

Ania

Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici



FBA

Fondo Banche Assicurazioni

Progetto EQF – Settore Assicurativo

Viviana Dabusti

Executive Manager IRSA Servizi e Formazione S.r.l.

Roma - Milano, 27 giugno 2017

Indice

- ✓ L'uso del manuale:
 - ✓ Per la progettazione formativa
 - ✓ E le linee guida per la gestione delle risorse umane
 - ✓ E la valutazione dell'apprendimento

Il manuale e la progettazione formativa

Il manuale è un riferimento visibile e facilmente accessibile che ha lo scopo primario di:

- Offrire frame, corsi e percorsi di formazione strutturati, trasparenti e flessibili alle linee e alle persone, garantendo una varietà di offerta formativa per lo sviluppo delle conoscenze e capacità tecnico-professionali e comportamentali, e per i percorsi di crescita, in una logica di ***life long learning***
- Contribuire all'alimentazione e all'aggiornamento del ***Sistema Professionale interno aziendale***

Come individuare i contenuti?



Gli allegati 1 e 2 raccolgono tutte le conoscenze e le capacità

La descrizione di dettaglio dei contenuti delle singole conoscenze



Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	Principali contenuti	
		Descrizione	Contenuti
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza di principi di bilancio e redditività tipica dell'impresa di assicurazione • Conoscenza delle principali configurazioni organizzative e di processi fondamentali dell'impresa assicurativa • Conoscenza della specificità del business assicurativo • Conoscenza degli strumenti di trasferimento e mitigazione dell'impatto economico del rischio • Conoscenza dei principali elementi tecnici dell'assicurazione • Conoscenze delle authorities che hanno competenza sul settore 	<ul style="list-style-type: none"> • Principi generali di bilancio; Fonti ed indicatori di redditività aziendale • Assetti societari: gruppi, holding e conglomerati internazionali; I processi assicurativi di business, di funzionamento e di supporto • 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 • Nozione e concetto di riassicurazione; I trattati: tipologie e criteri di comparazione; Nozione e concetto di coassicurazione • Nozione di rischio e parametri di misurazione; Nozione e struttura del premio; Meccanismi per il contenimento dell'esposizione al rischio e corrispondenti effetti economici • Banca d'Italia; IVASS; COVIP; CONSOB; Garante Privacy; Garante Antitrust

Come individuare i contenuti?

- Liquidatore vita – profilo 17

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3
	Forme di assicurazione Vita	3
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
	Normativa civilistica Vita	3
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa Fiscale Previdenza	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Normative obbligatorie Reclami Vita	1
Liquidazione	Norme di settore	2
	Disposizioni liquidative aziendali	3
	Tecnica liquidativa 4 - Liquidazione Vita	3
ICT	Office Automation	2

Come individuare i contenuti?

- Liquidatore vita – profilo 17

Tecnica liquidativa 4 -
Liquidazione Vita

Conoscenza delle fasi e delle procedure
tipiche del processo liquidativo Vita

Fasi del processo liquidativo Vita in relazione alla tipologia di prestazione da erogare (capitale, rendita, riscatto, sinistro)
Tipologia di documentazione in relazione alla prestazione da liquidare
Applicativi gestionali Portafoglio Vita e relative funzionalità liquidative
Strumenti di controllo e monitoraggio dei flussi IT sulle liquidazioni Vita
Adempimenti e tempistiche amministrative e di Vigilanza in materia di Liquidazione Vita

Come individuare i cluster di profili?

