

Direttiva all'esame finale federale

Broking



Autore SEFRI
Versione 1.1
Data 03.03.2021

Sommario

1.	Introduzione	3
<hr/>		
2.	Profilo professionale	3
<hr/>		
3.	Panoramica delle competenze operative	4
<hr/>		
4.	Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)	4
<hr/>		
5.	Esame finale	8
<hr/>		
6.	Svolgimento dell'esame	8
<hr/>		
7.	Durata dell'esame	8
<hr/>		
8.	Mezzi ausiliari	8

1 Introduzione

Scopo della direttiva

La direttiva «Broking» contiene informazioni complementari al Regolamento d'esame del 26.09.2008, modificato il 03.03.2021, relativo all'esame professionale per l'ottenimento del titolo «perita /perito in assicurazione con attestato professionale federale». La direttiva «Broking» è pubblicata dalla Commissione per la garanzia della qualità (Commissione GQ) sulla base della guida all'esame professionale dell'11.10.2011, è rivista periodicamente e all'occorrenza modificata.

Destinatari

La presente direttiva è rivolta principalmente ai candidati¹ dell'esame professionale, modulo di processo «Broking», ai periti d'esame e agli offerenti di formazioni.

2 Profilo professionale

I periti in assicurazioni con attestato professionale federale sono professionisti qualificati che dispongono di conoscenze assicurative complete e approfondite in ambiti selezionati. Sono operatori nei tipici processi assicurativi. I periti in assicurazioni del modulo di processo «Broking» (di seguito «broker assicurativi») forniscono consulenza e assistenza, sulla base di un mandato, principalmente a clienti aziendali e a clienti privati selezionati a livello nazionale e internazionale per tutte le questioni relative ai rischi e in materia di assicurazioni e previdenza. Diversamente dagli altri moduli di processo dei periti assicurativi, i broker assicurativi non sono vincolati né giuridicamente né economicamente a un'impresa di assicurazione. Nei confronti della clientela interna ed esterna eseguono autonomamente e con grande competenza tecnica i compiti loro assegnati. Stabiliscono legami tra i saperi acquisiti per capire procedimenti e soluzioni nelle loro imprese e concorrere alla strutturazione di processi assicurativi. Inoltre, sanno individuare potenzialità di trasformazione e miglioramento e le presentano tempestivamente e in modo conciso al gruppo di lavoro.

1 In un'ottica di leggibilità e scorrevolezza, all'interno del testo il genere maschile è impiegato per ambo i sessi.

3 Panoramica delle competenze operative

Ambiti delle competenze operative		Competenze operative				
A	Sviluppare una strategia di business conforme alla categoria per l'attività di broker	A1: instaurare una collaborazione con gli offerenti di soluzioni assicurative e previdenziali nel rispetto delle direttive regolamentari	A2: definire gruppi target di clienti rilevanti a livello assicurativo	A3: acquisire e gestire i mandati di broker conformemente alla strategia		
B	Rilevare le esigenze assicurative dei clienti e gestire i mandati	B1: allestire un piano di copertura per i rischi assicurativi della clientela	B2: avviare un bando per la copertura assicurativa desiderata	B3: definire e stipulare polizze assicurative adeguate	B4: gestire le polizze assicurative dei clienti	B5: eseguire i processi relativi ai sinistri e alle prestazioni conformemente ai mandati

4 Livello professionale richiesto (criteri legati alle prestazioni)

A – Sviluppare una strategia di business conforme alla categoria per l'attività di broker

Descrizione dell'ambito della competenza operativa

Descrizione dell'ambito della competenza operativa

I broker assicurativi sviluppano per la loro attività una strategia di business secondo le norme della categoria professionale. Valutano gli sviluppi a livello regolamentare e dell'economia nazionale e i relativi effetti sul mercato assicurativo. Definiscono misure adeguate e solide forme di collaborazione con i principali offerenti in ambito assicurativo e previdenziale del mercato svizzero e internazionale.

I broker assicurativi analizzano il mercato autonomamente, riconoscono il proprio potenziale di mercato e ne filtrano i loro gruppi target. Contattano i potenziali clienti e individuano le loro esigenze con l'obiettivo di generare un mandato. Con processi definiti in modo sistematico, assicurano una relazione di lungo termine con i clienti (CRM).

Contesto

I broker assicurativi forniscono una prestazione nell'ambito della consulenza sui rischi e assicurativa sulla base di un accordo di diritto privato e non sono legati né legalmente né economicamente ad alcun assicuratore. L'intermediazione assicurativa è compatibile con l'UE dall'entrata in vigore della revisione totale della LSA (Legge sulla sorveglianza degli assicuratori) all'inizio del 2006 ed è soggetta ad obblighi d'informazione e di registrazione. Ai sensi dell'art. 43 cpv. 1 della Legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA), dal 1° gennaio 2006 gli intermediari assicurativi non vincolati sono obbligati a iscriversi nel registro pubblico dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).

Per prevenire eventuali pretese di responsabilità, si comportano sempre in modo equo, responsabile e conforme alle regole nei confronti di clienti, assicuratori e offerenti di prodotti finanziari nonché di autorità e concorrenti.

