

expert@insurance

Formazione Scuola Specializzata Superiore di Assicurazione SSSA

Programma quadro d'insegnamento

08. MRZ. 2008

Doc	SSSA
Data	22.02.2008
Vers	1.2
Status	Versione finale
Class	

Indice

1	Figura professionale / conclusione degli studi / titolo / posizione	4
1.1	Figura professionale (campo di attività)	4
1.2	Conclusione degli studi e titolo	5
1.3	Posizione	5
1.4	Durata	6
2	Obiettivi e requisiti	7
2.1	Struttura	7
2.2	Descrizione dei processi e dei campi d'azione	9
2.3	Descrizione delle competenze	11
2.3.1	Campo d'apprendimento 1: Competenze generali	11
2.3.2	Campo d'apprendimento 2: Processi di management e conduzione	16
2.3.3	Campo d'apprendimento 3: Management dei prodotti / dei rischi	19
2.3.4	Campo d'apprendimento 4: Management dei sinistri / delle prestazioni / dei servizi	22
2.3.5	Campo d'apprendimento 5: Vendita / assistenza	24
3	Ambiti tematici generali	28
3.1	Parità dei sessi	28
3.2	Impiego sostenibile delle risorse	28
3.3	Competenza interculturale	28
4	Campi d'apprendimento e percentuali di tempo	29
5	Coordinamento di componenti scolastiche e pratiche	30
6	Ammissione (art. 7 cpv. 2, art. 13 OSSS)	31
6.1	Disposizioni generali	31
6.2	Presupposti generali	31
6.3	Qualifiche richieste	31
6.3.1	Qualifiche acquisite in Svizzera	31
6.3.2	Ulteriori regolamentazioni	34
6.3.3	Diplomi e certificati esteri	34
7	Procedura di qualificazione (art. 9 OSSS)	35
7.1	Disposizioni generali	35
7.2	Oggetto / entità / esecuzione	35
7.2.1	Distribuzione del punteggio in base all'anno di studi	35
7.2.2	Prestazioni didattiche	35
7.2.3	Esame di diploma	36
7.3	Promozioni durante i tre anni di studio (art. 8 OSSS)	38
7.4	Superamento della procedura di qualificazione	39
7.5	Ripetizioni	39
7.6	Procedura di ricorso	39
7.7	Interruzione / abbandono degli studi	40
7.8	Disposizioni particolari	40
8	Disposizioni finali	41
8.1	Entrata in vigore	41
8.2	Revisione	41

Appendice 1: Glossario	42
Appendice 2: Documento programmatico per l'elaborazione di processi lavorativi e competenze	45



L'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA (Bubenberplatz 10, casella postale 8625, 3001 Berna) in quanto organizzazione del mondo del lavoro,

fondandosi

sugli articoli 6 e 7 dell'ordinanza del DFE dell'11 marzo 2005 concernente le esigenze minime per il riconoscimento dei cicli di formazione e degli studi post-diploma delle scuole specializzate superiori (RS 412.101.61),

emana

per la formazione Assicurazione a livello di Scuola specializzata superiore

il programma quadro d'insegnamento in appresso.

1 Figura professionale / conclusione degli studi / titolo / posizione

1.1 Figura professionale (campo di attività)

I diplomati della Scuola Specializzata Superiore di Assicurazione (SSSA) sono generalisti delle assicurazioni che possiedono competenze allargate, strutturate, interdisciplinari e fondate nei rami assicurazioni di cose / patrimoniali o assicurazioni di persone / sociali, e basate su conoscenze di economia aziendale e pubblica orientate ai processi nonché su competenze dirigenziali.

Assumono una funzione dirigenziale in processi caratteristici delle assicurazioni e operano in processi generali di management e conduzione.

Collegano in funzione dei processi i vari prestatori per la fornitura della prestazione.

Non solo strutturano e analizzano i compiti legati alla professione in considerazione del processo operativo globale, ma si assumono e giustificano anche le soluzioni necessarie.

Questa specializzazione professionale è aperta a specialisti qualificati delle assicurazioni, che nutrono interesse per le implicazioni globali della fornitura di prestazioni nel settore assicurativo e che aspirano ad assumere responsabilità manageriali e dirigenziali.

Per indicazioni dettagliate circa il campo di attività e circa i processi operativi rilevanti per gli economisti assicurativi SSS si rimanda all'Appendice 2.



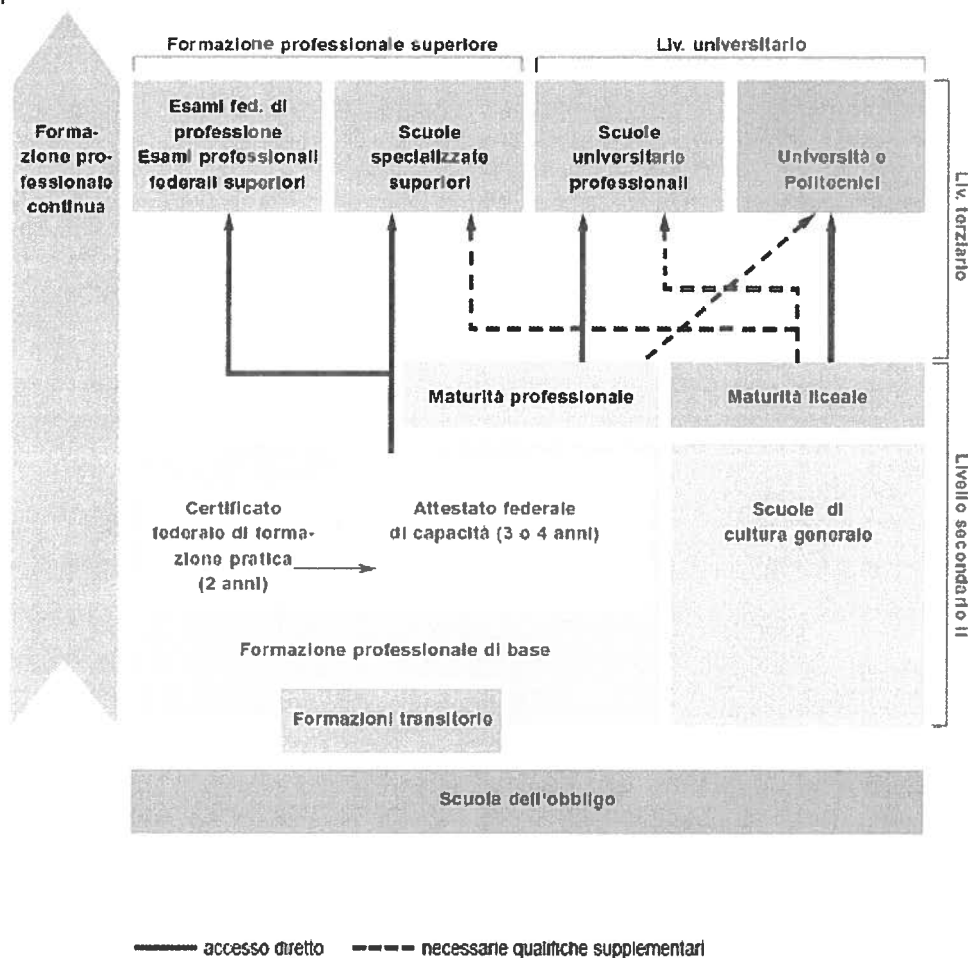
1.2 Conclusione degli studi e titolo

A chi ha concluso gli studi spetta il titolo seguente:

tedesco:	Dipl. Versicherungswirtschaftler/in HF
francese:	Diplômé(e) en économie d'assurance ES
Italiano:	Economista assicurativo(a) dipl. SSS
inglese:	College of Higher VET, Diploma in insurance economy (Empfehlung für die englische Übersetzung)

1.3 Posizione

La formazione di economista assicurativo si basa sull'attestato federale di capacità di impiegato di commercio nel ramo assicurazioni. La conclusione della formazione di economista assicurativo(a) SSS consente al grado terziario non accademico di accedere a un'ulteriore specializzazione in campo assicurativo e di acquisire così una qualifica professionale superiore per una funzione specialistica o dirigenziale. Inoltre, la formazione prepara le persone che hanno concluso la formazione a corsi o studi post-diploma. La conclusione della formazione getta inoltre le basi per un costante approfondimento.



1.4 Durata

La formazione può essere assolta parallelamente alla professione e dura tre anni.

2 Obiettivi e requisiti

2.1 Struttura

Il programma quadro d'insegnamento descrive le qualifiche da ottenere al termine del ciclo di formazione. I processi lavorativi, le descrizioni delle competenze e il livello dei requisiti per il campo d'attività dell'economista assicurativo, illustrati nell'Appendice 2, sono stati elaborati con il concorso di esperti del settore assicurativo. Il presente documento è il fondamento su cui si regge la struttura del relativo programma quadro d'insegnamento. Come illustrato nella figura 1, ne sono stati tratti cinque processi.

- Due processi sovraordinati che rappresentano la base per lo svolgimento di affari assicurativi: «Competenze generali» e «Processi di management e conduzione»
- Tre processi lavorativi tipici delle assicurazioni, che rispecchiano settori di attività fondamentali e con caratteristiche specifiche: «Management dei prodotti e dei rischi», «Management dei sinistri / delle prestazioni / dei servizi» e «Assistenza/Vendita».

Dai due processi sovraordinati e dai tre processi specifici delle assicurazioni sono stati dedotti i compiti principali, suddivisi in settori denominati campi d'azione. Per ogni campo d'azione vengono descritte le competenze (specialistiche, sociali e personali) che illustrano il comportamento professionale nel contesto specifico della prassi.

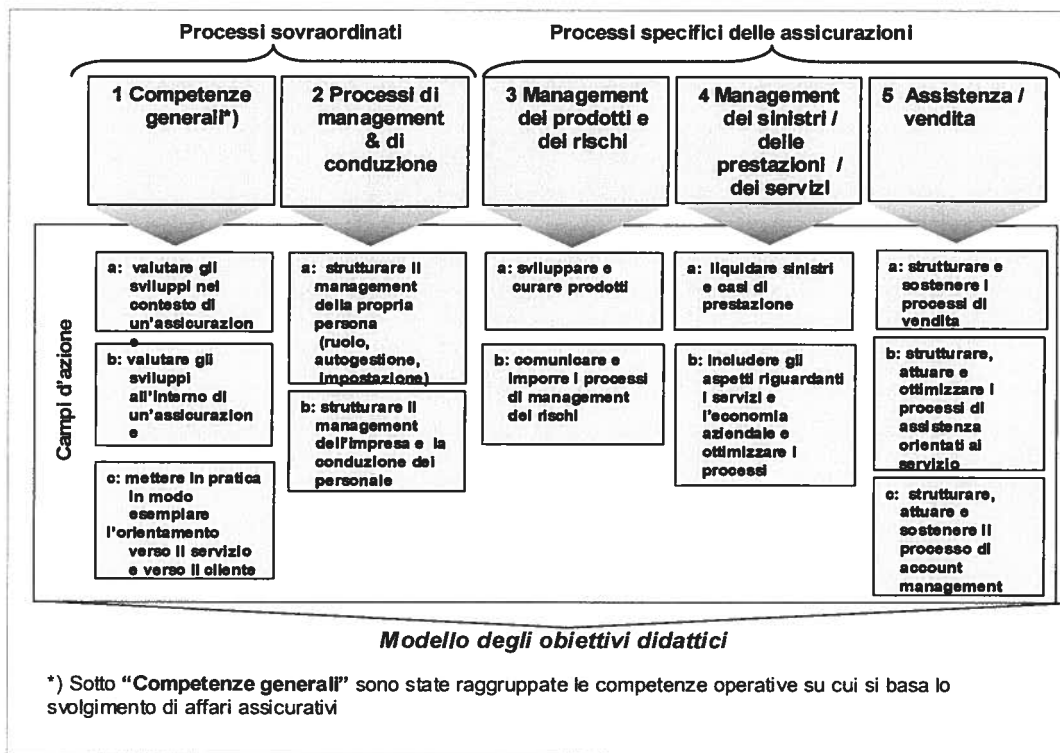


Figura 1: Panoramica dei campi d'azione orientati verso i processi

Nel programma quadro d'insegnamento, le competenze all'interno dei vari campi d'azione sono formulate seguendo la logica del modello degli obiettivi didattici illustrato nella figura 2.

- L'obiettivo generale descrive campo per campo la situazione lavorativa, vale a dire gli aspetti centrali con i quali i corsisti si trovano confrontati nella prassi.
- L'obiettivo specifico descrive l'azione riuscita e adeguata che qualcuno effettua per padroneggiare la situazione lavorativa (competenza). Gli obiettivi specifici descrivono il modo in cui si comporta professionalmente uno specialista delle assicurazioni nella situazione lavorativa specifica.

Il piano di studio, che deve essere elaborato dall'operatore della formazione, consta dunque da un lato di ambiti tematici e dall'altro di obiettivi particolari. Questi ultimi possono essere desunti direttamente e in modo vincolante sulla base degli obiettivi specifici descritti.

