

C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

C3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali – Lavoro pratico 3

Adeguamenti contrattuali orientati alla relazione cliente

Obiettivi di valutazione:

- c3.pv.az6: Esaminano gli adeguamenti contrattuali, tenendo conto della relazione con il cliente, e inoltrano le loro proposte ai collaboratori addetti. (C4)
- c3.pv.az8: Individuano le condizioni contrattuali complete. (C3)
- c3.pv.az2: Applicano le direttive generali e interne all'azienda in materia di protezione dei dati. (C3)
- c3.pv.az6: Esaminano gli adeguamenti contrattuali, tenendo conto della relazione con il cliente, e inoltrano le loro proposte ai collaboratori addetti. (C4)

Consiglio: secondo e terzo anno di tirocinio

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Se vengono preparate nuove offerte per clienti attuali o vengono adeguati contratti già in corso, è opportuno considerare l'intera situazione del cliente. In questo caso viene ad esempio esaminato l'andamento dell'intera relazione cliente (rendimento) oppure solo l'andamento di singoli contratti. Nell'esame dell'andamento vengono confrontati i premi introitati con gli esborsi per sinistri. Se il cliente denota un andamento positivo, è possibile premiarlo ad esempio con dei ribassi. Se invece il rendimento del cliente o di un singolo contratto da rinnovare denota un andamento negativo, l'assicuratore può reagire applicando misure di risanamento. Strumenti di risanamento possono essere ad esempio aumenti di prezzo per determinati rischi, aumenti di franchigie, riduzione di somme assicurate oppure adeguamento delle condizioni contrattuali mediante l'esclusione di determinati rischi. Sfrutta questo lavoro pratico per imparare a riconoscere l'opportunità di semplici adeguamenti contrattuali o di misure di risanamento, tenendo conto della relazione cliente.

Compito

Sottocompito 1: Scegli un'offerta di cui desideri occuparti dettagliatamente.



Effettua la tua scelta insieme all'underwriter addetto. In questo modo avrai l'opportunità di supportarlo nella decisione di condizioni contrattuali individuali, quali ad esempio premi, supplementi / ribassi o disposizioni speciali.

Sottocompito 2: Crea una checklist in cui indichi a cosa si deve particolarmente badare nel controllo dell'andamento.

Spiega perché controlli esattamente questi punti e perché



sono importanti. Discuti questi punti con il tuo superiore per essere certo di aver pensato a tutto.

Sottocompito 3: Prepara una proposta per l'underwriter addetto in cui indichi le possibili condizioni contrattuali individuali necessarie in base al tuo esame dell'andamento.

Sottocompito 4: Presenta la tua proposta all'underwriter e indica i motivi delle misure individuali che tu adoteresti in questa offerta. Chiedi attivamente feedback all'underwriter e prendi nota di quanto hai appurato.

Sottocompito 5: Riporta quanto è venuto alla luce e le tue riflessioni nella documentazione dell'apprendimento.

Specifiche aziendali:

Possibili campi d'impiego: underwriting



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: sono in grado di procurarmi le condizioni contrattuali complete e di proporre adeguamenti contrattuali appropriati?

Criteri di competenza

Conosco le varie possibilità degli assicuratori per adeguare i contratti.

Nel proporre adeguamenti contrattuali tengo conto dell'intera situazione del cliente.

Faccio proposte opportune per l'adeguamento di contratti e le trasmetto alle persone competenti.

Domanda chiave 2: sono in grado di procurarmi efficacemente informazioni inerenti il processo (adeguamento del contratto) e di elaborarle?

Criteri di competenza

Mi procuro autonomamente tutte le informazioni necessarie per il processo.

Mi rivolgo al mio superiore se non capisco il contenuto di documenti e ausili interni, inerenti lo svolgimento del processo.

Creo una checklist completa per l'adeguamento di contratti.



Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Valutazione esterna

Domanda chiave 1: è in grado di procurarsi le condizioni contrattuali complete e di proporre adeguamenti contrattuali appropriati?

Criteri di competenza

Conosce le varie possibilità degli assicuratori per adeguare i contratti.

Nel proporre adeguamenti contrattuali tiene conto dell'intera situazione del cliente.

Fa proposte opportune per l'adeguamento di contratti e le trasmette alle persone competenti.

Domanda chiave 2: è in grado di procurarsi efficacemente informazioni inerenti il processo (adeguamento del contratto) e di elaborarle?

Criteri di competenza

Si procura autonomamente tutte le informazioni necessarie per il processo.

Si rivolge al suo superiore se non capisce il contenuto di documenti e ausili interni, inerenti lo svolgimento del processo.

Crea una checklist completa per l'adeguamento di contratti.