I profili EQF

1. Attuario Danni
2. Attuario Vita
3. Assuntore danni non auto
4. Assuntore Auto/Motors
5. Assuntore Vita Pension
6. Assuntore Vita Protezione
7. Assuntore Vita Risparmio & Investimento
8. Liquidatore Auto/Motor
9. Liquidatore danni non auto
10. Produttore
11. Addetto antifrode auto
12. Addetto Call Center sinistri
13. Gestore mandati agenzie
14. Liquidatore danni a persone (Casualty)
15. Liquidatore danni a cose (Property)
16. Liquidatore Rischi Speciali
17. Liquidatore vita
18. Responsabile Underwriting Vita
19. Responsabile Marketing
20. Responsabile sviluppo business canali di vendita
21. Addetto gerenza
22. Product Manager Assicurativo
23. Ispettore Commerciale
24. Gestore investimenti polizze vita
25. Assuntore Polizze Collettive Vita
26. Addetto staff Tecnico Personal line Property
27. Gestore Portafoglio Property – Personal Line
28. Sottoscrittore Property Corporate
29. Sottoscrittore Property - Middle Market
30. Tecnico Fabbrica Prodotti – Property
31. Addetto Reclami Danni
32. Addetto Reclami Vita
33. Responsabile riassicurazione passiva
34. Addetto Marketing
35. Addetto Risorse Umane
36. Addetto Amministrazione
37. Addetto Legale
38. Addetto ai Servizi Generali
39. Analista Funzionale IT
40. Sistemista IT
41. Addetto Antiriciclaggio
42. Specialista Compliance
43. Addetto Comunicazione
44. Specialista Internal Audit
45. Specialista Risk Management
46. Addetto Formazione e Sviluppo
47. Addetto Amministrazione Personale
48. Addetto Gestione Personale
49. Addetto Contabilità agenzie e canali di vendita
50. Addetto Contabilità Sinistri
51. Analista Organizzazione
52. Addetto Sicurezza
53. Responsabile Bilancio
54. Specialista Controllo Gestione
55. Responsabile Sicurezza
56. Addetto Contabilità Generale
57. Addetto Contabilità Fornitori
58. Responsabile pianificazione strategica

Rappresentano il punto di partenza per:

- Definire le profilature interne aziendali
- Definire il profilo di figure non ancora presenti in azienda

Le richieste degli Avvisi di FBA

Valutazione quantitativa	
Variabili	Descrizione
Cofinanziamento aggiuntivo	% aggiuntiva di contributo aziendale
Lavoratori coinvolti	% lavoratori coinvolti nella formazione
Capacità gestionale dei finanziamenti ricevuti dal Fondo	capacità di spesa dei finanziamenti approvati
	percentuale ore effettuate su ore previste
	percentuale lavoratori formati su previsti
Valutazione dell'apprendimento	Sistemi di valutazione dell'apprendimento basati sui principi EQF, visionati e riconosciuti da FBA

Le richieste degli Avvisi di FBA

Valutazione qualitativa
Variabili
Coerenza dei progetti didattici con gli obiettivi aziendali
Coerenza tra i profili professionali e le attività formative
Modalità di valutazione dei risultati e coerenza con i contenuti formativi
Premialità per attività legate alla riconversione/nuova professionalità
Premialità per Pari Opportunità
Coerenza complessiva dell'impianto didattico in relazione a: finalità generali, obiettivi formativi, contenuti esplicitati, attività previste e metodologie utilizzate

Alcune linee guida di gestione delle risorse umane

17

LIQUIDATORE VITA

Finalità del ruolo

Realizzare la liquidazione delle prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), verificandone i presupposti documentali e contrattuali, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa e le autonomie assegnate, le attività di validazione e autorizzazione propedeutiche alle operazioni liquidative, interagendo con le unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria) e la rete esterna, curando gli adempimenti di vigilanza, amministrativi e l'archivio.

Livello Autonomia = 1

Principali responsabilità-attività

1. *Porre in essere* le attività di validazione delle liquidazioni standard di prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), al caso validando o autorizzando l'operazione, entro i limiti di competenza, in base alla documentazione disponibile, al tenore contrattuale ed alle disposizioni aziendali;

2. *Porre in essere* il monitoraggio dei flussi finanziari in uscita, interloquendo con i referenti operativi delle unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria), informando tempestivamente il Responsabile di Funzione in caso di anomalie o scostamenti;

3. *Assistere* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni sulla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale con l'assicurato, nonché ai loro procuratori;

4. *Realizzare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nella gestione delle attività di reporting, in materia di Contabilità, Finanza, Tesoreria, Assicurazioni, con particolare riferimento alle attività di liquidazione delle prestazioni Vita.

Realizzare la liquidazione delle prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), vagliandone i presupposti documentali e contrattuali, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa e le autonomie assegnate, le attività di validazione e autorizzazione propedeutiche alle operazioni liquidative, interagendo con le unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria) e la rete esterna, curando gli adempimenti di vigilanza, amministrativi e l'archivio.