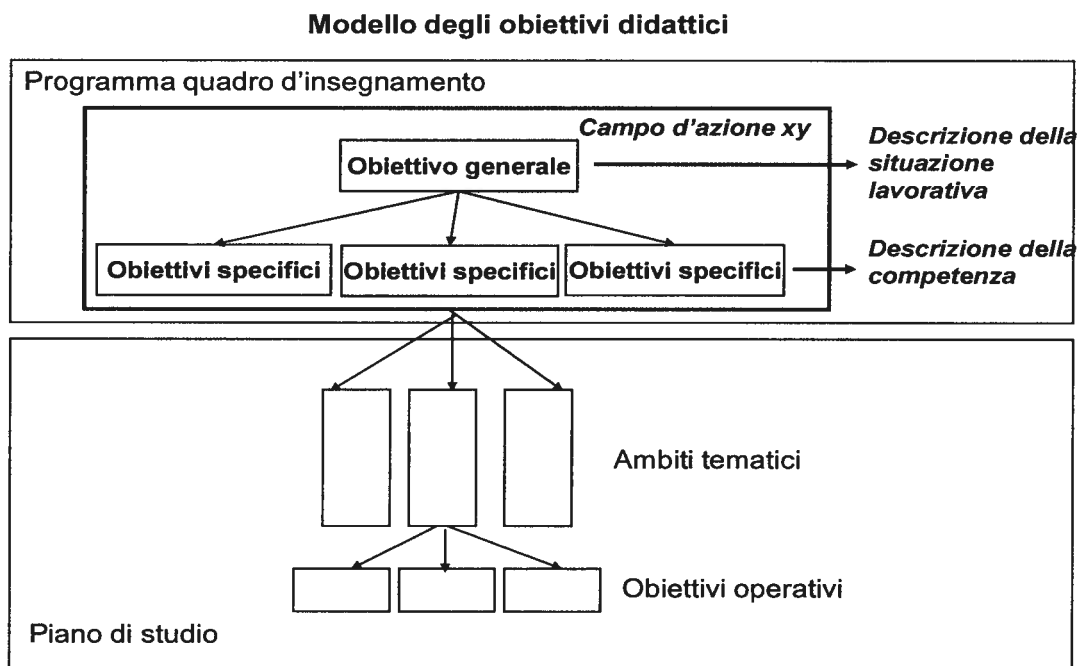


Figura 2: il modello degli obiettivi didattici che presiede alla definizione delle competenze

2.2 Descrizione dei processi e dei campi d'azione

L'economista assicurativo acquisisce le necessarie competenze per ogni campo d'azione definito. Come illustrato nella figura 1, detti campi d'azione si possono desumere dai due processi sovraordinati «Competenze generali» e «Processi di management e conduzione» nonché dai tre processi lavorativi specifici delle assicurazioni che riflettono i campi d'attività specifici del settore assicurativo: «Management dei prodotti e dei rischi», «Management dei sinistri / delle prestazioni / dei servizi» e «Assistenza / vendita».

Di seguito vi diamo una breve descrizione di questi processi e l'elenco dei campi d'azione che formano lo scheletro del ciclo di formazione.

Processo sovraordinato 1: Competenze generali

Questo processo riguarda l'analisi e la valutazione del contesto di un'assicurazione, la conoscenza approfondita della strategia aziendale e la sua messa in atto. I diversi gruppi d'interessi del settore assicurativo, come i clienti, i collaboratori, i finanziatori e l'opinione pubblica, devono essere presi in considerazione eliminando eventuali tensioni con una corporate governance trasparente. La capacità di riconoscere ed elaborare le implicazioni macroeconomiche e di includere gli aspetti economici e giuridici rilevanti nelle proprie considerazioni è una competenza di base per un economista assicurativo. Il successo di una compagnia d'assicurazioni dipende altresì in misura determinante dall'orientamento verso il servizio e verso il cliente. Tale orientamento, oltre a garantire la redditività di una compagnia in modo duraturo, favorisce l'assistenza richiesta e la fidelizzazione del cliente.

Campo d'azione 1a: Valutare gli sviluppi nel contesto di un'assicurazione

Campo d'azione 1b: Valutare gli sviluppi all'interno di un'assicurazione

Campo d'azione 1c: pensiero e azione orientati al cliente

Processo sovraordinato 2: Processi di management e conduzione

Questo campo d'apprendimento è incentrato sui processi di management personale e aziendale e di conduzione del personale. L'obiettivo consiste nell'estendere le competenze manageriali e dirigenziali. Queste ultime si compongono di conoscenze sui processi di pianificazione dei costi e di allestimento del bilancio nonché l'impiego professionale degli strumenti di gestione della qualità e di controlling di cui dispone un'assicurazione.

L'economista assicurativo è inoltre chiamato a svolgere compiti di conduzione del personale in funzione della situazione, in modo da garantire così una conduzione professionale dei collaboratori o di un gruppo.



La crescita personale e professionale di qualsiasi individuo presuppone la capacità di apprendere continuamente e la disponibilità a farlo. I candidati verranno incoraggiati in particolare ad appropriarsi delle tecniche di apprendimento autonomo ed estendere e accrescere le loro competenze nell'autogestione.

Campo d'azione 2a: Strutturare il management della propria persona (ruolo, autogestione, impostazione)

Campo d'azione 2b: Strutturare il management dell'impresa e la conduzione del personale

Processo lavorativo specifico dell'assicurazione 3: Management dei prodotti / dei rischi

Questo processo è incentrato sullo sviluppo e la cura dei prodotti e sul management dei rischi. L'obiettivo consiste nell'ottenere un prodotto assicurativo a misura del cliente e reddito per la compagnia d'assicurazioni gestendo i rischi in modo professionale.

Nel processo di sviluppo e cura dei prodotti bisogna tener conto di importanti dimensioni strutturali e coinvolgere i pertinenti gruppi d'interesse. Dal canto suo, il processo di management dei rischi svolge un ruolo importante per il contributo che dà alla soddisfazione delle esigenze del cliente (sicurezza), ma anche per l'assicuratore.

Campo d'azione 3a: Sviluppare e curare prodotti

Campo d'azione 3b: Comunicare e imporre i processi di management dei rischi

Processo lavorativo specifico dell'assicurazione 4: Management dei sinistri / delle prestazioni / dei servizi

I processi di liquidazione dei sinistri e dei casi di prestazione rientrano nell'attività quotidiana delle compagnie d'assicurazioni, in quanto rappresentano un legame importante con il mercato assicurativo. Grazie a una struttura e a uno svolgimento professionali di questi processi, la compagnia d'assicurazioni può distinguersi dai suoi concorrenti. Perciò in questo contesto viene riconosciuta un'importanza particolare ad aspetti che toccano i servizi, l'economia aziendale e le tecniche assicurative. Per tale ragione la formazione insiste anche sulla capacità di contribuire alla formazione dei processi correnti e di ottimizzarli.

Campo d'azione 4a: Liquidare sinistri e casi di prestazione

Campo d'azione 4b: Includere gli aspetti riguardanti i servizi e l'economia aziendale e ottimizzare i processi



Processo lavorativo specifico dell'assicurazione 5: Vendita / assistenza

Questo capitolo è incentrato sui processi di assistenza e vendita e sui processi di account management. Per strutturare e sostenere i processi di vendita è importante saper analizzare e interpretare il mercato assicurativo. Per ragioni di continuità, in questo processo di vendita ed assistenza si deve tener conto dell'assistenza ai partner commerciali e ai clienti. I candidati devono pertanto disporre di solide conoscenze e di capacità nello strutturare processi di assistenza e di account management.

Campo d'azione 5a: Strutturare e sostenere il processo di vendita

Campo d'azione 5b: Strutturare, attuare e ottimizzare il processo di assistenza orientato al servizio

Campo d'azione 5c: Strutturare, attuare e sostenere il processo di account management

2.3 Descrizione delle competenze

Per tutti i campi d'azione vengono descritte competenze che illustrano i requisiti della prassi e il comportamento professionale da assumere.

2.3.1 Campo d'apprendimento 1: Competenze generali

Campo d'azione 1a: Valutare gli sviluppi nel contesto di un'assicurazione

Obiettivo generale:

I requisiti relativi alle condizioni quadro commerciali sono in continuo mutamento e soggiacciono a una pressione crescente. Legislatore, enti regolatori e gruppi d'interessi (clienti, canali di distribuzione ecc.) avanzano pretese e sottopongono bisogni alle compagnie d'assicurazioni. Viene inoltre ad aggiungersi la pressione esercitata dall'opinione pubblica: clienti e media osservano con occhio critico le compagnie d'assicurazioni e i loro prodotti. A seguito di un cambiamento delle esigenze della società e di una mutata percezione dei rischi, l'attività assicurativa è considerata anche come attività che influisce sulla floridezza dello spazio economico e che deve avere riguardo anche della situazione sociale.

L'inasprimento delle norme giuridiche come ad esempio quelle applicabili alla protezione dei consumatori o alla trasparenza, la volatilità dei mercati dei capitali e i potenziali cali di reputazione, e la fuga di clienti ivi connessa impongono alle compagnie d'assicurazioni una gestione redditizia e il rispetto di determinati principi etici. L'estrema sensibilità delle autorità di sorveglianza e dell'opinione pubblica richiede da parte delle compagnie d'assicurazioni l'adozione di una politica commerciale confacente, che consideri non solo le restrizioni imposte dall'ordinamento giuridico, ma persino le aspettative ulteriori della clientela e degli shareholder.



Infine, l'intensità della concorrenza è aumentata in modo significativo negli anni scorsi. Diventa sempre più importante distinguersi dai concorrenti grazie a prodotti e servizi particolari oppure a vantaggi sui costi o in termini di qualità.

Per poter agire in modo confacente nella propria impresa, l'economista assicurativo deve seguire il contesto con interesse, comprendere e ricostruire le strategie operative e attuare con giudizio la politica commerciale desunta. Nel contesto economico-finanziario, è peraltro importante che l'economista sappia interpretare le strategie d'investimento di una compagnia assicurativa.

La formazione comprende perciò l'analisi dei fattori ambientali politici, giuridici, economici, tecnologici ed ecologici, e delle conseguenze che essi comportano per una compagnia d'assicurazioni. Vengono presi in considerazione anche sviluppi e tendenze nel settore assicurativo.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo si tiene costantemente aggiornato attraverso i mass media e altre fonti d'informazioni. Egli è pertanto in grado di discutere e valutare questioni sociali, economiche, giuridiche e politiche, nonché di esprimere un'opinione in merito nei confronti di altri interlocutori, argomentando relativamente alle ripercussioni sull'azienda da un lato e su società e politica dall'altro.

L'economista assicurativo/a è sa riconoscere i nessi tra il contesto macroeconomico, il settore assicurativo e la propria compagnia d'assicurazioni. Egli è in grado di desumere dalle sue riflessioni sugli sviluppi nel contesto assicurativo conseguenze per la strategia, la struttura e la cultura, nonché per la strategia d'investimento dell'impresa.

L'economista assicurativo sostiene una propria opinione differenziata, basata sugli sviluppi e le tendenze che si disegnano nei diversi comparti del settore assicurativo.

L'economista assicurativo considera nella sua attività consapevolmente le esigenze di tutti gli stakeholder, ovvero le integra nelle discussioni, sostenendo in maniera differenziata, ad es. durante il colloquio, la politica della propria impresa verso l'esterno.

Campo d'azione 1b: Valutare gli sviluppi all'interno di un'assicurazione

Obiettivo generale:

Il fulcro di una moderna gestione aziendale consiste nel creare valore aggiunto per gruppi d'interessi come i clienti, i collaboratori, i finanziatori e l'opinione pubblica. Gli interessi sono molteplici e in parte antitetici. Un economista assicurativo deve saper fronteggiare questi contrasti, considerarli come sfida e agire con successo all'interno di essi.



Nel creare valore aggiunto con una certa continuità in un mercato duramente combattuto con condizioni quadro difficili sul piano politico ed economico, le compagnie d'assicurazioni devono aprirsi alle istanze della corporate governance. Il corrispondente comportamento etico, ecologico e sostenibile da un punto di vista economico è un effettivo fattore di redditività, viste le conseguenze finanziarie di un calo di reputazione e/o di un intervento dell'autorità di sorveglianza.

L'economista assicurativo si orienta alla cultura d'impresa, alle strutture istituzionali e alla strategia aziendale, ma nel rincorrere il valore aggiunto è importante tener conto di nessi e implicazioni esistenti tra il sistema Assicurazione e i suoi processi e l'ambiente. Tali nessi e implicazioni vanno regolarmente considerati nell'ambito dello sviluppo e dell'assicurazione della qualità.

Infine, il collaboratore è latore di conoscenze e un fattore decisivo nella contrapposizione impresa-collaboratori-clienti. Perciò l'economista assicurativo, in base alle sue capacità e con l'ausilio dei metodi appropriati (ad es. del management di progetto o di sviluppo del team), coinvolge tempestivamente i collaboratori nei cambiamenti e promuove la loro crescita.

Per questa ragione, nell'ambito della formazione si studiano i diversi gruppi d'interessi e le loro esigenze. Il pensiero e le azioni dell'economista assicurativo devono essere finalizzati ad armonizzare strategia, struttura e cultura dell'impresa. La qualità, effettività ed efficienza dei processi sono un metro di giudizio delle sue azioni.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo pondera le diverse esigenze degli stakeholder e adotta misure efficaci nell'ambito della propria attività, per attuare la politica aziendale nel proprio ambito di responsabilità. Per le decisioni che adotta è in grado di fornire argomenti convincenti.

