



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

| | |
|------------------------|---|
| Profilo | 56371 - TECNICO DELL'INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA |
| Descrizione | Il Tecnico dell'intermediazione assicurativa si occupa di gestire un portafoglio clienti, a cui dedica una consulenza sui prodotti assicurativi più in linea con i loro progetti di vita. L'agente si dedica all'acquisizione di nuovi clienti, all'interno della propria zona di competenza. Egli è un libero professionista che opera con un mandato di agenzia e che rappresenta l'Agenzia nella sua area di riferimento. Il Tecnico dell'intermediazione assicurativa si rivolge al cliente singolo, al nucleo familiare e all'azienda. Si occupa della vendita della polizza, ascolta in maniera attiva il cliente e conclude la polizza applicando le condizioni e i servizi conformi alle necessità del cliente. È una figura affidabile, incline alle relazioni, capace di comprendere e pianificare nel tempo i desideri dei propri clienti. |
| Settore | Credito finanza assicurazioni |
| Ambito di attività | commerciale, comunicazione e vendita |
| Livello di complessità | gruppo-livello B |

Contesto di esercizio

| | |
|---------------------------|---|
| Contesto di esercizio | Il Tecnico dell'intermediazione assicurativa è un libero professionista, che opera in un determinato territorio e che offre una consulenza in tema assicurativo e previdenziale ai propri clienti e porta a conclusione la stipula della polizza sulla scia delle esigenze del cliente che sono emerse durante la consulenza. Identifica i bisogni del cliente e compie una perfetta profilazione dei suoi interlocutori. Offre una consulenza in caso di sinistro e aiuta il cliente a gestire i relativi adempimenti burocratici. Individua i nuovi clienti per arricchire il proprio portafoglio con nuovi appuntamenti. Stipula le polizze che siano più conformi alle necessità dei suoi clienti. Utilizza gli strumenti digitali forniti dalla azienda. |
| Livello EQF | 4 |
| Raccordo Quadro Nazionale | - |

Sistemi di classificazione a fini statistici

| | |
|-------------------|--|
| ISTAT Professioni | 1.2.1.7.0 - Imprenditori e amministratori di grandi banche, assicurazioni, agenzie immobiliari, di intermediazione finanziaria |
| ATECO 2007 | K-65.1 - ASSICURAZIONI K-65.11 - Assicurazioni sulla vita K-65.12 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita |

Altri Repertori di descrizione

| | |
|---|---|
| Repertorio nazionale delle figure per i percorsi IFTS | - |
|---|---|



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

| | |
|----------------|---|
| Repertorio IFP | - |
|----------------|---|

Area di attività n°1

| | |
|-------------------------------|---|
| Codice AdA | 9999921 |
| Denominazione AdA | PRESA IN CARICO DELLE POLIZZE ASSICURATIVE |
| Descrizione della performance | Realizzare operazioni che consentono di rispondere in maniera ottimale e coerente alle specifiche richieste della clientela ed agli obiettivi dell'agenzia. Trovare soluzioni in tempi brevi e rispondere in maniera efficace alle richieste dei clienti. |

Unità di competenza (associata alla area di attività n°1)

| | |
|----------------------------|---|
| Codice unità di competenza | 1536 |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">• Curare gli interessi del cliente al fine di garantirne la fidelizzazione e soddisfazione• Garantire la costante informazione del cliente ai fini della trasparenza del rapporto contrattuale con esso instaurato• Gestire in modo fiduciario la relazione con la compagnia di assicurazione con la quale il cliente ha il contratto• Gestire in modo fiduciario il rapporto con il cliente• Mantenere la pratica che lo riguarda, sia in merito a quelle già in essere che in merito a quelle stipulate specificamente con l'intermediazione del broker, fornendo assistenza in merito a scadenze, modalità di pagamento ecc. |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">• Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze del cliente• Teorie e tecniche di problem solving al fine di trovare soluzioni ai problemi dei clienti in tempi brevi• Elementi di diritto commerciale per la corretta gestione dei contratti di assicurazione• I prodotti assicurativi: RCA, RC, Tutela Legale, Infortunio, Furto, Incendio, Malattia• Teorie e tecniche di comunicazione efficace e di ascolto attivo delle richieste del cliente al fine di rilevarne le problematiche e le richieste |
| Livello EQF | 4 |



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

| | |
|-------------------------------|--|
| Codice AdA | 9999922 |
| Denominazione AdA | ASSISTENZA NELLA LIQUIDAZIONE DEI DANNI |
| Descrizione della performance | Fornire assistenza al cliente prospettando le modalità, i contenuti e i tempi relativi alla richiesta da inoltrare alla compagnia assicurativa. Realizzare tutte le pratiche necessarie ad attivare ed inoltrare la pratica di richiesta di indennizzo all'ufficio sinistri della compagnia di assicurazione |

