Personale</b>	Budget e controllo costi del personale	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle metodologie, degli strumenti e dei processi applicativi per controllare e programmare i costi delle risorse umane.</p> <p><b>Contenuti</b> Criteri e strumenti di programmazione del personale Metodi di calcolo del costo del personale e delle strutture organizzative Indici di <i>performance</i> del personale in rapporto alla raccolta premi e ai volumi di attività Budget del personale: tecniche di impostazione e gestione operativa Metodi di calcolo dei costi standard del personale. Criteri e tecniche di composizione e gestione degli organici (numerosità, mansioni, ecc.).</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<p><b>Personale</b></p>	<p>Formazione del personale</p>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle metodologie, degli strumenti e dei processi applicativi per progettare, finanziare e valutare il sistema complessivo di formazione aziendale.</p> <p><b>Contenuti</b> Logiche dei processi formativi e metodologie didattiche per l'apprendimento degli adulti anche con l'utilizzo di tecnologie informatiche <i>web based</i> Criteri, tecniche e strumenti di realizzazione del processo formativo, dalla rilevazione dei bisogni alla valutazione dell'efficacia e del ritorno di investimento degli interventi formativi Elementi di progettazione e implementazione di interventi formativi in funzione dei diversi destinatari (dirigenti, quadri, specialisti e tecnici) ed obiettivi Tecniche di gestione d'aula Criteri di scelta di docenti (interni ed esterni) e di società di consulenza Forme di finanziamento dei progetti formativi Elementi e strumenti per la corretta gestione di progetti ed interventi formativi.</p>
<p><b>Personale</b></p>	<p>Gestione risorse umane</p>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teorica e pratica dei principali profili dell'organico aziendale e della copertura delle posizioni in funzione del posizionamento strategico dell'azienda.</p> <p><b>Contenuti</b> Metodi di mappatura delle competenze Tecniche di misurazione del grado di congruenza dell'assetto dell'organico con gli obiettivi strategici dell'azienda Tecniche di misurazione dei <i>gap</i> per il monitoraggio in continuo del grado di copertura delle posizioni aziendali Tecniche e strumenti di <i>job rotation</i>.</p>
<p><b>Personale</b></p>	<p>Procedure organizzative, ruoli e funzioni aziendali</p>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teorica e applicativa dei processi e servizi aziendali, e delle tecniche e metodologie necessarie alla gestione strutturale dell'organico.</p> <p><b>Contenuti</b> Disposizioni e prassi organizzative emanate dalla Direzione Risorse Umane per tutti i comparti aziendali Metodi di rappresentazione di strutture organizzative, organigrammi, descrizioni delle posizioni, forme di interazione e funzionamento aziendale.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Personale	Sistemi retributivi	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei sistemi di retribuzione e dei criteri di incentivazione e assegnazione dei <i>benefits</i> aziendali.</p> <p><b>Contenuti</b> Criteri e tecniche di calcolo degli elementi fissi e variabili della retribuzione Metodi di analisi e progettazione di sistemi di incentivazione aziendali Simulazioni retributive prospettiche Tipologie di <i>benefits</i> aziendali e loro ottimizzazione in funzione degli aspetti normativi, fiscali e delle fasce di organico.</p>
Personale	Sviluppo risorse umane	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle metodologie e degli strumenti utili a progettare e gestire percorsi di sviluppo qualitativo delle risorse umane.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecniche e strumenti di <i>assessment</i> Tecniche e strumenti di analisi e mappatura delle famiglie professionali, dei ruoli, dei mestieri e delle competenze Progettazione e gestione di percorsi professionali e di carriera mirati Tecniche e strumenti di <i>empowerment</i> e <i>talent management</i></p>
Personale	Tecniche di colloquio ed intervista	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teorica e applicativa delle diverse tecniche di raccolta delle informazioni e di colloquio.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecniche di raccolta delle informazioni da un intervistato Criteri organizzativi e logistici per la gestione efficace dell'intervista e della raccolta dati Principali tipologie di colloquio (mirato, strutturato, informale, ecc.) e relative tecniche di conduzione in funzione dei diversi contesti quali selezione, mobilità, clima, ecc.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<p><b>Personale</b></p>	<p>Reclutamento e selezione</p>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teorica e applicativa delle diverse tecniche di ricerca e selezione del personale.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecniche di ricerca di personale Criteri, metodologie e strumenti di selezione per le competenze tecnico-professionali e le attitudini comportamentali Metodi di rilevazione e gestione dei dati relativi ai candidati Metodi di rilevazione delle esigenze relative alle posizioni aziendali da ricercare Procedure di inserimento in azienda.</p>