L'economista assicurativo è in grado di dedurre dalla base della Corporate Governance principi d'azione individuali. Per salvaguardare la reputazione della sua impresa, egli li sostiene in modo differenziato nei confronti di collaboratori e clienti, considerando sempre sia le disposizioni legali e di economia aziendale, sia i principi etici.

L'economista assicurativo sa illustrare sulla base di esempi concreti i nessi tra la strategia aziendale, le strutture organizzative e la cultura istituzionale. Nella definizione degli obiettivi che implementa a livello settoriale, egli valuta con occhio critico questi nessi.

Nel suo agire quotidiano, l'economista assicurativo integra aspetti dello sviluppo della qualità, definendo degli obiettivi orientati alla qualità, e ne deduce le relative misure. In



qualità di dirigente, è in grado di focalizzare costantemente la consapevolezza di qualità dei suoi collaboratori. Egli apporta delle proposte costruttive ai fini della garanzia della qualità, seguendole in maniera proattiva.

L'economista assicurativo è in grado di dedurre dai potenziali di cambiamento o di miglioramento progetti piccoli o parziali, nonché di pianificarli e implementarli autonomamente. Egli controlla e valuta costantemente il progresso e i risultati del progetto e sa sostenere nei confronti di terzi la riuscita del progetto rispetto all'obiettivo originariamente prefissato. In tutte queste mansioni di gestione progettuale, egli è in grado di applicare metodi e strumenti di gestione del progetto adeguati.

L'economista assicurativo sa delucidare in modo comprensibile gli approcci di soluzione per l'ottimizzazione di processi, illustrando plausibilmente i relativi vantaggi dal punto di vista dell'economicità, dell'efficacia, della qualità, della soddisfazione dei clienti, della motivazione dei collaboratori ecc. Nel suo agire quotidiano, egli applica metodi e tecniche scelte dell'elaborazione dei processi.

Campo d'azione 1c: pensiero e azione orientati al cliente

Obiettivo generale:

Il bisogno dell'essere umano di assicurarsi il benessere raggiunto, le condizioni quadro della legislazione e i programmi statali di incentivazione (privilegi fiscali) hanno generato sinora una continua domanda di prodotti assicurativi. L'acquisizione di clienti si riduceva spesso alla nuova produzione. Nel frattempo, sullo sfondo dei rivolgimenti sociali e con l'avvento delle nuove tecnologie, il comportamento dei clienti è cambiato. La fedeltà dei clienti tende piuttosto a diminuire con l'aumentare delle possibilità d'informazione, della trasparenza delle offerte e delle esigenze concernenti le prestazioni.

In avvenire, con la saturazione dei mercati, l'inasprirsi della concorrenza e una clientela meglio informata, la qualità dell'assistenza ai clienti e della consulenza assumerà un'importanza crescente. Tutto dipenderà dalla possibilità per i clienti di soddisfare la loro domanda di soluzioni individuali. Di conseguenza, verranno poste accresciute esigenze quanto all'orientamento degli economisti assicurativi verso il servizio e verso il cliente.

Dal punto di vista economico, quindi, se ne può desumere direttamente la necessità di una forte fidelizzazione del cliente. La quota di fidelizzazione è divenuta un fattore importante di redditività per le compagnie d'assicurazioni.

Per questa ragione, nell'ambito della formazione si attribuisce un particolare valore alla trattazione di tematiche quali l'orientamento verso il cliente e la fidelizzazione.



Obiettivi specifici:

Nei confronti dei diversi gruppi d'interesse (quali collaboratori, finanziatori, partner di vendita, clienti assicurativi), l'economista assicurativo assume un atteggiamento attivo e orientato ai clienti, adottando un comportamento modello.

Nell'ambito del processo di determinazione degli obiettivi e di valutazione della prestazione, l'economista assicurativo attribuisce un'elevata importanza all'orientamento alla clientela e alle prestazioni di servizio, concretizzando questo aspetto nei processi lavorativi e rendendolo comprensibile ai collaboratori. Egli motiva i propri collaboratori a comunicare in maniera proattiva proposte relative al miglioramento della qualità di servizio, le accoglie con apprezzamento e ne segue l'attuazione. È in grado di promuovere le relative competenze dei suoi collaboratori e di impiegarle in maniera ottimale ai fini di un servizio/atteggiamento del team orientato alla clientela.

L'economista assicurativo comprende i criteri di successo della qualità di servizio e valuta i requisiti qualitativi nella sua quotidianità professionale in base alla scelta di criteri precisi. A contatto con clienti interni ed esterni, egli sa trasmettere le informazioni relative alle prestazioni di servizio in base ai gruppi target, in maniera trasparente e comprensibile.

L'economista assicurativo integra nel proprio ambito operativo i cambiamenti di esigenze della clientela in maniera proattiva, nel colloquio con il cliente come nel contesto rilevante. Egli è in grado di illustrare in maniera trasparente e sulla base di prodotti standard, possibili approcci di soluzione per specifiche/nuove esigenze della clientela e di garantire che l'impresa tragga un valore aggiunto dalle soluzioni proposte. Se necessario, provvede a elaborare assieme a specialisti (settoriali) delle soluzioni su misura delle esigenze del cliente.

L'economista assicurativo cura il portafoglio clienti in maniera attiva e sistematica, secondo obiettivi definiti. Egli risponde a reclami di clienti con una soluzione di partnership, considerandoli un'opportunità per individuare un ulteriore potenziale di miglioramento nel servizio alla clientela o nel management di prodotto e desumerne provvedimenti efficaci.



2.3.2 Campo d'apprendimento 2: Processi di management e conduzione

Campo d'azione 2a: Structurare il management della propria persona (ruolo, autogestione, impostazione)

Obiettivo generale:

L'attività quotidiana nel settore assicurativo è caratterizzata dalla concorrenzialità, dalla complessità e dal dinamismo. L'atteggiamento personale dell'economista assicurativo e il suo agire all'interno della contrapposizione impresa-collaboratori-clienti sono un fattore di successo determinante.

Su questo sfondo, è importante a maggior ragione che l'economista assicurativo non soltanto assimili conoscenze specialistiche ma utilizzi anche il proprio processo di apprendimento e di sviluppo per poter agire nella realtà quotidiana in modo flessibile e conforme alla situazione.

Se si vogliono soddisfare elevate e mutevoli esigenze e mantenere l'efficienza anche in periodi di intenso lavoro evitando uno spreco di risorse, non si può prescindere da un impiego mirato di metodi di lavoro e da una gestione consapevole del tempo.

La consapevolezza del proprio ruolo nella sfera professionale e privata costituisce un presupposto di una crescita personale mirata. Su questa base, l'economista assicurativo è chiamato a riconoscere le proprie competenze e le proprie capacità e a confrontarle con le esigenze in tale contesto.

Così, l'autogestione, i metodi di lavoro e le premesse per la realizzazione di un continuo processo di apprendimento individuale occupano un posto importante nell'ambito della presente formazione.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo è in grado di valutare in maniera corretta le proprie competenze e il proprio potenziale di sviluppo tecnico e personale. Egli formula degli obiettivi di sviluppo individuali in base al proprio potenziale, pianificando/implementando misure individuali di perfezionamento professionale. Acquisisce il know-how necessario, impiegando in maniera consapevole le proprie risorse.

L'economista assicurativo utilizza la propria attitudine e i propri modelli comportamentali nonché il proprio processo d'apprendimento e sviluppo attraverso metodi adeguati, integrando opinioni di terzi e desumendone le conseguenze per le sue strategie e i suoi processi d'apprendimento. Egli è in grado di impiegare in maniera proficua strategie e metodi d'apprendimento adatte al suo processo d'apprendimento, allo scopo di permettere un effettivo trasferimento pratico delle conoscenze acquisite.



L'economista assicurativo valuta la sua gestione del tempo e il suo approccio (lavorativo) individuale e ne ricava obiettivi e provvedimenti adeguati. L'economista assicurativo impiega efficientemente nella propria quotidianità professionale tecniche di gestione del tempo, organizzazione di lavoro e risoluzione di problemi. Applica nel proprio lavoro tecniche creative scelte per individuare idee ed elaborare soluzioni praticabili.

Campo d'azione 2b: Structurare il management dell'impresa e la conduzione del personale

Obiettivo generale:

L'economista assicurativo adempie i propri compiti dirigenziali basandosi su competenze manageriali e sulle capacità e conoscenze acquisite in materia di conduzione del personale.

Nell'ambito dei propri compiti manageriali, l'economista assicurativo dimostra solide conoscenze del processo di pianificazione dei costi e allestimento del bilancio, e utilizza in modo professionale la gestione della qualità e gli strumenti di controlling.

Nel quadro di un management aziendale lungimirante, l'osservazione di cosiddetti Codes of Conduct, l'integrazione di un'etica aziendale negli standard internazionali e l'introduzione di sistemi ecologici e di gestione sostenibile, assumono un'importanza sempre crescente.

Un rapporto produttivo e di stima con i collaboratori rappresenta un elemento importante per l'attuazione degli obiettivi strategici della compagnia e dei suoi principi di gestione. L'economista assicurativo deve affrontare una sfida fondamentale: quella di gestire in modo efficace ed efficiente il processo di conduzione del personale, dal reclutamento del personale fino alla disdetta di un rapporto di lavoro passando per la valutazione dei collaboratori e il loro sviluppo. Come dirigente, anche l'economista assicurativo garantisce che il suo gruppo adempia nell'insieme i requisiti di un team capace e collegiale. La corretta applicazione dei principi della comunicazione e della gestione dei conflitti in funzione della situazione è un fattore determinante nella conduzione di collaboratori e di gruppi.

Nella prospettiva del trasferimento di conoscenze, la capacità dell'economista assicurativo di trasmettere ad altri le proprie solide conoscenze specialistiche, e di assistere eventuali corsisti in questo campo, rappresenta un fattore di sviluppo fondamentale.

Perciò, gli economisti assicurativi devono imparare sia a impiegare e promuovere in modo ottimale le risorse di personale, sia a utilizzare in modo professionale gli strumenti del management d'impresa.



Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo sa spiegare in maniera chiara le dimensioni condizionanti della legislazione in materia di sorveglianza della tenuta dei conti di un'assicurazione e interpretare il bilancio e il conto economico di una compagnia assicurativa. Egli è in grado d'inserire la strategia d'investimento nel contesto economico-finanziario globale di un'assicurazione, nonché di sostenerla. Dal contesto economico-finanziario globale della propria impresa, ne ricava le influenze sulla propria attività.

L'economista assicurativo ha la facoltà di posizionare l'impresa nella sua strategia di sostenibilità e di far confluire nell'impresa proposte adeguate. Egli si attiene ai codici comportamentali (Codes of Conduct), conosce gli standard internazionali di sostenibilità aziendali e dispone delle conoscenze basilari di una gestione ambientale e sostenibile.

L'economista assicurativo allestisce autonomamente la pianificazione dei costi e il budget per il proprio ambito di responsabilità, avvalendosi dei sistemi disponibili e del proprio know-how relativo al processo di pianificazione dei costi e di budget, ed è in grado di valutarli con occhio critico in base a criteri rilevanti.

L'economista assicurativo svolge diversi compiti di conduzione del personale in collaborazione con gli uffici HR dell'impresa coinvolti. Egli si prepara con cura a un colloquio di presentazione, lo sostiene in maniera mirata e valuta il colloquio in modo differenziato. Nel quadro della valutazione della prestazione, fornisce ai suoi collaboratori un feedback professionale e costruttivo, avvalendosi di criteri di valutazione definiti, definisce obiettivi chiari e comprensibili e, grazie a una procedura sistematica, riesce a essere convincente. In qualità di dirigente, nei confronti dei suoi collaboratori e dell'intero team assume un atteggiamento basato sulla fiducia, cooperativo e orientato al valore. Egli promuove uno sviluppo individuale dei suoi collaboratori attraverso provvedimenti „on-the-job" mirati.

L'economista assicurativo è in grado di assumere un cambiamento di prospettiva nella sua comunicazione, sulla base di un costruttivo atteggiamento di base win-win e in occasione di colloqui è in grado di utilizzare tecniche di comunicazione adeguate. Egli struttura la propria comunicazione di direzione per quanto riguarda i riscontri, il conferimento di ordini e le riunioni di team, adattando la comunicazione in maniera adeguata agli obiettivi, ai destinatari e alle situazioni. L'economista assicurativo è in grado di strutturare il flusso d'informazioni in maniera appropriata e tenendo conto dei destinatari.

L'economista assicurativo riconosce situazioni conflittuali e atteggiamenti che indicano una situazione conflittuale, prevenendo inutili conflitti. Egli affronta le situazioni conflittuali in maniera costruttiva, ma sa riconoscere quando è necessario avvalersi di un sostegno professionale. Funge da esempio, reagendo positivamente alle critiche, riflettendo e ricavandone conseguenze per il proprio comportamento.



L'economista assicurativo registra le competenze all'interno del team e le valuta realisticamente. Egli appoggia il team nell'intento di trasmettere proficuamente le conoscenze individuali e di renderle utili ai fini dell'attività operativa, attraverso strumenti metodico-didattici scelti.

