Dettagli Profilo 18.APP.2

(Scaduto il giorno 20/12/2019)

Denominazione profilo	Addetto al front office assicurazioni
Descrizione sintetica	L'addetto al front office dell'Agenzia di assicurazione è il collaboratore con cui i clienti hanno il loro primo impatto entrando in Agenzia. La sua attività di "accoglienza", genericamente definita come front office, lo porta ad avere rapporti con il pubblico principalmente per l'attività di cassa, per la distribuzione/vendita di prodotti, per la ricezione delle denunce di sinistro e per la relativa attività di consulenza
Riferimenti normativi	Art. 12, comma 1, L.P. 6/2006
Settore economico	13 - Servizi finanziari e assicurativi
Livello EQF	3

Informazioni di contatto Enti accreditati

Ragione sociale

Indirizzo

Telefono

Mail / PEC

Nessun contatto al momento disponibile in questo profilo di settore economico

Elenco Competenze

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Gestire la relazione con un cliente finalizzata a dare e ricevere informazioni avendo come obiettivo sia la modulistica con i relativi vincoli che le esigenze del cliente stesso	3	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di tecnica delle assicurazioni • Elementi di regolamentazione dell'ANIA • Elementi di organizzazione dei processi aziendali con riferimento anche all'antiriciclaggio • Principi di comunicazione interpersonale e ascolto • Istruzioni di vigilanza dell'ISVAP • Elementi di diritto privato • Software gestionali specifici in dotazione all'azienda e in relazione al rapporto con ISAVP • Elementi di regolamentazione servizi offerti 	<ul style="list-style-type: none"> • Accogliere il cliente • Facilitare la comunicazione con il cliente • Inquadrare il bisogno • Approfondire aspetti non chiari • Compilare i documenti • Evidenziare gli aspetti tecnici dell'operazione gestita allo sportello
Curare l'apertura del sinistro mettendo a punto una prima valutazione per il cliente del grado di responsabilità nella RCA e in generale e delle implicazioni contrattuali-formali connesse al sinistro	3	<ul style="list-style-type: none"> • Principi di comunicazione interpersonale e ascolto • Normativa di regolamentazione sinistri e incidenti • Procedure aziendali che presidono la situazione di sinistro 	<ul style="list-style-type: none"> • Illustrare al cliente il contesto e le implicazioni del sinistro • Facilitare al cliente la descrizione del sinistro • Assicurare al cliente la tutela dei suoi interessi
Riconoscere il cliente secondo la normativa antiriciclaggio curando la registrazione delle operazioni collegate e segnalando le operazioni sospette	3	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di legislazione con particolare riferimento alla legge sull'antiriciclaggio e privacy • Principi di comunicazione interpersonale e ascolto 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare il cliente anche in regime di delega e procura • Individuare anomalie nel comportamento del cliente in accordo alle regole dell'antiriciclaggio
Gestire in autonomia operazioni connesse a servizi complementari del tipo dichiarazioni fiscali, utilizzando software specifici	3	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi di normativa fiscale 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmare le attività derivanti dallo scadenziario di cassa • Realizzare le operazioni richieste dal cliente

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Effettuare le operazioni di raccolta, gestione, controllo, verifica e supervisione, spedizione dei documenti competenti alle diverse procedure del lavoro sia sul piano contrattuale che su quello documentale specifico in autonomia	3	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione RCA • Documentazione per la tassazione • Software di gestione in dotazione all'agenzia • Istruzioni da parte della mandante • Regolamento ISVAP • Elementi di legislazione con particolare riferimento • alla legge sull'antiriciclaggio e privacy • Elementi di diritto privato 	<ul style="list-style-type: none"> • Compilare documenti previsti nelle procedure aziendali • Verificare la compilazione dei documenti e le firme dei contraenti • Raccogliere dichiarazioni, certificazioni o deleghe • Trasmettere documenti e materiali alle compagnie rappresentate • Chiudere alla fine della giornata la cassa articolata nelle diverse forme presenti in agenzia
Curare la archiviazione dei documenti e dei materiali utilizzando il software gestionale specifico	3	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di archiviazione ed il software di gestione 	<ul style="list-style-type: none"> • Archiviare i documenti e i materiali in forma cartacea • Caricare dati e informazioni nell'archivio elettronico aziendale
Effettuare le operazioni correnti di cassa in presenza (o in assenza) del cliente con una buona autonomia e nel rispetto delle procedure interne sulla sicurezza e anticrimine, delle norme di vigilanza della ISVAP	3	<ul style="list-style-type: none"> • Word ed excel di base • Posta elettronica • Strumenti di pagamento tradizionali ed elettronici • Procedura di acquisizione della polizza e compiti dei collaboratori • Software di gestione del portafoglio • Istruzioni e procedura da parte della mandante 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare la forma di pagamento da parte del cliente • Realizzare le operazioni di cassa nel rispetto dei regolamenti interni e delle norme di vigilanza della ISVAP ed utilizzando i software specifici • Verificare la liquidità delle polizze non RCA
Gestire il riepilogo delle operazioni dei produttori e subagenti	3	<ul style="list-style-type: none"> • Software di gestione del portafoglio • Insieme dei fabbisogni di informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Caricare i dati di portafoglio dei produttori e subagenti nel software di gestione • Elaborare i dati per la supervisione dell'agente
Effettuare una consulenza di base al cliente in autonomia rispetto alle domande formulate dal cliente stesso definendo un primo livello del fabbisogno e utilizzando un format specifico anche di tipo informale	3	<ul style="list-style-type: none"> • Software di gestione del portafoglio • Insieme dei fabbisogni di informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuare lo stato di fabbisogno del cliente • Ricondurre la specifica situazione socio- economica del cliente alla tipologia standard predefinita e conosciuta • Facilitare la relazione e l'ascolto del cliente • Evidenziare gli aspetti tecnici dell'operazione

Descrizione competenza	Livello EQF	Conoscenze	Abilità
Fornire una proposta di servizi e prodotti finanziari e assicurativi coerente con il fabbisogno del cliente utilizzando format e strumenti informatici in uso nella banca e, nei casi piu' complessi, con la supervisione del responsabile	3	<ul style="list-style-type: none"> • Software di gestione del portafoglio • Insieme dei fabbisogni di informazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Scegliere una proposta di servizi-prodotti al cliente • Utilizzare tecniche di customer satisfaction nella formulazione della proposta al cliente • Distinguere il livello di complessità delle proposte • Autogestire il proprio livello di stress