Alcune linee guida di gestione delle risorse umane

17 LIQUIDATORE VITA

Finalità del ruolo

Realizzare la liquidazione delle prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), vagliando i presupposti documentali e contrattuali, e ponendo in essere, secondo i principi di tecnica liquidativa e le autonomie assegnate, le attività di validazione e autorizzazione propedeutiche alle operazioni liquidative interagendo con le unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria) e la rete esterna, curando gli adempimenti di vigilanza, amministrativi e l'archivio.

Livello Autonomia = 1

Principali responsabilità-attività

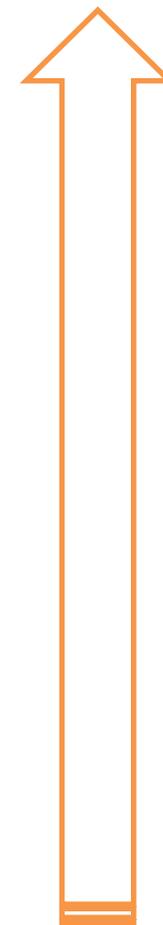
1. *Porre in essere* le attività di validazione delle liquidazioni standard di prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), al caso validando o autorizzando l'operazione, entro i limiti di autonomia, in base alla documentazione disponibile, al tenore contrattuale ed alle disposizioni aziendali;
2. *Porre in essere* il monitoraggio dei flussi finanziari in uscita, interloquendo con i referenti operativi delle unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria), informando tempestivamente il Responsabile di Funzione in caso di anomalie o scostamenti;
3. *Assistere* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni utili alla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale con l'assicurato, il beneficiario e/o loro procuratori;

4. *Realizzare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nelle comunicazioni agli uffici interni (Reclami Vita, Pianificazione & Controllo, Attuariato, ecc.) ed agli Enti esterni, nonché negli altri adempimenti in relazione alle attività di pertinenza.

1. *Porre in essere* le attività di validazione delle liquidazioni standard di prestazioni Vita (sinistri, scadenze, riscatti, capitali, rendite, cedole), al caso validando o autorizzando l'operazione, entro i limiti di autonomia, in base alla documentazione disponibile, al tenore contrattuale ed alle disposizioni aziendali;
2. *Porre in essere* il monitoraggio dei flussi finanziari in uscita, interloquendo con i referenti operativi delle unità organizzative correlate (Contabilità, Finanza, Tesoreria), informando tempestivamente il Responsabile di Funzione in caso di anomalie o scostamenti;
3. *Assistere* l'ufficio Legale della Compagnia ed i legali esterni di riferimento, fornendo dati ed informazioni utili alla gestione delle eventuali fasi di pre-contenzioso e/o contenzioso giudiziale con l'assicurato, il beneficiario e/o loro procuratori;
4. *Realizzare* la reportistica gestionale richiesta dal Responsabile di Funzione, assistendolo nelle comunicazioni agli uffici interni (Reclami Vita, Pianificazione & Controllo, Attuariato, ecc.) ed agli Enti esterni, nonché negli altri adempimenti in relazione alle attività di pertinenza.

Come individuare i percorsi di sviluppo

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3
	Forme di assicurazione Vita	3
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2
	Normativa civilistica Vita	3
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2
	Normativa Fiscale Previdenza	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1
	Normative obbligatorie Reclami Vita	1
	Norme di settore	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3
Tecnica liquidativa 4	Liquidazione Vita	3
ICT	Office Automation	2