2.3.3 Campo d'apprendimento 3: Management dei prodotti / dei rischi

Campo d'azione 3a: Sviluppare e curare prodotti

Obiettivo generale:

La concezione adeguata di prodotti assicurativi orientati verso il cliente richiede non solo conoscenze approfondite delle dimensioni strutturali rilevanti (economiche, regolamentari, tecnologiche, sociali ed ecologiche) ma anche l'esame dei principali gruppi d'interessi (attuariato, diritto, marketing/sales, finanze/management del capitale, sinistri) con i loro obiettivi.

Una gestione del processo di sviluppo e cura dei prodotti orientata in funzione degli obiettivi implica l'elaborazione, l'implementazione e l'adeguamento di processi periodici effettivi (strategia di prodotto, analisi del mercato, osservazione della concorrenza, pricing, specifiche) e di processi operativi efficienti (processi di elaborazione e canali di comunicazione in considerazione delle strutture organizzative).

L'economista assicurativo si assume oltre alla concezione vera e propria del prodotto anche il compito di elaborare i processi ivi connessi.

Per consentirgli di aiutare l'impresa, nell'ambito della definizione degli obiettivi, ad assumere una posizione innovativa nel segmento di clientela auspicato, i processi di management dei prodotti e i concetti imprenditoriali sulla prestazione di mercato fanno parte della formazione.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo sa illustrare le conseguenze che influenzano il ciclo vitale e la strutturazione di un prodotto assicurativo, giustificando il proprio procedimento nell'analisi delle tendenze e dei cambiamenti di mercato. Egli descrive le misure concrete da adottare in base all'analisi del contesto per prodotti nuovi ed esistenti.

L'economista assicurativo è in grado di individuare la forma adeguata e il grado d'importanza con cui integrare i vari gruppi d'interesse nel processo di sviluppo dei prodotti, sa coinvolgerli in base alla loro sfera di competenze in maniera adeguata ai tempi e alle situazioni, nonché conferire loro incarichi orientati agli obiettivi.



In considerazione delle proprie competenze specialistiche e sulla base di concreti risultati di valutazione di gruppi di lavoro, egli giustifica gli ulteriori provvedimenti e/o fasi di evoluzione nel processo di sviluppo dei prodotti.

L'economista assicurativo applica processi e principi della strategia di prodotto nel proprio contesto lavorativo, riconosce tempestivamente le influenze normative rilevanti per l'economia assicurativa e individua le possibili conseguenze per il processo di sviluppo del prodotto e per il prodotto stesso. Egli avvia analisi di portafoglio, indica i relativi necessari parametri specifici del prodotto e giustifica, sulla base dei risultati delle analisi, i cambiamenti necessari di una tariffa già esistente o del pricing di un prodotto, proponendo modifiche tecnico-specialistiche e motivando le proposte.

Nel quadro delle sue mansioni nel processo di sviluppo dei prodotti, l'economista assicurativo verifica processi d'elaborazione e comunicazione già esistenti in merito alla loro efficacia aziendale e di mercato. Egli sa presentare in maniera professionale le sue riflessioni relative all'elaborazione del processo, le decisioni adottate, nonché i provvedimenti e i procedimenti, anche a un pubblico non specializzato.

Tenendo conto di concetti di sviluppo/introduzione di prodotti già esistenti, l'economista assicurativo illustra, motivandoli, i procedimenti pianificati per l'introduzione di un nuovo prodotto o per lo svolgimento di misure di risanamento di prodotti. Inoltre, spiega con quali strumenti di marketing è possibile ottenere un elevato consenso da parte del mercato e armonizza l'impiego degli strumenti, dal punto di vista temporale e del contenuto, con tutti i settori organizzativi rilevanti.

Campo d'azione 3b: Comunicare e imporre i processi di management dei rischi

Obiettivo generale:

Il management dei rischi comprende due prospettive diverse: quella delle prestazioni a sostegno del management dei rischi del cliente, e quella dei concetti e degli strumenti di gestione dei rischi della compagnia d'assicurazioni.

La messa in atto di una gestione globale dei rischi per il cliente si basa su un'analisi approfondita degli obiettivi e della situazione, e di una valutazione corrispondente dei rischi. Da quest'analisi bisogna poter dedurre una copertura solida e personalizzata (management dei rischi in senso stretto) e un finanziamento integrale dei rischi (management dei rischi in senso lato, trasferimento alternativo dei rischi, protezione del bilancio).

Oltretutto, occorre garantire anche la concezione di servizi di consulenza supplementari sulla gestione strategica dei rischi (enterprise wide risk management, management dei rischi nell'accezione più ampia del termine).



Per poter garantire alla compagnia d'assicurazioni una gestione integrale dei rischi, bisogna saper provvedere in modo professionale al management sia del rischio tecnico (strategia di underwriting, processi di underwriting, riassicurazione, pool ecc.) sia di tutti i rischi di immediata rilevanza contabile (protezione del bilancio, Swiss Solvency Test, Solvency 2, asset liability management ecc.).

Un management integrato dei rischi deve mantenere lo sguardo puntato su tutti i fattori chiave rilevanti dal punto di vista della stabilità e strategici (rischi strategici, reputazione, governance, corporate social responsibility ecc.).

Il management integrale dei rischi è uno dei compiti fondamentali di un economista assicurativo, il quale deve pertanto imparare a impiegare questi aspetti in modo professionalmente corretto.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo svolge un'analisi assicurativa nell'ambito della clientela privata e delle PMI, orientata alle situazioni e alle esigenze (lacune di copertura, strategie di soluzione ecc.). Con l'aiuto dei sistemi a sua disposizione e tenendo conto delle direttive di underwriting, concepisce offerte consone alle esigenze e le presenta in maniera orientata al cliente.

L'economista assicurativo individua il fabbisogno di un cliente (impresa) per mezzo degli strumenti ausiliari disponibili nell'ambito del trasferimento alternativo dei rischi, illustrando le relative soluzioni, tra le altre cose attraverso la presentazione di offerte.

L'economista assicurativo sa riconoscere il fabbisogno di consulenza del cliente relativo al risk management, valutare la situazione di rischio concreta e ricavarne le necessarie misure di sicurezza. Egli sa quali specialisti impiegare per la necessaria valutazione e gestione del rischio e come organizzare e controllare il processo di sicurezza.

L'economista assicurativo illustra il rischio tecnico (strategia di sottoscrizione, processi di sottoscrizione, riassicurazione, pool ecc.). Sulla base di situazioni tratte dalla prassi, egli documenta il cambiamento della situazione di rischio per un determinato settore e le relative conseguenze sulla politica d'accettazione / le direttive specialistiche della compagnia, adeguandone le direttive. Sulla base di indicazioni concrete, egli valuta un portafoglio assicurativo e avvia le misure necessarie individuate nel corso della sua analisi. Egli è in grado di illustrare gli strumenti e il funzionamento del trasferimento di rischi.

Spiega anche i rischi di immediata rilevanza contabile (protezione del bilancio, Swiss Solvency Test, Solvency 2, asset liability management ecc.) e le relative caratteristiche essenziali.



L'economista assicurativo riconosce i fattori chiave strategici e rilevanti dal punto di vista della stabilità (rischi strategici, reputazione, governance, compliance, corporate social responsibility ecc.) nel risk management integrato di una compagnia assicurativa.

L'economista assicurativo è in grado di offrire ai clienti una consulenza competente nell'ambito di prestazioni assicurative sostenibili.

2.3.4 Campo d'apprendimento 4: Management dei sinistri / delle prestazioni / dei servizi

Campo d'azione 4a: Liquidare sinistri e casi di prestazione

Obiettivo generale:

La liberalizzazione dei mercati ha aumentato la pressione della concorrenza sulle compagnie d'assicurazione e ridotto gli introiti. I prodotti assicurativi possono essere copiati e perciò sono spesso simili. Si tratta pertanto di distinguersi grazie a una gestione qualitativamente elevata, efficiente ed efficace dei sinistri e delle prestazioni.

La liquidazione di sinistri e casi di prestazione è una delle attività fondamentali di una compagnia d'assicurazioni, percepibile dal cliente e dal mercato. Provvedimenti immediati inadeguati ed errori da parte dei collaboratori causano perdite finanziarie e un calo d'immagine.

Quindi i collaboratori delle compagnie d'assicurazioni devono sempre cercare di liquidare sinistri e casi di prestazione con competenza e tenendo conto della normativa rilevante e delle implicazioni giuridiche.

Per questa ragione, la formazione tratta in modo esauriente la tematica della liquidazione dei sinistri e dei casi di prestazione. Questioni come ad esempio l'adozione di provvedimenti immediati, le possibilità di regresso, le conoscenze riguardanti i modelli di assistenza e le implicazioni giuridiche, lo sviluppo di competenze in materia di consulenza, rivestono un'importanza centrale.

Obiettivi specifici:

Per il trattamento dei casi di sinistro e di prestazione, l'economista assicurativo assegna ai rispettivi rami assicurativi i diversi tipi di registrazione di sinistri e casi di prestazione. Egli è in grado di incaricare l'avvio delle misure corrette per il chiarimento dei fatti e di individuare le persone interessate rilevanti. Per fare ciò, si basa sulle basi giuridiche rilevanti per la valutazione dei casi di sinistro e di prestazione, interpretandole correttamente. Analizza in maniera trasparente le relative possibilità di regresso e valuta la portata finanziaria del sinistro o del caso di prestazione in riferimento all'obbligo di prestazioni e alla riservazione.



In caso di sinistro, l'economista assicurativo predispone le misure di riduzione del danno adeguate, sulla base di considerazioni economiche e criteri decisionali trasparenti. Egli conosce le relative fasi per l'avvio di misure immediate.

L'economista assicurativo prepara trattative e consulenze, impiegando le tecniche di supporto in modo adeguato alla situazione. Per fare ciò, nei casi di sinistro e prestazione tiene conto delle relative implicazioni giuridiche e, nelle situazioni speciali, predispone le precauzioni da adottare.

L'economista assicurativo confronta tra loro i diversi modelli di assistenza in relazione alle loro possibilità d'impiego.

È responsabile dell'applicazione del giusto metodo di riservazione dei sinistri, del calcolo corretto del fabbisogno di riservazione e della sua corretta esposizione a bilancio.

Nei casi di regresso, l'economista assicurativo è in grado di dedurre le implicazioni giuridiche della liquidazione dei sinistri e dei casi di prestazione e di ordinare le misure adeguate per l'esercizio di regresso.

L'economista assicurativo sa riconoscere tempestivamente le situazioni di risanamento e revisioni (ad es. nel caso di rendite) a dipendenza del ramo e dispone l'attuazione delle misure adeguate.

Campo d'azione 4b: Includere gli aspetti riguardanti i servizi e l'economia aziendale e ottimizzare i processi

Obiettivo generale:

Nel contesto altamente concorrenziale del mercato delle assicurazioni, sono cresciute anche le pretese dei clienti nei riguardi dei prodotti che possono essere coperti. Oltre a un management professionale dei sinistri e delle prestazioni, la compagnia assicurativa offerente deve perciò praticare un management eccellente dei servizi e distinguersi con un comportamento orientato verso il cliente e positivo per l'immagine.

La liquidazione di sinistri e casi di prestazione si basa sempre su considerazioni economiche e orientate al servizio. Da questo profilo il contributo del servizio sinistri al valore aggiunto ha una notevole importanza.

Trafile ottimizzate, spiccato orientamento verso il cliente, considerazioni economiche e applicazione conseguente delle strategie aziendali sono tutti fattori di successo fondamentali, che favoriscono una relazione duratura con il cliente e promuovono l'immagine della compagnia.



Per raggiungere un tale livello di qualità secondo principi economici e di orientamento verso il cliente, bisogna puntare a una continua ottimizzazione dei processi, ad esempio grazie all'automatizzazione e alla razionalizzazione.

Per questa ragione, la formazione deve dedicare la necessaria attenzione alle competenze sull'elaborazione dei processi, sulla gestione della qualità, sulla valutazione delle condizioni quadro microeconomiche, sul comportamento orientato verso il cliente e sulle possibilità d'impiego delle moderne tecnologie.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo analizza da un punto di vista economico-aziendale i processi nuovi ed esistenti all'interno del team, strutturandoli in maniera effettiva, proficua e qualitativamente alta.

L'economista assicurativo valuta le conseguenze dei fattori di economia aziendale, come ad esempio il rapporto costi/benefici o il contributo del servizio sinistri al valore aggiunto. Per fare ciò impiega ragionevolmente gli strumenti tecnici, ad es. per le valutazioni, i piani d'impiego e i triage, individuando e valutando i fattori economico-assicurativi che influenzano positivamente il risultato aziendale a seconda delle situazioni specifiche

Nelle trattative, l'economista assicurativo analizza la situazione e predisponde la relativa preparazione ed esecuzione con l'obiettivo di ottenere la soddisfazione di tutte le parti e un risultato orientato all'utile.

L'economista assicurativo rafforza uno svolgimento dei processi orientato alla clientela e partecipativo, avviando misure concrete per una collaborazione interistituzionale (ad es. con altri assicuratori, assicurazioni sociali, case management, istituti comuni ecc.). Per fare ciò considera i modelli d'assistenza anche sotto un'ottica economico-aziendale.