<p><b>Personale</b></p>	<p>Valutazione delle prestazioni</p>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teorica e applicativa dei metodi di rilevazione, misurazione e valutazione delle prestazioni organizzative.</p> <p><b>Contenuti</b> Sistemi di misurazione delle prestazioni Sistemi di definizione degli obiettivi da raggiungere e strumenti di verifica dei risultati Criteri, ambiti di applicabilità e strumenti operativi per la valutazione delle prestazioni Logiche ed elementi quantitativi dei piani di incentivazione per i livelli manageriali, incluse forme di premio/incentivo in funzione di prestazioni/risultati (MBO)</p>
<p><b>Amministrazione</b></p>	<p>Bilancio IAS</p>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali tematiche contabili legate all'applicazione dei principi IAS e IFRS.</p> <p><b>Contenuti</b> I contratti assicurativi e finanziari Shadow accounting Liability Adequacy Test Impairment Test</p>



Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
Amministrazione	<i>Budgeting</i>	<p><b>Descrizione</b> Tecniche di definizione dei budget.</p> <p><b>Contenuti</b> Metodi e procedure aziendali per la predisposizione di piani e budget Tecniche di <i>forecasting</i> Strumenti e tecniche di monitoraggio per area gestionale e di rilevazione/analisi degli scostamenti Sistemi informativi di supporto alla pianificazione e controllo Principali metodologie quantitative di rilevazione e analisi dei dati. Tecniche di elaborazione e presentazione di statistiche e report</p>
Amministrazione	Modulistica di bilancio	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali modulistiche di bilancio attinenti a tematiche attuariali.</p> <p><b>Contenuti</b> I moduli per il bilancio compagnie Vita: Mod. 11, 34, 35, 41 I moduli riguardanti le riserve sinistri: Mod. 28, 29, 29A Altri moduli di interesse (es. moduli 17)</p>
Amministrazione	Norme e procedure di <i>back office</i>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle disposizioni, procedure, prassi interne in materia di <i>back office</i> documentale delle attività gestionali di competenza.</p> <p><b>Contenuti</b> Disposizioni Procedure Prassi aziendali</p>
Amministrazione	Nozioni tecnico contabili	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali normative e procedure tecnico contabili applicabili al bilancio assicurativo ed agli altri documenti contabili obbligatori.</p> <p><b>Contenuti</b> Principi di base della contabilità generale-ragioneria, della normativa civilistica, fiscale e di vigilanza applicabile Conoscenza funzionale del sistema informativo contabile e del piano dei conti in uso, per le aree di specifica competenza Sistemi di quadratura e controllo dei dati contabili.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Amministrazione</b>	Reportistica	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teorica ed operativa delle principali tecniche di reportistica gestionale di competenza.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecniche e format dei report gestionali Dimensioni quantitative rilevanti per la reportistica Nozioni interpretative di base sulle statistiche quali-quantitative sui fenomeni gestionali di competenza.</p>
<b>Commerciale &amp; Marketing</b>	Comunicazione, pubblicità e promozione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle tecniche di gestione di campagne ed eventi promozionali e di comunicazione pubblicitaria e mediale.</p> <p><b>Contenuti</b> La comunicazione commerciale e mediale: regole e tecniche di efficacia Canali e <i>providers</i> della comunicazione promozionale I principali strumenti utilizzabili Elementi di analisi del rapporto costi/benefici degli investimenti.</p>
<b>Commerciale &amp; Marketing</b>	<i>Customer Care</i>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principi e delle tecniche di base della comunicazione, negoziazione che intervengono nella relazione con clienti ed altri soggetti terzi.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecniche di comunicazione Tecniche di negoziazione Gestione delle obiezioni (impostazione rapporto assicuratore/cliente-intermediario e degli spazi negoziali, ricerca dell'accordo, gestione delle aspettative e del disaccordo - incluso <i>benchmarking</i>).</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Mercato nazionale assicurazioni Danni Non Auto	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli andamenti del mercato.