



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Profilo di Qualificazione

Profilo	56437 - Tecnico per le operazioni di TPA
Descrizione	Svolge servizi di assistenza telefonica finalizzati a gestire il rapporto con l'assicurato nella fase del post-vendita. Si occupa di accogliere le richieste, orientare l'interlocutore sulle coperture di polizza e fornire assistenza diretta per la risoluzione di problematiche legate all'apertura e alla liquidazione delle pratiche. Agisce come punto di riferimento operativo per garantire un supporto tempestivo e risolutivo, in linea con gli standard di servizio del settore TPA.
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 per le operazioni di TPA opera con contratto di lavoro subordinato per le Società di servizi che gestiscono attività di post-vendita di prodotti assicurativi e finanziari. Lavora prevalentemente nei seguenti ambiti: Motor e Rami Elementari; Motor RCA; Welfare dedicato ai prodotti Salute, Infortuni e Malattia; Prodotti finanziari.
Livello EQF	4
Raccordo Quadro Nazionale	-

Standard Formativi

Documento Standard Formativi	
Note	
Data e ora ultimo caricamento	

Sistemi di classificazione a fini statistici

ISTAT Professioni (CP2011)	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
ISTAT professioni CP2021	4.2.1.1.0 - Addetti agli sportelli assicurativi, bancari e di altri intermediari finanziari
ATECO 2007-2022	K-65.11.00 - Assicurazioni sulla vita K-65.12.00 - Assicurazioni diverse da quelle sulla vita K-66.29.09 - Altre attività ausiliarie delle assicurazioni e dei fondi pensione

Altri Repertori di descrizione

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



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°1

Codice AdA	178
Denominazione AdA	Adempimento delle ordinarie operazioni allo sportello
Descrizione della performance	Realizzare le comuni operazioni allo sportello che consentono di rispondere in maniera ottimale e coerente alle specifiche richieste della clientela ed agli obiettivi dell'agenzia

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

Codice unità di competenza	162
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Accogliere il cliente al fine di rilevarne i bisogni e le richieste implicite ed esplicite e proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi disponibili2. Effettuare anche attraverso il supporto informatico le operazioni di cassa3. Analizzare le esigenze ed i bisogni per proporre in tempi rapidi la soluzione ottimale in termini di prodotti e servizi proposti4. Acquisire la modulistica necessaria alla realizzazione delle diverse operazioni
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Teorie e tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per comprendere le attese ed esigenze dell'interlocutore proponendo soluzioni efficaci ed ottimizzando i tempi relazionali2. Disciplina della Centrale Allarmi Interbancario al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie e assicurative relative alla movimentazione dei conti correnti3. Elementi di contabilità e di tecniche bancarie e assicurative applicate all'uso dei format utilizzati per la documentazione (contabile, di controllo, societaria) nello svolgimento delle operazioni di cassa e di compensazione tra filiali4. Lingua inglese per la corrispondenza e le relazioni con istituzioni scientifiche e professionali internazionali5. Metodi e procedure di analisi e valutazione dei bisogni della clientela al fine di individuare la soluzione ottimale alla richiesta presentata6. Tecniche di comunicazione dei prodotti e servizi della banca al fine di promuovere lo sviluppo della clientela7. Normativa sugli assegni e sull'antiriciclaggio al fine di una corretta gestione delle pratiche bancarie e assicurative relative alla movimentazione dei conti correnti8. Elementi di diritto commerciale applicabili alle diverse fasi delle procedure relative alle operazioni di cassa9. Tecniche e procedure informatiche per l'inserimento dati per lo svolgimento di operazione bancarie e assicurative al computer
Livello EQF	3



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°2

Codice AdA	1164
Denominazione AdA	Liquidazione di sinistri
Descrizione della performance	Gestire direttamente la liquidazione in materia di sinistri per cui è necessario fornire consulenza tecnica

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

Codice unità di competenza	172
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Effettuare le operazioni di esame, istruzione, quantificazione del danno ed analisi delle condizioni contrattuali, coordinando le perizie e le consulenze medico legali necessarie, al fine di reperire tutti gli elementi necessari alla proposta di liquidazione2. Negoziare il danno in sede extragiudiziale e decidere il rinvio al legale nei casi in cui si ritenga invece opportuno opporre resistenza alle richieste di controparte3. Predisporre gli atti liquidativi e di pagamento nelle attività di cui si è assunta personalmente la responsabilità, curando la raccolta di tutta la documentazione necessaria4. Predisporre per il legale cui è affidata la trattazione in sede giudiziale del danno, l'istruttoria sui fatti, la traccia delle scritture di causa in materia di interpretazione contrattuale, fornendo le indicazioni circa le condizioni per una eventuale transazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di negoziazione per la conduzione extragiudiziale della liquidazione dei sinistri2. Tecniche di analisi e risoluzione dei problemi per l'individuazione delle aree di criticità e delle relative strategie di soluzione nella liquidazione sinistri3. Teorie e tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace per comprendere le attese ed esigenze dell'interlocutore proponendo soluzioni efficaci ed ottimizzando i tempi relazionali4. Casistica sinistri e giurisprudenza relativa per la gestione e supervisione delle attività di liquidazione sinistri5. Giurisdizione penale e civile, codici e norme procedurali, rapporto tra giudicato penale e civile per la valutazione del loro impatto sull'attività di liquidazione dei danni6. Normativa di legge a tutela della privacy per la raccolta del consenso ed il trattamento conseguente delle informazioni sul cliente
Livello EQF	5