2.3.5 Campo d'apprendimento 5: Vendita / assistenza

Campo d'azione 5a: Structurare e sostenere il processo di vendita

Obiettivo generale:

La Svizzera è contraddistinta da un elevato bisogno di sicurezza da cui trae origine un settore assicurativo storicamente forte. In un mercato saturo caratterizzato da una concorrenza predatoria, oltre 100 compagnie d'assicurazioni si contendono il favore dei clienti attraverso i più diversi canali di distribuzione. È fondamentale che gli economisti assicurativi pratichino un trattamento del mercato orientato verso le cerchie di



destinatari seguendo la strategia dell'impresa. Analizzare e interpretare il mercato assicurativo è importantissimo per identificare, acquisire e mantenere nuovi clienti.

In questo contesto la vendita in particolare assume un'importanza determinante: la formazione deve tenerne conto e trattare ad esempio argomenti quali la cura del portafoglio e dei clienti, l'impiego di metodi di trattamento del mercato e l'elaborazione di processi di vendita.

Obiettivi specifici:

Durante il colloquio, l'economista assicurativo individua le esigenze del cliente per mezzo di checklist e metodi adeguati, e valuta la situazione di rischio del cliente. Avvalendosi dei rispettivi strumenti di consulenza e analisi per privati e aziende, propone misure concrete per la prevenzione, la riduzione e il trasferimento dei rischi. Egli è in grado di confrontare le soluzioni assicurative e previdenziali esistenti con le esigenze del cliente nonché di riconoscere professionalmente le lacune di copertura, le coperture insufficienti e le sovrassicurazioni. In base alla sua analisi, propone soluzioni assicurative, previdenziali e di servizio adeguate, tenendo conto della rilevanza giuridica, ed è capace di motivarle.

È pertanto in grado di desumere con successo e in maniera mirata le opportunità di vendita, analizzando anche le soluzioni assicurative della concorrenza e integrandole nelle sue considerazioni.

L'economista assicurativo concepisce e attua provvedimenti per la cura attiva del portafoglio e dei clienti. Per fare questo, classifica continuamente le aspettative e prospettive dei clienti, avvalendosi di strumenti specifici delle singole imprese, ne ricava le misure per queste categorie e le mette in atto. L'economista assicurativo definisce un'ampia strategia di prestazioni (prodotti e servizi) per il suo portafoglio, che gli permette di elaborare sistematicamente e in tempi utili soluzioni (produttive e di mantenimento del valore), allo scopo di soddisfare le aspettative e prospettive individuali del cliente. In base agli elementi essenziali della sua cura del portafoglio, sviluppa il suo marketing per linea di clientela (contatto, visita, corrispondenza ecc.).

L'economista assicurativo sviluppa metodi concreti e strumenti per il team, in modo da ottenere un'osservazione del mercato sistematica (mirata ai gruppi target). Provvede ad adeguare costantemente questi metodi di trattamento del mercato ai relativi metodi di vendita.

In un contesto di mercato in continuo mutamento, l'economista assicurativo anticipa correttamente le tendenze, confrontandosi con gli scenari più diversificati. Nel fare ciò, riconosce i mutamenti di processi di vendita e li valuta professionalmente. Si occupa di aggiornare costantemente i relativi processi di vendita, implementando le innovazioni e adeguando le strutture di vendita. L'economista assicurativo vigila sui cambiamenti e sui processi di vendita in merito alla loro economicità e attuazione.



Campo d'azione 5b: Strutturare, attuare e ottimizzare il processo di assistenza orientato al servizio

Obiettivo generale:

Nel mercato assicurativo, caratterizzato da una forte pressione concorrenziale, l'assistenza ai partner commerciali e ai clienti assume un'enorme importanza. Affinché l'assistenza possa valere anche come vantaggio concorrenziale sul mercato, l'economista assicurativo deve, seguendo la strategia d'impresa, fornire servizi di elevata qualità tanto nei confronti dei clienti esterni quanto di quelli interni, che tengano conto delle aspettative specifiche delle cerchie di destinatari.

E affinché si possano acquisire le conoscenze e capacità necessarie per elaborare, attuare e ottimizzare processi di assistenza orientati al servizio, la formazione di economista assicurativo tratta anche questa materia.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo fornisce i propri servizi per i clienti interni ed esterni attraverso vari canali di distribuzione e conformemente alla strategia aziendale. Egli è in grado di riconoscere e analizzare le aspettative dei suoi clienti e sostiene l'integrazione di questi aspetti nello sviluppo e nell'implementazione di soluzioni assicurative e di servizio.

L'economista assicurativo analizza il mercato assicurativo sempre più critico e che nutre aspettative elevate, desumendone le tendenze (ad es. superindustrializzazione degli offerenti) e i provvedimenti come i processi multichannel e multiaccess e tenendo conto dei relativi aspetti economico-aziendali.

L'economista assicurativo si confronta con gli scenari più diversificati per la strutturazione dei processi di supporto, anticipando così le tendenze nel contesto di mercato. Egli concepisce processi di supporto conformi al mercato, ai tempi e agli utenti, implementandoli e verificandone la relativa attualità. In questo cerca di integrare anche una prospettiva economico-aziendale e orientata ai clienti.

Campo d'azione 5c: Strutturare, attuare e sostenere il processo di account management

Obiettivo generale:

Sul mercato assicurativo, l'atteggiamento nei confronti dei clienti era sinora caratterizzato dalla prospettiva della produzione e delle commissioni. In futuro ci si dovrà orientare maggiormente ai nuovi valori apprezzati dai clienti, come ad esempio il riconoscimento, le aspettative eccetera.



L'assottigliamento dei margini e le aspettative elevate dei clienti impongono una qualità elevata, tanto a livello di portafoglio quanto di relazione col cliente.

L'economista assicurativo deve ritrovarsi in questa situazione complessa e deve poter reagire grazie alle sue conoscenze e capacità, che acquisisce/approfondisce nel corso della formazione.

Obiettivi specifici:

L'economista assicurativo attua nel suo lavoro quotidiano la politica di sottoscrizione della sua impresa. Per fare ciò sviluppa anche gli strumenti necessari per la continua verifica dell'osservanza della politica di sottoscrizione. Verifica interi portafogli o relazioni con singoli clienti e ne desume i processi e i provvedimenti corrispondenti per l'attuazione.

L'economista assicurativo analizza dettagliatamente i singoli rischi. Egli sviluppa e adotta misure di prevenzione (ad es. per la riduzione del rischio) e le realizza. Egli sottopone al cliente le misure di prevenzione ed eventuali alternative per la riduzione del rischio, illustrandole e motivandole in maniera comprensibile.

Sulla base della politica di sottoscrizione, l'economista assicurativo misura costantemente il rendimento del portafoglio, desumendone i provvedimenti necessari. Viceversa, in base alla sua analisi del rendimento del portafoglio ne trae deduzioni concrete per la politica di sottoscrizione. In base ai fattori di influsso del sistema di retribuzione, gestisce la qualità del portafoglio e valuta professionalmente la qualità di una relazione con il cliente, sia nel dettaglio, sia in riferimento al risultato complessivo. Sulla base di questa valutazione qualitativa, ricava i provvedimenti adeguati, motivandoli al cliente in maniera comprensibile.



3 Ambiti tematici generali

3.1 Parità dei sessi

Nelle misure in materia di formazione i principi generali della parità dei sessi devono sempre essere rispettati. Ciò vale in particolare per la lingua e le immagini utilizzate nell'ambito dell'insegnamento, il materiale didattico e di studio e la documentazione della procedura di qualificazione.

3.2 Impiego sostenibile delle risorse

L'impiego sostenibile delle risorse ha un'importanza primordiale per la società. L'economista assicurativo è preparato per strutturare e definire la propria attività professionale dal punto di vista della sostenibilità ed è pure in condizioni di farlo (cfr. in proposito anche il cap. 2.3.1, campo d'azione 1a).

3.3 Competenza interculturale

Una comunicazione adatta alla situazione (identificazione e aggiramento delle divergenze), l'empatia, la tolleranza dell'ambiguità fanno parte dei requisiti fondamentali di ogni collaboratore di una compagnia d'assicurazioni. L'acquisizione di competenze interculturali assume un'importanza prioritaria nel contesto di tutte le misure di formazione (cfr. in proposito anche il cap. 2.3.1, campi d'azione 1a e 1c).



4 Campi d'apprendimento e percentuali di tempo

La tabella seguente illustra la ripartizione delle ore di studio tra i singoli ambiti di processo. Per fare ciò occorre un AFC adeguato (vedi anche capitolo 6.3):

Ambito di processo	Quota percentuale	Ore di studio
Competenze generali	7-12%	circa 360
Processi di management e conduzione	12-17%	circa 450
Management dei prodotti / dei rischi	17-22%	circa 640
Management dei sinistri / delle prestazioni / dei servizi	17-22%	circa 640
Assistenza / vendita	17-22%	circa 590
Esame di diploma	7%	circa 300
Attività professionale almeno al 50%	20%	720
Totale	100%	3600

Le ore di studio comprendono per l'essenziale lo studio autonomo con il sostegno del docente e l'apprendimento in aula.

Senza AFC adeguato, il numero di ore d'apprendimento aumenta di 1800 ore, passando a 5400 ore complessive. Queste 1800 ore d'apprendimento includono lo studio autonomo con il sostegno del docente, l'apprendimento in aula nonché l'apprendimento nel contesto lavorativo con la supervisione del superiore. In caso di mancanza di AFC adeguato, l'esame per intermediari dell'AFA funge da test d'ammissione.

Assolvimento della formazione come studio a tempo pieno

Le disposizioni vigenti per la formazione parallela all'attività professionale si applicano anche alla formazione a tempo pieno; ciò vale in particolare per il numero di ore d'apprendimento richieste. Gli offerenti di formazioni a tempo pieno devono garantire che degli organi analoghi a quelli di una formazione parallela all'attività professionale si assumano la responsabilità relativa alla sorveglianza e all'attuazione.

Se la formazione viene proposta come studio offerto a tempo pieno, per quanto riguarda il praticantato dovranno essere osservate in particolare le seguenti prescrizioni:

Il praticantato comprende l'applicazione e la messa in atto delle competenze acquisite durante il ciclo di formazione. Gli operatori della formazione definiscono i requisiti e le condizioni del praticantato in collaborazione con l'organizzazione del mondo del lavoro controllano che le condizioni del praticantato vengano rispettate. La durata del praticantato è di almeno 18 settimane e può essere suddivisa in diversi praticantati, di

cui almeno uno deve durare almeno 12 settimane. Le condizioni del praticantato vengono definite in un contratto comune tra l'operatore della formazione, l'ente che offre il praticantato e il candidato praticante.

5 Coordinamento di componenti scolastiche e pratiche

La presente formazione è accentrata sulla prassi. Per questa ragione viene generalmente assolta accanto all'attività professionale. È peraltro attribuita particolare importanza a un coordinamento tra componenti scolastiche e pratiche.

La formazione scolastica è impartita a mezzo di un concetto di blended learning con studio autonomo e manifestazioni formative.

- I contenuti vengono elaborati con strumenti didattici adatti allo studio autonomo.
- A causa della parte importante attribuita allo studio autonomo, l'economista assicurativo deve imparare ad affermarsi in modo ottimale nel contesto di un'«organizzazione imparante».
- Le manifestazioni formative servono all'approfondimento dei contenuti, alla discussione, agli esercizi e all'applicazione. La messa in pratica delle conoscenze acquisite è diretta dai docenti e valutata nell'ambito della procedura di qualificazione.

Il coordinamento dello studio autonomo e delle manifestazioni formative si effettua con l'ausilio di vari strumenti didattici e per mezzo di un sistema di gestione dell'apprendimento con un accompagnamento tutoriale.

Il processo di apprendimento è guidato oltre che dalla componente scolastica anche da esercizi pratici:

- tali esercizi si svolgono nel quadro delle prove d'esame (ad es. lavori pratici, lavori di progetto, concetti, riflessioni personali ecc.) definite nella procedura di qualificazione;
- l'apprendimento scolastico e l'apprendimento pratico vengono combinati per mezzo di compiti personalizzati;
- i compiti vengono distribuiti durante l'insegnamento;
- il corsista è responsabile dell'attuazione della prestazione di apprendimento in azienda; l'attuazione autonoma della prestazione di apprendimento in azienda poggia sui seguenti aspetti:
 - coinvolgimento del datore di lavoro del corsista (sostegno nello svolgimento dei vari esercizi pratici)
 - aggancio di scuola e docenti all'ambiente di lavoro del corsista.



6 Ammissione (art. 7 cpv. 2, art. 13 OSSS)

6.1 Disposizioni generali

Le disposizioni seguenti (6.2 – 6.3) sull'ammissione devono essere riprese dagli operatori della formazione in un regolamento d'ammissione, vistate dai servizi responsabili e adeguatamente pubblicate. Vi sono inoltre indicazioni sull'evasione dei ricorsi contro le decisioni in materia di ammissione per le qualifiche acquisite in Svizzera.

La commissione d'esame decide in merito alle eccezioni.