</p> <p><b>Contenuti</b> Trend aggregati per tipologia di ramo, canale, distribuzione geografica Indicatori di redditività aggregata per ramo</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Mercato nazionale assicurazioni Motors	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli andamenti del mercato.</p> <p><b>Contenuti</b> Trend aggregati per tipologia di ramo, canale, distribuzione geografica. Indici di redditività di comparto Statistiche di mercato su reclami ed antifrode.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Commerciale e Marketing</b>	Mercato nazionale assicurazioni Vita	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli andamenti del mercato.</p> <p><b>Contenuti</b> Trend aggregati per tipologia di ramo, canale, distribuzione geografica Indici di redditività di comparto.</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Mercato nazionale Previdenza Complementare	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli andamenti del mercato.</p> <p><b>Contenuti</b> Trend aggregati per tipologia di forma di previdenza e per canale di distribuzione</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Pianificazione dell'attività di vendita	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza del processo e degli strumenti utili alla pianificazione.</p> <p><b>Contenuti</b> Gli obiettivi di vendita Il piano di attività: organizzazione dell'agenda e pianificazione del tempo Strumenti di monitoraggio dei risultati</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Prodotti Danni e Vita di Protezione	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali soluzioni assicurative con finalità di protezione.</p> <p><b>Contenuti</b> Caratteristiche delle assicurazioni: Multirischi Abitazione e vita privata Assicurazione RCA, CVT e garanzie accessorie Assicurazioni infortuni e malattie Assicurazione multirischi Commercio e Artigiano Assicurazione multirischi Piccola Impresa Assicurazioni vita di protezione (TCM, LTC, ecc.).</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Prodotti di Previdenza Complementare	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali strumenti assicurativi con finalità di risparmio previdenziale.</p> <p><b>Contenuti</b> Strumenti di previdenza complementare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fondi chiusi</li> <li>• fondi aperti</li> <li>• piani individuali pensionistici (PIP).</li> </ul> <p>Tipologie di adesione e di contribuzione.</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
<b>Commerciale e Marketing</b>	Prodotti Vita di Risparmio e Investimento	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle principali soluzioni assicurative con finalità di risparmio ed investimento.</p> <p><b>Contenuti</b> Caratteristiche delle assicurazioni Vita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurazione vita rivalutabili a gestione separata</li> <li>• Assicurazioni Vita unit linked</li> <li>• Assicurazioni Vita index linked</li> <li>• Assicurazioni Vita di capitalizzazione</li> </ul>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Ricerche ed analisi di mercato	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle tecniche e dei modelli di ricerca e analisi di mercato</p> <p><b>Contenuti</b> Strumenti e metodi per la ricerca di informazioni su prodotti, clienti ed elementi del mercato Metodologie di analisi del mercato e di costruzione di modelli di approccio e sviluppo del mercato Principali tecniche di raccolta dati e metodologie di analisi quantitative</p>
<b>Commerciale e Marketing</b>	Tecniche di rilevazione del profilo di rischio	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli elementi e delle modalità per effettuare la proposta di coperture.</p> <p><b>Contenuti</b> Tecniche di raccolta di informazioni Tecniche di analisi del rischio persone e piccole aziende Il ciclo di vita del cliente La formulazione della proposta adeguata.</p>
<b>ICT</b>	Applicativi riservazione danni	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei software per la valutazione delle riserve danni.</p> <p><b>Contenuti</b> Software per la tariffazione di prodotti assicurativi Software per l'applicazione di metodi statistico-attuariali ai fini della valutazione della riserva sinistri.</p>
<b>ICT</b>	Applicativi riservazione vita	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei software per la valutazione delle riserve vita</p> <p><b>Contenuti</b> Software di valutazione delle riserve Software per la proiezione dei flussi ai fini della valutazione della riserva rischio tasso</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
ICT	Architetture e sviluppo di software	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza degli elementi base di architettura e sviluppo dei software.</p> <p><b>Contenuti</b> Conoscenza dell'infrastruttura aziendale: modelli e architetture. Ciclo di sviluppo dei software: metodologia di sviluppo di un prodotto software tramite scomposizione in attività (analisi, progettazione, sviluppo, collaudo, etc.); Esecuzione dello stesso e predisposizione di tutta la documentazione ad esso associata.</p>