Come strutturare delle tavole di successione



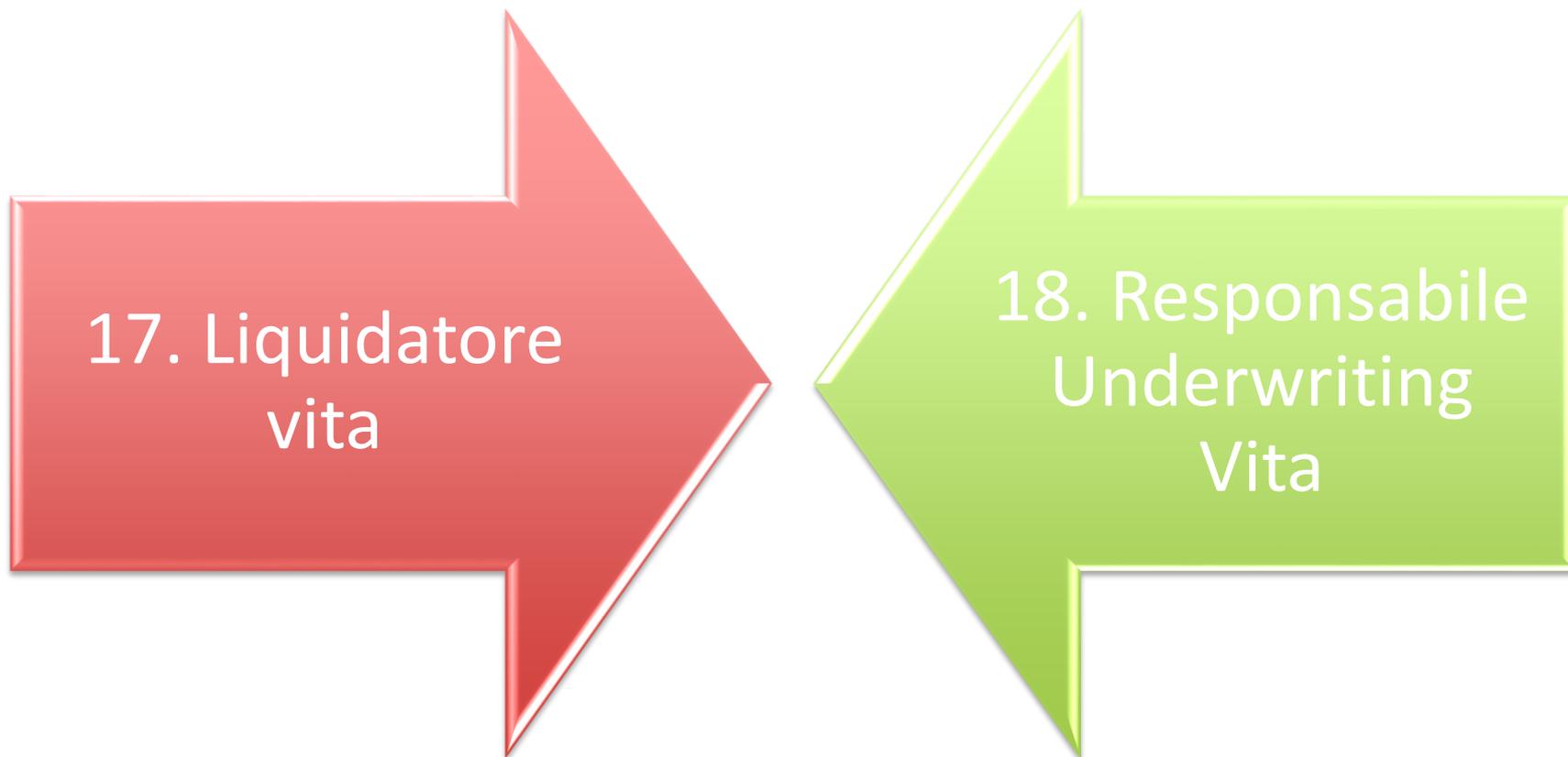
Come strutturare delle tavole di successione

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	17	24	25	32	45
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2	1	1	1	2
Assicurazione Danni	Assicurazione danni alla persona			2		
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione danni					2
Assicurazione Danni	Forme di assicurazione Motors					2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3	2	3	2	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3	2	2	2	2
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	3	3	3	2	2
Assicurazione Vita	Gestione investimenti finanziari Vita		4			
Assicurazione Vita	Mercati e strumenti finanziari		4			
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali			3		
Assunzione	Tecnica assuntiva			3		
Attuariale	Assorbimento di capitale					2
Attuariale	Elementi finanziari connessi ai prodotti assicurativi		2			2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3				
Liquidazione	Tecnica liquidativa 4 - Liquidazione Vita	3				
Sistema dei controlli interni	Principi e strumenti di Risk Management					4
Amministrazione	Norme e procedure di backoffice		2	2	2	2
Amministrazione	Reportistica		2	2	2	3
ICT	Office Automation	2	2	2	2	2