6.2 Presupposti generali

Viene ammesso al ciclo di formazione della Scuola specializzata superiore di Assicurazione chi all'atto dell'iscrizione comprova di esercitare un'attività professionale almeno al 50% (art. 4 cpv. 2 OSSS) nel settore assicurativo (attestazione del datore di lavoro).

6.3 Qualifiche richieste

6.3.1 Qualifiche acquisite in Svizzera

Per poter essere ammessi al ciclo di formazione della Scuola specializzata superiore di Assicurazione SSSA è richiesto il possesso delle qualifiche seguenti:

	Qualifica / Diploma	Prova della pratica professionale nel settore assicurativo / qualifiche	Esame	Ammissione / Riconoscimento
1 Livello secondario II – Qualifiche nel settore assicurativo				
11	Attestato federale di capacità impiegato di commercio del ramo assicurazioni, profilo B	-	Esame d'ammissione	Entrata al primo semestre
12	Attestato federale di capacità impiegato di commercio del ramo assicurazioni, profilo E	-	Nessun esame	Entrata al primo semestre
13	Attestato federale di capacità impiegato di commercio del ramo assicurazioni, profilo M (maturità professionale commerciale)	-	Nessun esame	Entrata al primo semestre
2 Livello secondario II – Qualifiche estranee al settore				
21	Attestato federale di capacità impiegato di commercio di un	Almeno 12 mesi	Esame d'ammissione ed esame scritto di	Entrata al primo semestre



	Qualifica / Diploma	Prova della pratica professionale nel settore assicurativo / qualifiche	Esame	Ammissione / Riconoscimento
	altro ramo, profilo B		intermediario AFA	
22	Attestato federale di capacità impiegato di commercio di un altro ramo, profilo E	Almeno 12 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Entrata al primo semestre
23	Attestato federale di capacità impiegato di commercio di un altro ramo, profilo M (maturità professionale commerciale)	Almeno 12 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Entrata al primo semestre
24	Maturità ginnasiale, diploma di una scuola di commercio o di una scuola media specializzata riconosciuta dalla Confederazione, maturità tecnica	Almeno 12 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Entrata al primo semestre
3 Livello terziario – Esami di professione ed esami professionali superiori				
31	Attestato federale di capacità impiegato di commercio del ramo assicurazioni	-	Nessun esame	Dispensa per singole materie
32	Attestato federale di capacità consulente finanziario	-	Nessun esame	Dispensa per singole materie
33	Attestato federale di capacità specialista in materia di assicurazione sociale	-	Nessun esame	Dispensa per singole materie
34	Attestato federale di specialista in materia di assicurazione malattie	-	Nessun esame	Dispensa per singole materie
4 Livello terziario – Scuole specializzate superiori				
41	Diploma di una scuola specializzata superiore di economia riconosciuta dalla Confederazione	Almeno 24 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Dispensa per singole materie
42	Diploma di una scuola specializzata superiore riconosciuta dalla Confederazione	Almeno 24 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Dispensa per singole materie
5 Livello terziario – Istituti universitari (CH)				
51	Ciclo di studi bachelor di indirizzo economico presso una scuola specializzata superiore, diploma della Scuola superiore di commercio e amministrazione	Almeno 12 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Dispensa per singole materie
52	Ciclo di studi bachelor di indirizzo economico presso un'università	Almeno 12 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Dispensa per singole materie

	Qualifica / Diploma	Prova della pratica professionale nel settore assicurativo / qualifiche	Esame	Ammissione / Riconoscimento
53	Master di un'università / di una scuola specializzata superiore, licenza universitaria, diploma SPF	Almeno 12 mesi	Esame scritto di intermediario AFA	Dispensa per singole materie

6.3.2 Ulteriori regolamentazioni

Le ulteriori regolamentazioni degli operatori della formazione devono essere accettate dall'Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA.

6.3.3 Diplomi e certificati esteri

L'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia disciplina il riconoscimento di diplomi e certificati esteri (LFPr art. 68, OFPr art. 69).



7 Procedura di qualificazione (art. 9 OSSS)

7.1 Disposizioni generali

Le seguenti disposizioni concernenti la procedura di qualificazione (in base all'art. 9 OSSS) e la promozione (in base all'art. 8 OSSS) vanno riprese da ogni operatore della formazione in un apposito regolamento, dovranno recare la firma delle autorità competenti oltre ad essere rese accessibili. Inoltre, nel regolamento vanno disciplinate le procedure di ricorso.

7.2 Oggetto / entità / esecuzione

Durante il periodo di studi triennale le persone in formazione forniscono diverse prestazioni didattiche (ad es. controlli d'apprendimento, lavori pratici, lavori di progetto, concetti, riflessioni personali ecc.). Il punteggio raggiunto è determinante per poter accedere all'anno di studi successivo, e nell'ultimo anno di studi costituisce un prerequisito per l'ammissione all'esame di diploma.

7.2.1 Distribuzione del punteggio in base all'anno di studi

Le prestazioni didattiche di tutti i campi d'apprendimento durante gli anni di studi sono suddivise nel modo seguente:

	Percentuale del punteggio totale
Punteggio massimo nel primo anno di studi	35-40%
Punteggio massimo nel secondo anno di studi	35-40%
Punteggio massimo nel terzo anno di studi	20-30%

Il punteggio è assegnato sulla base di criteri di valutazione prestabiliti.

L'esame di diploma è valutato con una nota compresa tra l'1 e il 6. La nota assegnata figura sulla pagella.

7.2.2 Prestazioni didattiche

Le prestazioni didattiche consentono di misurare il risultato ottenuto in tutti i campi d'apprendimento nel corso del periodo di studi triennale e attestano la competenza operativa acquisita. Da dette prestazioni dipende la promozione all'anno di studi successivo e per l'ammissione all'esame di diploma.

Le prestazioni didattiche assumono forme orientate all'azione quali i controlli dell'apprendimento, lo studio di casi, lavori di progetto o lavori pratici di concetto, presentazioni, riflessioni personali eccetera. Sono previsti esami in tutti i campi d'apprendimento. Il tipo di prestazione e la sua durata sono definiti in dettaglio nel

regolamento sulla promozione adottato dall'operatore della formazione. Le prestazioni fornite sono valutate mediante assegnazione di un punteggio.

Il ciclo di formazione è strutturato in funzione della pratica. La pratica è integrata in maniera attiva. L'integrazione nella pratica avviene anche nell'ambito di prove fornite mediante prestazioni didattiche.

Ogni anno di studi viene trattato e presentato il processo di apprendimento nell'ambito di una prestazione didattica. In tal modo i corsisti vengono integrati nel processo d'apprendimento assumendo una parte della relativa responsabilità.

I risultati delle prestazioni didattiche fornite e il punteggio assegnato è comunicato ai corsisti per iscritto alla fine dell'anno di studi.

Prestazioni didattiche non fornite

Se ingiustificatamente o in assenza di motivi imperiosi una prestazione didattica non viene fornita entro il termine prestabilito, non vengono attribuiti crediti didattici e la prestazione si reputa non fornita (fa stato la data del timbro postale). Se per motivi imperiosi documentati una prestazione didattica viene interrotta, le prestazioni di formazione mancanti dovranno essere fornite, senza la necessità di dover interrompere lo studio, entro il termine stabilito dalla direzione del ciclo di formazione.

Chi non fornisce le prestazioni didattiche richieste, non sarà ammesso all'anno di studio successivo oppure all'esame di diploma.

Esclusione di prestazioni didattiche

Chi non si attiene alle regole stabilite nel compito assegnato per una prestazione didattica viene escluso dalla correzione delle prestazioni. In questo caso la prestazione didattica si reputa non fornita e non viene valutata.

Le prestazioni di formazione richieste possono essere fornite alla successiva data d'esame ufficiale senza la necessità di dover interrompere lo studio.

7.2.3 Esame di diploma

L'esame di diploma serve ad attestare il raggiungimento degli obiettivi didattici, mentre il lavoro pratico approfondito serve a documentare le qualifiche acquisite



L'esame di diploma comprende:

- un lavoro di diploma redatto per iscritto
- un esame orale (presentazione e difesa del lavoro di diploma dinanzi a un collegio di esperti).

Ammissione all'esame

Nel terzo anno di studi, è ammesso all'esame di diploma chi

- ha fornito tutte le prestazioni didattiche richieste nel corso dell'anno di studi;
- ha ottenuto almeno il 60% del punteggio massimo attribuibile nel terzo anno di studi;
- non ha ricevuto note inferiori al 3, sempre che vengano assegnate note;
- ha frequentato almeno l'80% delle lezioni con presenza obbligatoria in aula.

Lavoro di diploma

Il lavoro di diploma consiste in un lavoro basato su un esempio pratico e accompagnato da una riflessione teorica di utilità per le assicurazioni; deve trattarsi di un lavoro autonomo, orientato alla prassi e qualificato.

Esso comporta circa 300 ore di apprendimento (ma almeno 288) e deve essere redatto prima della fine del terzo anno di studio entro un periodo di 16 settimane.

Il lavoro di diploma viene eseguito in base a una direttiva scritta formulata dall'operatore della formazione. La direttiva contiene la descrizione del mandato, indicazioni sull'entità del lavoro, i criteri di valutazione con la relativa scala, la ponderazione e il punteggio corrispondente alle prestazioni didattiche, prescrizioni per l'esame orale, compiti e competenze dello specialista che funge da accompagnatore e dei due esperti.

Come base per il proprio lavoro di diploma, il corsista presenta una disposizione che riporta titolo, obiettivo e struttura del lavoro. Una volta approvata la disposizione da parte dell'istanza competente dell'operatore della formazione, il lavoro di diploma viene realizzato. Da quel momento corre il termine di 16 settimane.

L'istanza competente dell'operatore designa due esperti e ne informa i corsisti. Gli esperti valutano il lavoro di diploma e allestiscono una perizia comprendente una valutazione generale e l'assegnazione di un punteggio. Uno degli esperti è designato dall'organizzazione del mondo del lavoro.

Il corsista sceglie uno specialista di riferimento che lo accompagnerà nella redazione del lavoro di diploma e comunica la propria scelta all'inizio del lavoro di diploma all'istanza competente dell'operatore della formazione.



Il lavoro può essere redatto in lingua tedesca e francese o su richiesta in italiano e in inglese.

Il regolamento concernente la procedura di qualificazione adottato dall'operatore della formazione contiene informazioni sul contenuto, l'esecuzione, l'inizio del lavoro e il termine di consegna, e descrive inoltre l'intero processo di accompagnamento.

Presentazione nell'ambito di un colloquio

Il lavoro di diploma viene presentato nell'ambito di un colloquio e in seguito discusso con gli esperti. Anche in questo caso le domande poste all'esaminando devono essere orientate all'azione.

Esclusione dall'esame

Ai lavori di diploma non consegnati entro il termine impartito non vengono attribuiti crediti didattici; tali lavori si reputano non forniti (fa stato la data del timbro postale).

Il corsista deve redigere il lavoro di diploma in modo autonomo e nel rispetto delle pertinenti disposizioni (disciplinamento concernente i sussidi autorizzati, tempo a disposizione ecc.). Chi non si attiene alle regole viene escluso dall'esame. In tal caso l'esame si reputa non superato e il lavoro di diploma non viene valutato.

Esiste la possibilità di consegnare un nuovo lavoro di diploma alla data stabilita per la successiva sessione di esami di diploma.

7.3 Promozioni durante i tre anni di studio (art. 8 OSSS)

Per essere ammesso all'anno di studio successivo, il corsista deve soddisfare i criteri definiti in appresso.

Promozione al secondo anno di studio:

- tutte le prestazioni didattiche richieste devono essere fornite
- almeno il 60% del punteggio massimo attribuibile nel primo anno di studi
- nessuna nota inferiore al 3, sempre che sia stata assegnata una nota
- almeno l'80% delle lezioni con presenza obbligatoria.

Promozione al terzo anno di studio:

- tutte le prestazioni didattiche richieste devono essere fornite
- almeno il 60% del punteggio massimo attribuibile nel secondo anno di studi
- nessuna nota inferiore al 3, sempre che sia stata assegnata una nota
- almeno l'80% delle lezioni con presenza obbligatoria.



Se le condizioni stabilite per la promozione non vengono soddisfatte, non è possibile essere ammessi definitivamente all'anno di studi successivo. Fanno eccezione le note inferiori al 3: le relative prestazioni didattiche possono essere ripetute una volta su esame di recupero. La commissione d'esame decide in merito alla promozione provvisoria e alle prestazioni da fornire aggiuntivamente.

7.4 Superamento della procedura di qualificazione

Supera la procedura di qualificazione chi supera l'esame di diploma con la nota 4 o una nota superiore.

Chi ha superato la procedura di qualificazione riceve un diploma e un attestato su cui figurano le prestazioni fornite e della nota di diploma.

7.5 Ripetizioni

Le prestazioni didattiche non possono essere ripetute. Fanno eccezione le prestazioni valutate con una nota inferiore al 3. In tal caso la prestazione didattica può essere ripetuta una volta.

Se non ha ottenuto la sufficienza, il lavoro di diploma può essere ripetuto alla successiva data regolare prevista per gli esami. Questo è possibile al massimo due volte.