ICT	IT Environment	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali ambienti e sistemi informatici.</p> <p><b>Contenuti</b> Conoscenza teorica e applicativa di uno o più Environment assegnati (esempio: Web Based oppure SAP, Client Server, Business Intelligence, Market Packages). Conoscenza sistemistica di uno o più DBMS (esempio: Oracle, SQL). Conoscenza sistemistica di uno o più Middleware (esempio: SAP, TIBCO, E-mail).</p>
ICT	IT Project Management	<p><b>Descrizione</b> Insieme di conoscenze e tecniche utili per definire e controllare le attività necessarie a soddisfare obiettivi, tempi e costi di un progetto</p> <p><b>Contenuti</b> Metodi di pianificazione e controllo delle attività Analisi e Controllo dei costi di progetto Tecniche di gestione delle risorse umane (selezione degli skill necessari, gestione della comunicazione) Tecniche di gestione dei rischi legati al progetto Individuazione e gestione di eventuali fornitori</p>
ICT	IT Systems&Application	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza di base dei sistemi in uso, a supporto dei processi operativi di competenza.</p> <p><b>Contenuti</b> Applicativi <i>software</i> online adibiti alla gestione dei processi aziendali di competenza <i>Repository</i> di archiviazione documentale Applicativi di gestione documentale</p>

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti
ICT	IT Systems & Applications 2	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza funzionale dei sistemi realizzati a supporto dei processi di business di competenza per specialisti IT.</p> <p><b>Contenuti</b> Conoscenza della funzionalità offerta dai sistemi aziendali Conoscenza del ruolo e delle informazioni gestite dai sistemi che concorrono a supportare il processo di business in cui l'applicazione di competenza è inserita Conoscenza dei problemi e delle specificità dell'area aziendale di applicazione, dei software e sistemi specifici utilizzati in tale area</p>
ICT	<i>Office Automation</i>	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza dei principali tool di <i>Office</i></p> <p><b>Contenuti</b> E-mail; Pacchetto Office (Excel, Word, ecc.); Risorse di rete (PC, stampanti, fax, fax-server, ecc.); Applicazioni IT in uso in azienda.</p>
ICT	Sicurezza informatica	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza teoria e operativa dei principali rischi e delle contromisure adottabili in ambito informatico e di rete.</p> <p><b>Contenuti</b> Analisi delle vulnerabilità, del rischio, delle minacce e della successiva protezione dell'integrità logico-funzionale di un sistema informatico e dei dati in esso contenuti o scambiati. Misure di carattere organizzativo e tecnologico tese ad assicurarne l'accesso solo ad utenti autorizzati (autenticazione). Condizioni per l'accessibilità a tutti e soli i servizi previsti per ciascun utente Cifratura dei dati scambiati in una comunicazione Protezione del sistema da attacchi di software malevoli.</p>
ICT	Telecommunication Networks	<p><b>Descrizione</b> Conoscenza delle componenti base, delle funzioni e dei tipi di rete di telecomunicazione.</p> <p><b>Contenuti</b> Disegno e dimensionamento della rete Sistemi di monitoring della rete Aspetti di sicurezza delle reti Conoscenza dei principali sviluppi e trend delle tecnologie di telecomunicazione.</p>

## La Libreria delle Capacità

Area	Titolo capacità	Definizione e fasi applicative (momenti)
Gestionale	Accuratezza	<p><b>Definizione</b> Capacità di operare, effettuando verifiche scrupolose e controlli sul proprio operato al fine di mantenere un elevato standard qualitativo, nel rispetto delle norme e delle procedure</p> <p><b>Momenti</b> A) interpretare correttamente i compiti che devono essere svolti B) mettere cura nell'attività relativa C) impegnarsi per ottenere l'esito previsto in termini di parametri predefiniti</p>
Gestionale	Controllo	<p><b>Definizione</b> Individuare gli elementi essenziali delle attività da verificare al fine di garantire la rispondenza tra attese e realizzazione. Abilità di individuare i criteri e gli strumenti di verifica più opportuni e di intervenire in presenza di scostamenti o situazioni impreviste</p> <p><b>Momenti</b> A) definire in anticipo i criteri di verifica sull'andamento dei programmi di lavoro in termini di parametri di misurazione, condizioni in cui si opera, scelta delle modalità di controllo B) scadenze e realizzare verifiche periodiche C) intervenire opportunamente per ridurre eventuali scostamenti e affrontare situazioni impreviste</p>
