

#### **3.3.2.4.0 Periti, valutatori di rischio e liquidatori**

*Le professioni comprese in questa unità raccolgono informazioni e dati per individuare responsabilità, stimare danni, per definire, secondo le procedure, l'ammontare dei pagamenti; istruiscono polizze non standard valutando, secondo procedura, i rischi connessi; liquidano le polizze verificando che le procedure di sottoscrizione della polizza, di stima dei danni o degli eventi, di valutazione delle condizioni contrattuali e dei corrispettivi da pagare siano state rispettate.*

#### **Evoluzione del ruolo professionale nel settore Bancario Assicurativo**

Le professioni incluse nell'unità, rientranti nel perimetro del comparto assicurativo, assumeranno un marcato orientamento al cliente. L'attenzione al cliente/mercato nell'erogazione del servizio assicurativo sarà sempre più centrale, anche se non tutte le professioni dovranno esercitare competenze connesse all'interazione diretta con i clienti. È questo, ad esempio, il caso dei valutatori di rischio. Le competenze relazionali dovranno essere coniugate con le competenze tecniche e con la visione sistemica e inter-funzionale dei processi aziendali. La relazione con il cliente sarà sempre contraddistinta da comportamenti basati su obiettività, trasparenza e correttezza. Le professioni comprese in questa unità dovranno affrontare con padronanza le attività componendo dinamicamente esigenze analitiche, sintetiche e probabilistiche. La crescente personalizzazione dei servizi e l'allargamento del mercato nell'area dei servizi riconducibili al welfare e ai rischi catastrofali, potrà accentuare ancora di più la competenza di essere in grado di valutare elaborazioni prospettiche non standardizzate e di distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente e stimare fenomeni nuovi.

#### ***Compiti innovati***

Esaminare gli aspetti tecnici e contrattuali del rischio coniugando con efficacia le procedure con nuovi dispositivi o tecnologie

#### ***Compiti nuovi***

Analizzare le caratteristiche tecniche del rischio a fronte nuovi campi/ambiti oggetto di assicurazione aggiornando le metodologie

A fronte delle innovazioni e delle novità che si prevede saranno introdotte nell'esercizio della professione, l'intero sistema di competenze subirà dei cambiamenti. In particolare, nel medio periodo, sono 10 le competenze individuate come caratterizzanti il comparto bancario e quello assicurativo. Queste potranno rivelarsi molto importanti, mediamente importanti, scarsamente importanti o non influenti rispetto all'esercizio del ruolo professionale. Lo schema che segue riepiloga in forma sinottica il quadro delle 10 competenze per il comparto bancario e quello assicurativo indicando la rilevanza o meno, di ognuna di esse, per l'unità professionale di periti, valutatori di rischio e liquidatori.

**COMPETENZE**

**3.3.2.4.0 Periti, valutatori di rischio e liquidatori**

1	Essere in grado di valutare elaborazioni prospettiche non standardizzate	<b>A</b>	
2	Essere in grado di interpretare l'evoluzione di contesto attraverso le indicazioni strategiche aziendali e strumenti informativi esterni	<b>B</b>	
3	Essere in grado di presidiare, interpretare e gestire l'evoluzione normativa	<b>A</b>	
4	Essere in grado distinguere e valutare i dati rilevanti nelle varie fasi della profilazione del cliente esterno	<b>A</b>	
5	Essere in grado di integrare le azioni individuali all'interno di processi organizzativi inter-funzionali	<b>A</b>	
6	Essere in grado di recepire le esigenze della clientela per lo sviluppo di prodotti/servizi	<b>X</b>	
7	Essere in grado di valorizzare la relazione con il cliente esterno gestendone le esigenze	<b>B</b>	
8	Essere in grado di agire proattivamente in fasi di cambiamento	<b>B</b>	
9	Essere in grado di operare nell'ottica della prevenzione del rischio economico-finanziario	<b>X</b>	<b>A</b> molto importante
10	Essere in grado di presidiare la strategia distributiva di servizi/prodotti	<b>X</b>	<b>B</b> mediamente importante <b>C</b> scarsamente importante <b>X</b> non rilevante rispetto al ruolo