Unità di competenza (associata alla area di attività n°2)

| | |
|----------------------------|---|
| Codice unità di competenza | 1537 |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. • Analizzare il danno rilevato al fine di impostarne adeguatamente la denuncia alla compagnia di assicurazione2. • Consultare le pratiche e la posizione del cliente con l'ausilio del supporto informatico al fine di acquisire informazioni utili per la strutturazione della richiesta di risarcimento3. • Fornire una prima assistenza al cliente prospettando le modalità, i contenuti e i tempi relativi alla richiesta da inoltrare alla compagnia assicurativa4. • Gestire la proposta di liquidazione acquisendola dall'ufficio sinistri della compagnia di assicurazione e passandola dunque al cliente5. • Realizzare tutte le pratiche necessarie ad attivare ed inoltrare la pratica di richiesta di indennizzo all'ufficio sinistri della compagnia di assicurazione6. • Tenere i rapporti con la compagnia di assicurazione per verificare il rispetto da parte di quest'ultima dei termini del contratto stipulato con il cliente7. • Valutare in accordo con il cliente, la strategia da adottare in caso di mancato indennizzo da parte della compagnia di assicurazione |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. • Caratteristiche salienti del contratto assicurativo stipulato dal cliente al fine di gestire la pratica correttamente2. • Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico3. • Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela4. • Teorie e tecniche di comunicazione e di ascolto attivo al fine di rilevare esigenze e richieste del cliente5. • Teorie e tecniche di problem solving al fine di risolvere con efficacia i problemi del cliente |
| Livello EQF | 4 |



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

| | |
|-------------------------------|--|
| Codice AdA | 9999923 |
| Denominazione AdA | PROPOSTA DELLA SOLUZIONE ASSICURATIVA E DEFINIZIONE DELLE SPECIFICHE CONTRATTUALI |
| Descrizione della performance | Configurare le prestazioni, i contenuti e le modalità di esecuzione del contratto in modo chiaro e trasparente per il cliente al fine di impostare le basi per il rapporto di fiducia con lo stesso e la Compagnia di Assicurazioni. |

Unità di competenza (associata alla area di attività n°3)

| | |
|----------------------------|--|
| Codice unità di competenza | 1538 |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">• Comunicare in modo chiaro e trasparente al cliente contenuti e modalità di esecuzione del contratto al fine di stabilire con esso un rapporto di fiducia (adempimenti contrattuali del cliente nei confronti della compagnia di assicurazione)• Presentare al cliente il pacchetto di soluzioni di prodotti assicurativi individuati in risposta alla richiesta, presentandone punti di forza e debolezza• Supportare il cliente nella scelta della soluzione più appropriata alle sue esigenze e più conveniente da un punto di vista economico• Definire gli elementi essenziali relativi alla stipula del contratto di assicurazione (modalità di pagamento, massimali, date di scadenza del contratto ecc.) |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">• Elementi di diritto commerciale e privato per la corretta stipula dei contratti di assicurazione• Elementi di tecnica amministrativa per una corretta esecuzione delle procedure contrattuali• Inglese di base al fine di comprendere i principali termini economico-contabili utilizzati negli applicativi e nei manuali relativi alle procedure• Normativa Privacy, Antifrode, Antiriciclaggio• Tecniche e procedure di stipula e gestione dei contratti di assicurazione• Teorie e tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per una corretta interpretazione delle esigenze del cliente |
| Livello EQF | 4 |



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

| | |
|-------------------------------|--|
| Codice AdA | 9999924 |
| Denominazione AdA | ACQUISIZIONE E SVILUPPO DEL PORTAFOGLIO CLIENTI |
| Descrizione della performance | Formulare proposte di vendita di nuovi servizi valorizzando la conoscenza e la relazione con il cliente per aumentarne la fidelizzazione |

Unità di competenza (associata alla area di attività n°4)

| | |
|----------------------------|--|
| Codice unità di competenza | 1539 |
| Abilità | <ol style="list-style-type: none">1. • Contattare il cliente potenziale al fine di promuovere i propri servizi2. • Istituire una relazione di fiducia con il cliente in funzione del mantenimento nel tempo dell'esclusività del rapporto assicurativo3. • Organizzare un archivio contatti in funzione di uno sviluppo e una fidelizzazione della clientela4. • Progettare, gestire e monitorare campagne di comunicazione sui principali motori di Ricerca e Social Network (Google, Facebook, Instagram)5. • Realizzare un mailing commerciale utilizzando diversi canali (posta ordinaria, posta elettronica, contatti personali ecc.)6. • Redigere una offerta commerciale di promozione della propria attività professionale7. • Utilizzare i Social Media e il Digital Marketing per moltiplicare in breve tempo il numero di utenti interessati ad acquistare i prodotti o servizi della propria Azienda |
| Conoscenze | <ol style="list-style-type: none">1. • Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di prevedere i bisogni emergenti in termini di servizi e prodotti assicurativi2. • Tecniche di comunicazione dei prodotti e dei servizi assicurativi al fine di promuovere lo sviluppo della clientela3. • Tecniche di marketing in funzione dell'analisi e pianificazione del mercato di riferimento4. • Tecniche e procedure di ascolto attivo nell'ottica di una comprensione dei bisogni del cliente5. • Tecniche e procedure di inserimento dati anche con il supporto informatico6. • Tecniche e procedure di svolgimento di un colloquio con il cliente in funzione dell'analisi personalizzata delle esigenze e di ottimizzare i tempi relazionali7. • Tecniche e procedure di vendita di prodotti e servizi al fine di migliorare il proprio portafoglio commesse |
| Livello EQF | 4 |