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°3

Codice AdA	1368
Denominazione AdA	Erogazione di informazioni per via telematica
Descrizione della performance	Rispondere al quesito posto dal cliente, ascoltando, comprendendo ed interpretandone le esigenze, facendo ricorso alla mappa informativa disponibile e ottenendo la massima soddisfazione del cliente

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

Codice unità di competenza	692
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Fornire informazioni chiare, comprensibili e coerenti con il quesito posto dal cliente2. Gestire un colloquio telefonico mirato alla massima soddisfazione del cliente3. Richiamare rapidamente alla memoria dati ed informazioni strutturate su prodotti/servizi/aziende4. Comprendere ed interpretare le domande poste dal cliente ponendole in relazione al set di informazioni in proprio possesso ed agli obiettivi commerciali da perseguire5. Reperire informazioni consultando data base, schede di prodotto e liste di informazioni partendo da specifici quesiti6. Selezionare le informazioni da trasmettere in funzione del mandato commerciale ricevuto7. Rilevare le informazioni presso il cliente e registrarle sul data base ai fini della rintracciabilità della chiamata e degli interventi tecnici e commerciali successivi
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Funzioni di base del personal computer: consultazione e registrazione dati su banche dati informatizzate e software gestionali dedicati browser Internet2. Tecniche di colloquio telefonico per una comunicazione efficace con il cliente3. Specifiche d'uso degli apparati video-telefonici in uso ai call center4. Specifiche tecniche, commerciali e gestionali del prodotto/servizio a cui è orientato il servizio di call center
Livello EQF	3



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Area di attività n°4

Codice AdA	10000068
Denominazione AdA	Assistenza nella gestione di servizi TPA
Descrizione della performance	Garantire una gestione tempestiva della pratica assicurando accuratezza tecnica nella raccolta dei dati e nel controllo della documentazione necessaria.

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

Codice unità di competenza	1683
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Riconoscere le tipologie di contratti assicurativi e finanziari2. Comprendere i modelli distributivi interconnessi fra realtà assicurative e finanziarie3. Analizzare la richiesta di danno pervenuta dal cliente al fine di impostarne adeguatamente la denuncia4. 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 risarcimento5. Fornire assistenza al cliente prospettando le modalità, i contenuti e i tempi relativi alla richiesta di rimborso / indennizzo6. Gestire la pratica di liquidazione
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Il contratto assicurativo: genesi, definizione, rami assicurativi, regole della distribuzione assicurativa, contesto di mercato ed analisi modelli2. Il contratto finanziario: genesi, definizione, regole della distribuzione finanziaria, contesto di mercato ed analisi modelli3. Analisi delle condizioni di polizza: struttura e contenuti obbligatori per normativa4. Analisi delle condizioni di prodotto finanziario: struttura e contenuti obbligatori per normativa5. Caratteristiche salienti del contratto assicurativo stipulato dal cliente al fine di gestire la pratica correttamente6. Metodi e sistemi per l'inserimento dati su supporto informatico7. Procedure per il trattamento di richieste di aiuto al fine di rispondere in maniera ottimale alle esigenze della clientela8. Teorie e tecniche di comunicazione e di ascolto attivo al fine di rilevare esigenze e richieste del cliente9. 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°5

Codice AdA	9999749
Denominazione AdA	Gestione dell'assistenza post-vendita al cliente
Descrizione della performance	Definire le procedure di assistenza tecnica e commerciale alla clientela in caso di problematiche/criticità relative al prodotto/servizio, predisponendo il piano di accoglienza ed assistenza clienti e un sistema di informazioni standardizzato

Unità di competenza (associata alla area di attività n°5)

Codice unità di competenza	1364
Abilità	<ol style="list-style-type: none">1. Applicare tecniche di fidelizzazione della clientela2. Applicare tecniche di analisi dati di customer satisfaction3. Applicare procedure di gestione reclami4. Applicare metodi di verifica della soddisfazione del cliente
Conoscenze	<ol style="list-style-type: none">1. Tecniche di rilevazione della customer satisfaction2. Principi di customer care3. Nozioni di qualità del servizio4. Elementi di organizzazione aziendale5. Elementi di Customer Relationship Management6. Gamma di prodotti/servizi nell'ambito di riferimento
Livello EQF	5