Come strutturare delle tavole di successione

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	17	24	25	32	45
Legale	Contratto di agenzia					
Legale	Disciplina regolamentare distribuzione assicurativa				1	
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2			1	
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2				
Legale	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2	2			
Legale	Normativa civilistica Vita	3		2		
Legale	Normativa e disposizioni di Vigilanza in materia di investimenti Vita		3			
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	2				
Legale	Normativa Fiscale Previdenza	2				
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1	1	1	1	1
Legale	Normative obbligatorie Reclami Vita	1			3	
Legale	Norme di settore	2				
Legale	Nozioni di previdenza pubblica obbligatoria					2
Legale	Solvency		3			

Come gestire la riconversione o la mobilità interna



Come gestire la riconversione o la mobilità interna

Famiglia professionale	Titolo Conoscenza	17	18
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2	
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3	4
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3	4
Assicurazione Vita	Forme di assicurazione Vita	3	4
Assunzione	Disposizioni assuntive aziendali		4
Assunzione	Tecnica assuntiva		3
Attuariale	Tariffazione prodotti vita		2
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2	
Legale	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2	3
Legale	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2	3
Legale	Normativa civilistica Vita	3	2
Legale	Normativa Fiscale Assicurazioni	2	
Legale	Normativa Fiscale Previdenza	2	
Legale	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1	1
Legale	Normative obbligatorie Reclami Vita	1	
Legale	Norme di settore	2	
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3	
Liquidazione	Tecnica liquidativa 4 - Liquidazione Vita	3	
Amministrazione	Norme e procedure di backoffice		2
Amministrazione	Reportistica		2
Commerciale & Marketing	Mercato nazionale assicurazioni Vita		3
ICT	Office Automation	2	2

Il manuale e la valutazione dell'apprendimento

Definire i sistemi
di valutazione
dei livelli di
conoscenze e
capacità

Definire i
percorsi
formativi
personalizzati

Individuare i gap
formativi,

Valutare
l'apprendimento
ex post

Come individuare i gap formativi di base

- Liquidatore vita – profilo 17

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso	Livello attuale	GAP
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2	2	
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3	2	1
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3	2	1
	Forme di assicurazione Vita	3	2	1
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2	2	
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2	2	
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2	2	
	Normativa civilistica Vita	3	2	
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2	2	
	Normativa Fiscale Previdenza	2	2	
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1	1	
	Normative obbligatorie Reclami Vita	1	1	
	Norme di settore	2	2	
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3	2	1
Tecnica liquidativa 4	Liquidazione Vita	3	2	1
ICT	Office Automation	2	2	

Come strutturare una formazione mirata

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso	Livello attuale
Assicurazioni	Principi economici e organizzativi aziendali di base del settore assicurativo	2	2
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3	2
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3	2
	Forme di assicurazione Vita	3	2
Legale	Disciplina regolamentare Previdenza Complementare	2	2
	Disciplina Regolamentare Vita e Danni	2	2
	Disciplina regolamentare vita rami III e V	2	2
	Normativa civilistica Vita	3	2
	Normativa Fiscale Assicurazioni	2	2
	Normativa Fiscale Previdenza	2	2
	Normativa sicurezza sul lavoro e obbligatorie	1	1
	Normative obbligatorie Reclami Vita	1	1
	Norme di settore	2	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3	2
Tecnica liquidativa 4	Liquidazione Vita	3	2
ICT	Office Automation	2	2

Come strutturare una formazione mirata

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso	Livello attuale
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3	2
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3	2
	Forme di assicurazione Vita	3	2
Legale	Normativa civilistica Vita	3	2
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3	2
Tecnica liquidativa 4	Liquidazione Vita	3	2

Come conoscere il livello di apprendimento

- Liquidatore vita – profilo 17

Famiglia professionale	Titolo	Livello atteso	Livello attuale
Assicurazione Vita	Assicurazione Vita protezione	3	3
	Assicurazione Vita risparmio/investimento	3	3
	Forme di assicurazione Vita	3	3
Legale	Normativa civilistica Vita	3	3
Liquidazione	Disposizioni liquidative aziendali	3	3
Tecnica liquidativa 4	Liquidazione Vita	3	3

Verifica del grado di conoscenze apprese durante il percorso formativo personalizzato

Ania

Associazione Nazionale
fra le Imprese Assicuratrici



FBA

Fondo Banche Assicurazioni

Grazie per l'attenzione

Progetto EQF – Settore Assicurativo

Viviana Dabusti

Roma - Milano, 27 giugno 2017