## Tendenze del cambiamento rispetto alla rappresentazione attuale della Unità Professionale<sup>1</sup>

CONOSCENZE	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Lingua italiana	61	→	59	→
Lavoro d'ufficio	50	→	49	→
Servizi ai clienti e alle persone	45	↑	46	↑
Matematica	41	→	39	→
Legislazione e istituzioni	31	↑	31	↑
Meccanica	29	→	26	→
Fisica	29	→	32	→
Lingua straniera	27	↑	24	→
Ingegneria e tecnologia	23	↑	26	↑
Impresa e gestione di impresa	22	→	22	→

SKILL	IMPORTANZA		COMPLESSITÀ	
Comprendere testi scritti	78	→	70	→
Scrivere	75	→	73	→
Negoziare	70	→	68	→
Parlare	70	→	72	→
Ascoltare attentamente	68	↑	64	↑
Senso critico	63	↑	65	↑
Gestire il tempo	57	↑	51	↑
Matematica	55	→	56	→
Apprendimento attivo	54	↑	60	↑
Risolvere problemi complessi	50	↑	54	↑

### Indicazioni per il sistema dell'education

I cambiamenti previsti nel medio termine nell'ambito del settore assicurazioni influiranno sui periti, valutatori di rischio e liquidatori (l'assuntore è ricondotto a questa Unità Professionale) determinando una situazione di transizione, soprattutto di aggiornamento e riallineamento delle competenze, collegata ai fattori istituzionali relativi all'applicazione della normativa Solvency e a nuovi potenziali ambiti di attività. si pensi all'allargamento del mercato dei servizi riconducibili all'area del welfare (pensioni, sanità, sicurezza) ai quali si aggiunge tutta l'area, in crescita, relativa ai rischi catastrofali o quella relativa allo sviluppo di prodotti che si adattano all'introduzione di

<sup>1</sup> Ci si riferisce agli esiti della seconda edizione della indagine campionaria sulle professioni condotta da Isfol e Istat terminata nel 2013. I risultati sono disponibili sul sito <http://professionioccupazione.isfol.it/>. Dei 10 descrittori utilizzati per indagare la struttura professionale, nell'ambito della anticipazione dei fabbisogni professionali sono stati selezionati come benchmark gli esiti rilevati rispetto a Conoscenze e Skill in quanto aree sensibili per gli interventi di istruzione/formazione. Nel quadro dell'indagine le conoscenze - sono insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza; le skills - sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite.

L'**importanza** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 5 livelli, da Non importante ad Assolutamente importante

La **complessità** - è un valore percentuale risultante dalle valutazioni degli intervistati facenti parte della specifica UP, rispetto ad una scala valoriale su 7 livelli con ancoraggi esemplificativi del livello di complessità crescente ed esemplificative delle conoscenze o skills che l'UP deve possedere.

nuovi obblighi assicurativi per alcune categorie professionali e commerciali, rappresentando una interessante e molto redditizia area di business.

Il livello di istruzione necessario allo svolgimento di questa professione è di tipo medio-alto, il diploma deve essere di tipo tecnico o, ancora meglio, laurea (economia e commercio, giurisprudenza o ingegneria). Il percorso professionale individuale richiede specifici corsi di formazione e un'introduzione progressiva all'esercizio delle funzioni collegate all'esperienza maturata (junior vs. senior).

Nell'ambito dell'education è importante che siano sviluppate con le conoscenze tecnico-specialistiche competenze soft in grado di porre le condizioni per l'apprendimento attivo delle capacità di analisi prospettica, valutazione e decisioni da prendere con senso critico e in situazioni problematiche complesse. Completano la formazione capacità relazionali e negoziali per interloquire efficacemente, nonché il *self empowerment*, autostima e resilienza.