In caso di malattia, servizio militare o altri motivi imperiosi che rendono impossibile la tempestiva consegna del lavoro di diploma o la presenza a un esame, la direzione scolastica deve esserne informata senza indugio producendo la relativa documentazione. Deve essere inoltrata una domanda scritta di prolungamento del termine. La direzione scolastica stabilisce un nuovo termine per la consegna dei lavori richiesti.

Per gravi motivi e su domanda scritta presentata prima dell'inizio ufficiale dei lavori d'esame, la commissione d'esame può posticipare il lavoro di diploma su proposta della direzione scolastica di 12 mesi al massimo.

Durante il periodo di studi triennale è possibile ripetere una volta sola un anno di studi.

7.6 Procedura di ricorso

Il corsista può presentare ricorso contro ogni decisione di bocciatura.

L'autorità di ricorso di prima istanza è formata da un rappresentante dell'operatore della formazione interessato e un rappresentante del settore assicurativo. L'istituzione di ricorsi di ultima istanza è regolata tramite le disposizioni della LFPr risp. OFPr.



Gli operatori della formazione disciplinano in dettaglio la procedura di ricorso (cfr. in proposito anche il cap. 7.1).

7.7 Interruzione / abbandono degli studi

Chi per una qualsiasi ragione è costretto a interrompere o abbandonare gli studi alla fine o nel corso di un anno di studio riceve un certificato rilasciato dall'operatore della formazione. Il certificato contiene indicazioni relative alla durata degli studi e al tempo di presenza, alle prestazioni didattiche fornite e al relativo punteggio. In caso di un'eventuale ripresa degli studi entro tre anni dalla data del certificato, le prestazioni didattiche fornite vengono accreditate.

7.8 Disposizioni particolari

Gli operatori della formazione possono prevedere altre disposizioni più severe che complicano la procedura di qualificazione.



8 Disposizioni finali

8.1 Entrata in vigore

Il presente programma quadro d'insegnamento entra in vigore con l'approvazione da parte dell'Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia.

8.2 Revisione

Il programma quadro d'insegnamento deve essere riveduto periodicamente e adattato alle necessità del settore assicurativo nonché agli sviluppi metodologici e didattici. Il compito spetta all'organizzazione del mondo del lavoro denominata «Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione AFA».

Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Bernhard Jöhr
Presidente AFA

Matthias Stettler
Direttore AFA

Ufficio federale della formazione professionale e della tecnologia

Ursula Renold
Direttrice

22.02.2008



Appendice 1: Glossario

Processo di account management	Questa espressione descrive il processo di assistenza al cliente (management della relazione con il cliente).
Piano di studio	Ambiti tematici e gli obiettivi particolari corrispondenti. Il piano di studi viene allestito dall'istituto scolastico interessato.
Corporate governance	<p>La corporate governance comprende in generale l'insieme di tutti i valori e principi che caratterizzano a livello internazionale e nazionale una gestione aziendale corretta e responsabile, e che valgono allo stesso modo per i collaboratori e per la direzione aziendale di un'impresa. La corporate governance non è un corpo di norme unitario vigente sul piano internazionale, bensì, a parte qualche raro principio comune riconosciuto internazionalmente, un concetto nazionale di gestione aziendale responsabile, legato al Paese specifico. Oltre alle disposizioni nazionali particolari sulla corporate governance, esistono però anche regolamentazioni riconosciute internazionalmente per un settore specifico, ad esempio gli accordi denominati Basilea I e Basilea II).</p> <p>La corporate governance è molto complessa e comprende misure obbligatorie e facoltative: il rispetto delle leggi e dei corpi di norme (compliance), l'osservanza di determinati standard e di determinate raccomandazioni, lo sviluppo e il rispetto di linee guida proprie da parte di un'impresa. Un altro aspetto della corporate governance è rappresentato dal potenziamento e dall'implementazione di strutture direttive e di controllo.</p>
Esame di diploma	L'esame di diploma comprende un lavoro di diploma scritto e un esame orale consistente nella presentazione del lavoro di diploma.
Campo d'azione	Il campo d'azione descrive le azioni che vengono effettuate negli affari assicurativi. Nel presente programma quadro d'insegnamento, le azioni sono orientate ai processi sovraordinati e ai processi specifici dell'assicurazione.
Obiettivo generale	<p>L'obiettivo generale descrive i punti essenziali con cui i corsisti sono confrontati, le principali esigenze che devono soddisfare e le eventuali difficoltà che devono superare.</p> <p>Gli obiettivi generali definiti nel presente programma quadro d'insegnamento fanno riferimento ai processi lavorativi di un economista assicurativo.</p>
Organizzazione imparante	Per un'organizzazione, imparare significa estendere, coltivare (gestire) e adeguare il bagaglio di conoscenze dell'organizzazione, e sviluppare competenze generatrici di valore aggiunto. Affinché l'organizzazione diventi un'organizzazione imparante, deve essere creata una cultura

	dell'apprendimento e una concezione derivata del sapere che definisca il quadro di riferimento per l'acquisizione, la distribuzione e il collegamento del sapere e la competenza dell'organizzazione nel campo della risoluzione dei problemi e delle azioni.
Prestazione didattica	Concetto generico che sta a designare le prestazioni richieste, come ad esempio i controlli dell'apprendimento, i lavori pratici, i lavori di progetto eccetera.
Ore di studio	Le ore di studio comprendono le ore di presenza obbligatoria, il tempo medio di apprendimento autonomo, il tempo impiegato per la realizzazione di lavori individuali o di gruppo, per i controlli dell'apprendimento e le procedure di qualificazione e il tempo consacrato a esercitare in pratica le conoscenze acquisite. Le ore di studio sono la base su cui si fonda il calcolo delle prestazioni didattiche nei sistemi internazionali.
Modello degli obiettivi didattici	Riassume i processi lavorativi per campo d'azione. La situazione lavorativa viene evidenziata sotto forma di obiettivi generali, mentre gli obiettivi specifici descrivono le competenze che un economista assicurativo deve acquisire. Gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici gettano le basi per l'allestimento del piano di studi e degli obiettivi operativi.
OSSS	Ordinanza del Dipartimento federale dell'economia dell'11 marzo 2005 concernente le esigenze minime per il riconoscimento dei cicli di formazione e degli studi postdiploma delle scuole specializzate superiori.
OdA	Organizzazione del mondo lavorativo nel sistema formativo svizzero.
Manifestazione formativa	Si tratta di lezioni in aula tenute da uno o più docenti.
Procedura di qualificazione	Procedura («esame») volta all'accertamento di competenze definite nell'ordinanza sulla formazione o in un'altra normativa.
Obiettivo specifico	L'obiettivo specifico traduce l'obiettivo generale in termini di comportamento che i corsisti dovrebbero mostrare in determinate situazioni. L'obiettivo specifico è orientato in funzione dell'obiettivo generale e nel presente programma quadro d'insegnamento esplicita le competenze corrispondenti a un determinato campo d'azione.
Stakeholder	Lo stakeholder (termine inglese) o portatore di interessi è una persona o un gruppo di persone che difende i propri legittimi interessi. Il principio degli stakeholder tenta di considerare l'impresa nel suo contesto socioeconomico generale e di conciliare le esigenze dei diversi gruppi d'interessi.

<p>Grado terziario</p>	<p>In campo educativo, il settore terziario dell'insegnamento comprende l'ambito che apre la strada verso professioni più qualificate sulla base di una formazione di grado secondario (attestato federale di capacità, maturità ginnasiale, maturità professionale).</p> <p>Fondamentalmente, nell'insegnamento terziario si distinguono in Svizzera due diversi indirizzi:</p> <p>il livello universitario</p> <ul style="list-style-type: none">– università cantonali (10)– politecnici federali (2)– scuole universitarie professionali (8)– alte scuole pedagogiche <p>la formazione professionale superiore:</p> <ul style="list-style-type: none">– scuole specializzate superiori– esame professionale superiore ed esame di professione
------------------------	---

Appendice 2: Documento programmatico per l'elaborazione di processi lavorativi e competenze

Legenda concernente la scala dei livelli richiesti

(I livelli da 1 a 4 tengono conto anche di una seconda dimensione: del grado di complessità)

1: capire

2: con l'assistenza di una guida

3: collaboratore all'interno di un gruppo

4: risolutore autonomo di problemi / sovrastante

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Processo sovraordinato 1: Competenze generali			
Sviluppo dell'impresa			
Attuazione di obiettivi dell'impresa	3	Capire e attuare gli obiettivi dell'impresa	Capire il sistema Impresa, capire la strategia e gli obiettivi dell'impresa, desumere il sistema di definizione degli obiettivi e attuarlo in funzione dei settori, applicare i processi di definizione degli obiettivi
Gestione della qualità	3	Capire e attuare la gestione della qualità	Capire la strategia e gli obiettivi dell'impresa, capire i metodi di gestione della qualità, capire gli obiettivi qualitativi e attuarli in funzione dei settori, definire i parametri di qualità, definire il controlling, desumerne i provvedimenti e attuarli
Sviluppi all'interno e nel contesto di una compagnia d'assicurazioni	3	Capire le implicazioni macroeconomiche e desumerne le conseguenze sullo sviluppo del settore assicurativo	Valutare correttamente l'andamento dell'economia nazionale e le sue dimensioni rilevanti, stabilire le correlazioni esistenti tra contesto macroeconomico, settore assicurativo e singole compagnie, riconoscere e interpretare le conseguenze sullo sviluppo del mercato delle assicurazioni
Management di progetto e di processo			
Management di progetto (concezione, pianificazione,	4	Capire i concetti del management di progetto e applicare le tecniche corrispondenti	Applicare elementi del management di progetto, applicare sistemi di supporto, impiegare strumenti di controlling

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
attuazione, controlling)			
Direzione di progetto (progetti di dimensioni minori e specialistici)	4	Dirigere piccoli progetti	Analizzare e capire mandati di progetto, pianificare gli aspetti temporali e tematici dei progetti e definire le risorse, dirigere e monitorare le fasi del progetto, identificare i punti deboli e adottare provvedimenti
Management dei processi	3	Elaborare e analizzare processi, identificare i punti deboli / i problemi e dedurne dei correttivi	Definire e analizzare processi, elaborare nuovi processi, considerare la rilevanza giuridica, identificare punti deboli / problemi / sovrapposizioni e dedurne provvedimenti, applicare e adattare sistemi di supporto
Management di se stessi	4	Gestione individuale del tempo, metodologie di lavoro e di apprendimento, gestione delle proprie capacità	Applicare le metodologie di gestione individuale del tempo, applicare tecniche di risoluzione dei problemi, confrontare metodi di lavoro e di apprendimento, valutare e sviluppare le proprie capacità personali
Processo sovraordinato 2: Processo di management e conduzione			
Conduzione aziendale economico-finanziaria o management delle finanze			
Processo economico-finanziario	3	Capire e interpretare la chiusura d'esercizio	Conoscere i processi di presentazione dei conti, spiegare le dimensioni condizionanti della legislazione in materia di sorveglianza, capire i principi della contabilità a partita doppia, interpretare bilanci e conti economici
Fondamenti di gestione degli investimenti e delle finanze	3	Conoscere e confrontare gli strumenti e le strategie di investimento e inserirli in un quadro economico-finanziario	Conoscere gli strumenti di investimento e inserirli in un quadro economico-finanziario, stabilire il collegamento con l'attività operativa, sviluppare e confrontare strategie di investimento
Processi di pianificazione di costi e di allestimento del bilancio	4	Allestire e tenere la pianificazione dei costi e il bilancio preventivo	Applicare i processi di pianificazione dei costi e di allestimento del bilancio preventivo, applicare i sistemi di supporto, allestire e valutare la pianificazione degli investimenti e delle finanze e i preventivi
Processi di controllo	4	Conoscere gli strumenti di controllo e analizzare confronti tra situazione ideale e situazione effettiva	Definire i parametri di controllo, applicare sistemi di supporto, conoscere gli strumenti di controlling, allestire confronti tra situazione ideale ed effettiva e dedurne dei provvedimenti

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Conduzione del personale			
Processi di definizione degli obiettivi e di valutazione della prestazione	4	Capire gli strumenti di conduzione del personale e applicarli nell'ambito della propria gestione operativa	Conoscere gli obiettivi dell'impresa e ripartirli tra settori, formulare obiettivi operativi, sviluppare e applicare il processo di controlling
Processi di promozione e di sviluppo dei collaboratori	4	Promuovere i collaboratori e determinarne la crescita	Valutare la situazione ideale-effettiva dal profilo dell'evoluzione dei collaboratori, definire, organizzare e controllare misure di incentivazione volte al raggiungimento degli obiettivi, applicare strumenti di promozione e sviluppo dei collaboratori
Conduzione del gruppo e gestione dei conflitti	3	Capire e applicare gli strumenti di conduzione e sviluppo del gruppo	Applicare i principi della comunicazione, riconoscere i processi delle dinamiche di gruppo, capire e applicare elementi di conduzione e sviluppo del gruppo, applicare le tecniche di gestione dei conflitti
Partecipazione e all'attuazione della politica del personale (reclutamento, questioni retributive ecc.)	2	Capire e applicare a livello operativo gli strumenti di management del personale	Conoscere gli obiettivi settoriali e le strutture organizzative, armonizzare in funzione di essi i profili dei collaboratori, capire e applicare nel lavoro quotidiano gli strumenti di management del personale
Management delle conoscenze			
Garantire, estendere e radunare le conoscenze specialistiche	4	Garantire, estendere e radunare le conoscenze specialistiche	Definire i requisiti delle conoscenze specialistiche, confrontare la situazione ideale e la situazione effettiva, scoprire le lacune, pianificare e adottare provvedimenti per colmare le lacune e pianificare e attuare la tutela di tali conoscenze, estendere e collegare le conoscenze specialistiche
Formazione specialistica (interna ed esterna)			
Approntamento di provvedimenti in materia di formazione	3	Applicare le conoscenze specialistiche e i fondamenti metodologici / didattici	Capire e attuare gli obiettivi di apprendimento e gli obiettivi didattici, padroneggiare le conoscenze specialistiche, applicare i fondamenti metodologici / didattici, pianificare provvedimenti in materia di formazione, applicare sistemi di supporto