Gestionale	Iniziativa	<p><b>Definizione</b> Influenzare attivamente gli eventi, piuttosto che attendere che si mettano in moto autonomamente e quindi si sia costretti a seguirli</p> <p><b>Momenti</b> A) agire anche se non sollecitati B) esprimere proposte e suggerimenti C) non lasciarsi frustrare dai tentativi non riusciti</p>
Gestionale	Organizzazione	<p><b>Definizione</b> Strutturare le attività proprie e degli altri, le risorse possedute, il tempo disponibile per il raggiungimento di un obiettivo</p> <p><b>Momenti</b> A) ripartire e assegnare obiettivi e compiti in funzione del tempo B) tradurre in operatività i programmi allocando adeguatamente le risorse C) conseguire integrazione e sinergie tra le risorse</p>

Area	Titolo capacità	Definizione e fasi applicative (momenti)
<b>Gestionale</b>	Orientamento ai risultati	<p><b>Definizione</b> Indirizzare con costanza e tenacia la propria e l'altrui attività al conseguimento degli obiettivi previsti nel rispetto degli standard (qualitativi/quantitativi) stabiliti</p> <p><b>Momenti</b> A) applicarsi costantemente al raggiungimento di ciò che deve essere ottenuto B) fornire stimoli per ricondurre l'azione nei binari voluti C) svolgere le attività necessarie con propensione al rispetto degli standard previsti</p>
<b>Intellettuale</b>	Analisi	<p><b>Definizione</b> Capacità di scomporre i problemi e le situazioni in elementi essenziali individuando i collegamenti, le analogie, le differenze utili per scoprire e comprendere le differenti cause</p> <p><b>Momenti</b> A) scoprire gli elementi essenziali dei fenomeni presi in considerazione B) evidenziarli in forma chiara e definita C) confrontarli e collegarli tra loro sistematicamente al fine di giungere ad interpretazioni e spiegazioni</p>
<b>Intellettuale</b>	Soluzione dei problemi	<p><b>Definizione</b> Individuare, affrontare e risolvere difficoltà/varianze, cogliendone gli aspetti più significativi ed elaborando linee di azioni adatte, efficaci e coerenti</p> <p><b>Momenti</b> A) definire le alternative fondamentali in termini di vantaggi e svantaggi, vincoli e opportunità, costi e benefici B) cogliere le probabilità di rischio e di successo C) formulare le linee d'azione in grado di favorire la presa delle decisioni</p>
<b>Relazionale</b>	Comunicazione	<p><b>Definizione</b> Esporre con chiarezza e semplificare fatti e concetti ai diversi interlocutori</p> <p><b>Momenti</b> A) tenere conto delle specificità degli interlocutori e adattare conseguentemente il linguaggio B) utilizzare, nel corso dell'esposizione, frasi sintetiche e parole appropriate C) curare costantemente il riscontro di ciò che si sta dicendo nelle reazioni degli interlocutori</p>



Area	Titolo capacità	Definizione e fasi applicative (momenti)
Relazionale	Convincimento	<p><b>Definizione</b> Abilità di sviluppare le proprie argomentazioni in relazione alle esigenze altrui per cogliere il loro interesse e influenzare le opinioni e i comportamenti</p> <p><b>Momenti</b> A) riuscire ad individuare i punti di forza delle proprie argomentazioni per farle risaltare B) sviluppare le proprie argomentazioni in rapporto alle esigenze altrui C) influenzare le opinioni e i comportamenti limitando le obiezioni e valorizzando gli aspetti più graditi</p>
Relazionale	Lavorare in gruppo	<p><b>Definizione</b> Collaborare al fine di raggiungere gli obiettivi comuni contribuendo, con le proprie competenze e con un costante e trasparente scambio di informazioni, verso i risultati comuni</p> <p><b>Momenti</b> A) partecipare alle attività comuni confrontandosi e valorizzando i contributi altrui B) sviluppare i rapporti sulla base di dialogo e ascolto C) collaborare con gli altri per concretizzare i risultati</p>
Relazionale	Negoziazione	<p><b>Definizione</b> Ricerca ed utilizzare margini di trattativa in tutte le situazioni in cui occorre raggiungere un risultato, anche competitivo, in linea con le aspettative e le concrete possibilità, riuscendo a far apprezzare gli accordi presi alla controparte</p> <p><b>Momenti</b> A) prevedere il contesto e i contenuti essenziali della situazione per impostare, condurre e concludere la trattativa nell'ambito dei margini prefissati B) ricercare i margini di manovra e di accordo delle diverse forze in campo accogliendo nuove alternative C) chiudere gli accordi in relazione alle aspettative e alle concrete possibilità, riuscendo a farli apprezzare anche alla controparte</p>
Relazionale	Orientamento al cliente	<p><b>Definizione</b> Fornire attenzione a raccogliere e stimolare le esigenze dei propri clienti, comprenderne le priorità e individuare le risposte più soddisfacenti con continue verifiche</p> <p><b>Momenti</b> A) ascoltare sistematicamente quanto richiedono i propri clienti, stimolando l'emergere di esigenze inesprese B) mettersi adeguatamente nelle circostanze dei propri clienti per comprendere il loro punto di vista C) non scoraggiarsi nel fornire le risposte in grado di soddisfare le aspettative esplicite ed implicite dei propri clienti</p>