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Accompagnamento e tutoraggio dei corsisti	2	Accompagnare i corsisti	Impiegare solide conoscenze specialistiche. Applicare i fondamenti metodologici / didattici, applicare facoltà comunicative e sistemi di supporto
Attuazione (on e off the job)	4	Attuare i provvedimenti in materia di formazione e assumersene la responsabilità	Padroneggiare le conoscenze specialistiche, applicare i fondamenti metodologico / didattici, esercitare competenze in materia di comunicazione
Controllo dei risultati	2	Verificare le tappe di apprendimento nel contesto lavorativo e formativo	Esaminare gli obiettivi di apprendimento e di efficacia e adottare provvedimenti, conoscere gli strumenti del controllo del risultato, applicare conoscenze specialistiche e fondamenti metodologici/didattici, applicare i sistemi di supporto
Processo lavorativo specifico dell'assicurazione 3: Management dei prodotti / dei rischi			
Management di prodotto (sviluppo e cura di prodotti)			
Analisi di mercato, osservazione della concorrenza, adeguamento della strategia dei prodotti	3	Analizzare le tendenze del mercato e i prodotti assicurativi per trarne conclusioni utili dal profilo della concorrenza per i medesimi prodotti	Conoscere, osservare costantemente e analizzare le fonti d'informazione e gli influssi ambientali; registrare, analizzare e valutare precocemente le tendenze di mercato; raccogliere e interpretare i dati del mercato, applicare metodi statistici e attuariali di base, dedurre provvedimenti per i prodotti assicurativi, conoscere i prodotti assicurativi
Pricing (definizione dei prezzi), elaborazione di tariffe, scoring	3	Verificare e confrontare le tariffe con le relative statistiche, proporre provvedimenti	Capire la struttura delle tariffe e dei premi, applicare principi di calcolo, chiarire il consenso da parte del mercato, applicare metodi di base statistici e attuariali, rispettare le condizioni quadro imposte dalla legislazione e quelle interne della società
Formulare concetto, specifiche, condizioni assicurative, realizzazione	3	Attuare il concetto di servizi assicurativi e rappresentarlo in modo vincolante e orientato verso le esigenze del cliente nelle condizioni generali di assicurazione	Capire le implicazioni giuridiche, interpretare le possibilità di elaborazione dei prodotti assicurativi, proporre servizi assicurativi, illustrare e formulare condizioni assicurative in modo conforme alle esigenze del cliente e giuridicamente vincolante

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Introduzione di nuovi prodotti	3	Provvedere a un accompagnamento specialistico del marketing nell'ambito dell'introduzione di nuovi prodotti	Conoscere le basi del mercato e interpretare le disposizioni, appoggiare specialisticamente concetti parziali per il marketing dei nuovi prodotti, come la pubblicità, la distribuzione, la promozione delle vendite ecc., partecipare alle misure di pianificazione e di attuazione delle misure introduttive
Cura e risanamento dei prodotti	3	Analizzare le tendenze di mercato e i valori sperimentali per una selezione di prodotti assicurativi per poi dedurne delle conclusioni utili dal profilo concorrenziale e confacenti all'impresa per la cura e il risanamento di detti prodotti, elaborare opportune misure	Conoscere i prodotti assicurativi, conoscere le fonti d'informazione e gli influssi ambientali per una scelta di prodotti assicurativi, seguirle costantemente e analizzarle; rilevare precocemente le tendenze di mercato, valutarle, rilevare e interpretare i dati del mercato, applicare metodi fondamentali statistici e attuariali, desumerne provvedimenti per il risanamento dei prodotti assicurativi
Management dei rischi / Underwriting			
Attuazione / accettazione di direttive specialistiche e della strategia commerciale	4	Sulla base della strategia commerciale, formulare e imporre direttive concernenti l'accettazione e direttive specialistiche	Capire le strategie commerciali, formulare direttive per l'accettazione e direttive specialistiche, comunicarle e imporle ai collaboratori sotto forma di direttive di sottoscrizione
Selezione dei rischi, dialogo sui rischi, tariffazione, accettazione e trasferimento dei rischi, re-underwriting	2	Riconoscere e valutare i fatti rilevanti dal profilo dei rischi per tariffare casi semplici in modo conforme al rischio	Riconoscere e valutare i fatti rilevanti dal profilo dei rischi, capire la struttura delle tariffe e dei premi, tariffare casi semplici in modo conforme al rischio sulla base delle direttive di underwriting
Consulenza ai clienti (assistenza per la sottoscrizione)	2	Sorvegliare l'attuazione conforme al rischio delle misure di sicurezza e di garanzia consigliate, valutare il fabbisogno del cliente	Conoscere le possibili misure di garanzia e sicurezza, valutarle in funzione della loro rilevanza dal profilo dei rischi e sorvegliare l'attuazione, valutare il fabbisogno del cliente
Preparazione di offerte, elaborazione di proposte	4	Considerazione del fabbisogno del cliente in un'offerta giuridicamente vincolante e dopo la conclusione sorvegliare la polizza	Conoscere il processo e il sistema di supporto, applicare le direttive di underwriting, conoscere il carattere giuridicamente vincolante di offerte e polizze

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Finanziamento dei rischi (trasferimento alternativo, Captives ecc.)	2	Conoscere le possibilità di trasferimento finanziario e consigliare in proposito	Conoscere e confrontare le possibilità di trasferimento alternativo dei rischi
Riassicurazioni e, pool	2	Sorvegliare il rispetto delle direttive sulla riassicurazione / sui pool	Capire il funzionamento delle riassicurazioni / dei pool e le direttive che ne risultano, sorvegliarne il rispetto per mezzo di provvedimenti adeguati
Cura del portafoglio (risanamento compreso), assicurazione qualità	3	Valutare i portafogli e desumerne dei provvedimenti	Verificare e valutare un portafoglio dal punto di vista della redditività conformemente alle disposizioni aziendali in applicazione di basi statistiche e attuariali, desumerne provvedimenti per la cura del portafoglio, provvedere alla relativa comunicazione e sorvegliare l'attuazione
Processo lavorativo specifico dell'assicurazione 4: Management dei sinistri, delle prestazioni e dei servizi			
Liquidazione di sinistri e di casi di prestazione			
Registrare sinistri e casi di prestazione (anche Help Point, Medi Point)	2	Registrare e valutare sinistri e casi di prestazione	Capire i prodotti assicurativi, valutarne la rilevanza giuridica, applicare processi relativi a sinistri e casi di prestazione, capire la strategia commerciale, conoscere le linee direttive in materia di sinistri e di prestazioni, conoscere i sistemi di supporto
Esaminare la copertura formale e materiale e la responsabilità	2	Capire l'analisi della copertura formale e materiale e della responsabilità	Capire i prodotti assicurativi, valutarne la rilevanza giuridica, riconoscere e segnalare i sospetti casi di abuso di assicurazioni, capire l'analisi formale e materiale della copertura, conoscere i sistemi di supporto, capire la strategia commerciale, conoscere le linee direttive in materia di sinistri e prestazioni
Adottare immediati provvedimenti (riduzione del danno), liquidare sinistri e casi di prestazione	2	Riconoscere le possibilità di riduzione del danno, liquidare sinistri e casi di prestazione	Capire i rudimenti dell'elaborazione dei sinistri e dei casi di prestazione, conoscere i provvedimenti di riduzione del danno (anche le misure di reintegrazione) e/o i provvedimenti immediati

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Trattare con clienti, avvocati, parti lese, autorità	2	Preparare le trattative	Conoscere le tecniche del colloquio di consulenza e di trattativa, capire i prodotti assicurativi, capire le implicazioni giuridiche
Consigliare il cliente e fornirgli chiarimenti (garanzie e assicurazioni)	2	Preparare le consulenze	Conoscere le tecniche del colloquio di consulenza e di trattativa, riconoscere le esigenze assicurative, conoscere i possibili provvedimenti, capire le implicazioni giuridiche
Consigliare i beneficiari di prestazioni nei concetti di assistenza, case management	3	Capire i modelli di assistenza	Capire senso e scopo dei modelli di assistenza, capire vantaggi e svantaggi dei vari modelli, evidenziare le implicazioni microeconomiche
Procedere alla riservazione dei sinistri (ordinaria e individuale) e adeguarla	2	Conoscere ed evidenziare la sistematica e il fabbisogno della riservazione dei sinistri	Conoscere ed evidenziare la sistematica e il fabbisogno della riservazione dei sinistri, riconoscere ed evidenziare il fabbisogno di riservazione predefinito
Verificare e mettere in atto le possibilità di regresso	2	Conoscere le possibilità di regresso	Valutare la rilevanza giuridica, conoscere le possibilità di regresso e i processi corrispondenti
Avviare risanamenti / revisioni	2	Avviare risanamenti, predisporre revisioni	Riconoscere i motivi di risanamento, conoscere i rapporti temporali, predisporre revisioni periodiche (ad es. per le rendite)
Processo lavorativo specifico dell'assicurazione 5: Vendita / assistenza			
Vendita (acquisizione di clienti, consulenza e assistenza ai clienti)			
Trattamento del mercato orientato alle cerchie di destinatari	3	Analizzare e interpretare il mercato, riconoscere le opportunità commerciali e riallacciarle ai corrispondenti prodotti assicurativi	Interpretare e segmentare il mercato, riconoscere e valutare le opportunità commerciali, attuare principi di trattamento del mercato specifici ai singoli destinatari, conoscere i prodotti assicurativi specifici per le varie cerchie di destinatari e attribuirli alle rispettive cerchie
Acquisizione	2	Valutare le opportunità di vendita e favorire l'acquisizione del cliente	Riconoscere i potenziali clienti, definire le opportunità di vendita in funzione dei profitti, favorire l'acquisizione di clienti

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Valutare il fabbisogno del cliente	2	Riconoscere e spiegare il fabbisogno del cliente	Abbozzare soluzioni assicurative corrispondenti al fabbisogno, applicare i sistemi di supporto, ritoccare la produzione assicurativa
Illustrare e proporre le soluzioni assicurative (consulenza globale), ritocchi	2	Abbozzare soluzioni assicurative corrispondenti al fabbisogno	Abbozzare soluzioni assicurative corrispondenti al fabbisogno, applicare i sistemi di supporto, ritoccare la produzione assicurativa
Cura del portafoglio e dei clienti	2	Curare il portafoglio clienti	Conoscere i principi del marketing per linea di clientela, analizzare il portafoglio, predisporre e sostenere la cura del portafoglio
Supporto: assistenza e consulenza a clienti interni ed esterni			
Potenziare, curare e assicurare l'assistenza ai partner commerciali / ai clienti	3	Sostenere e dirigere l'assistenza ai partner commerciali / ai clienti	Capire i prodotti assicurativi e l'offerta di servizi e applicare queste conoscenze come supporto, valutare la rilevanza giuridica, applicare sistemi di supporto, conoscere le tecniche di conduzione di un colloquio, attuare i processi di assistenza
Trattare le richieste dei clienti e fornire altri servizi	3	Condurre processi di servizi	Capire i prodotti assicurativi e l'offerta di servizi e tenerne conto nei processi di servizi, valutarne la rilevanza giuridica, applicare sistemi di supporto, riconoscere i bisogni del cliente e offrire servizi supplementari
Sostenere lo sviluppo e l'introduzione sul mercato di nuove prestazioni di mercato	2	Collaborare allo sviluppo e all'introduzione di prestazioni di mercato	Capire i nuovi prodotti assicurativi e le nuove offerte di servizi, valutarne la rilevanza giuridica, impiegare gli strumenti di marketing rilevanti per il mercato, conoscere le tecniche di conduzione di un colloquio
Supporto: processi di account management			
Attuazione della politica di sottoscrizione	3	Attuare una politica di sottoscrizione corrispondente ai rischi	Riconoscere e valutare i fatti rilevanti dal profilo dei rischi, capire la politica di sottoscrizione e metterla in atto individualmente conformemente al rischio

Processi lavorativi	Livello	Competenze	Descrizione di dettaglio
Attuazione delle misure di cura del portafoglio, rendement	3	Applicare le misure di cura del portafoglio e predisporre la cura del portafoglio	Riconoscere ed evidenziare le misure di cura del portafoglio, conoscere i principi del marketing per linea di clienti, analizzare e valutare il portafoglio, attuare i processi di valutazione (rendement), predisporre la cura del portafoglio, attuare le misure di risanamento riconosciute con mezzi adeguati