Competenze operative A	Criteri legati alle prestazioni
<p>A1</p> <p>Instaurare una collaborazione con gli offerenti di soluzioni assicurative e previdenziali nel rispetto delle direttive regolamentari</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Scegliere possibili cooperazioni con offerenti di soluzioni assicurative e previdenziali (assicuratori) sulla base di un'analisi di mercato e delle tendenze – Avviare cooperazioni con gli assicuratori ai sensi delle disposizioni di legge – Definire la strategia di business e allestire un business plan – Instaurare una collaborazione di lungo termine con gli assicuratori
<p>A2</p> <p>Definire gruppi target di clienti rilevanti a livello assicurativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Definire i potenziali clienti secondo il business plan – Calcolare i dati chiave e la redditività per l'acquisizione di clienti e l'ampliamento dei mandati – Sviluppare strategie di acquisizione adeguate
<p>A3</p> <p>Acquisire e gestire i mandati di broker conformemente alla strategia</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Implementare la strategia di acquisizione selezionata – Rilevare le esigenze dei clienti in relazione alla strutturazione del mandato – Illustrare ai clienti i vantaggi di una consulenza neutrale – Informare correttamente i clienti in merito a diritti e obblighi nel rapporto di mandato nonché in merito alle disposizioni relative alla responsabilità – Eseguire correttamente l'avvio del mandato – Assicurare relazioni di lungo termine con una strutturazione sistematica dei processi di relazione con i clienti (CRM) – Gestire sistematicamente il portafoglio clienti, fra l'altro con l'ausilio di software indicato e nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati

B - Rilevare le esigenze assicurative dei clienti e gestire i mandati

Descrizione dell'ambito della competenza operativa

I broker assicurativi forniscono ai propri clienti svariati servizi nell'ambito del mandato di broker. Innanzitutto, eseguono un'analisi del rischio e allestiscono quindi un piano di copertura commisurato al fabbisogno. Discutono tale piano con i clienti e lo ottimizzano secondo le loro esigenze. Pianificano il bando per offrire la migliore soluzione assicurativa. Allestiscono un profilo per il bando e invitano gli assicuratori presi in considerazione a presentare l'offerta. Valutano le offerte degli assicuratori e allestiscono un raffronto delle offerte per la clientela. Sulla base della consulenza ai clienti e dell'analisi correlata forniscono una relativa raccomandazione. Quando il cliente ha preso la sua decisione in merito a quali contratti di assicurazione intende stipulare, il broker assicurativo li colloca presso la compagnia di assicurazioni corrispondente. I broker assicurativi gestiscono le polizze dei loro clienti, ossia le verificano periodicamente in relazione a eventuali necessità di modifica. Forniscono raccomandazioni d'intervento e dispongono le necessarie modifiche contrattuali presso gli assicuratori. Inoltre, controllano i conteggi dei premi e li consegnano ai clienti. In caso di sinistro o prestazione operano in modo orientato al cliente, coordinano i processi necessari, partecipano ai colloqui relativi ai sinistri e sostengono i clienti nella rivendicazione dei loro diritti derivanti dall'assicurazione.

Contesto

I broker assicurativi contribuiscono con il loro lavoro alla sicurezza finanziaria dei loro clienti. Con le loro raccomandazioni assicurano una copertura adeguata di tutti i rischi e verificano periodicamente lo stato dei dossier ovvero l'attualità delle polizze. I diritti dei clienti sono variamente complessi. I broker assicurativi sono in grado di gestire tale complessità e di fornire raccomandazioni d'intervento ottimali per tutte le parti interessate. Nei casi di sinistro o prestazione, devono agire rapidamente adottando le misure appropriate.

I broker assicurativi dispongono di un know-how approfondito in ambito attuariale e applicano le basi e direttive legali attuali. Nel loro lavoro, la comunicazione riveste un ruolo centrale. Sono in contatto non solo con i clienti, ma anche con assicuratori ed esperti del settore. Configurano la gestione della relazione in modo professionale e con i mezzi ausiliari adeguati. Di conseguenza, sono in grado di esprimersi in modo adatto all'interlocutore, hanno un comportamento sicuro e buone competenze di moderazione.

Competenze operative B	Criteri legati alle prestazioni
B1 Allestire un piano di copertura per i rischi assicurativi della clientela	<ul style="list-style-type: none"> – Determinare il rischio di un cliente – Valutare correttamente la situazione finanziaria del cliente – Elaborare una base decisionale fondata sulla politica di rischio, assicurativa e previdenziale – Coinvolgere professionisti indicati laddove necessario – Allestire un piano di copertura ottimale per il cliente e vantaggioso sotto il profilo economico – Illustrare il piano di copertura al cliente

<p>B2</p> <p>Avviare un bando per la copertura assicurativa desiderata</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Pianificare un bando – Allestire un profilo di bando – Valutare le offerte degli assicuratori sulla base di svariati criteri, quali solvibilità, disbrigo amministrativo ed esperienza nell'ambito della sinistralità – Effettuare trattative con gli assicuratori – Allestire un raffronto delle offerte
<p>B3</p> <p>Definire e stipulare polizze assicurative adeguate</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Discutere il raffronto delle offerte con il cliente e proporre il migliore rapporto prezzo/prestazione – Implementare la decisione del cliente – Stipulare i contratti
<p>B4</p> <p>Gestire le polizze assicurative dei clienti</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Valutare le polizze assicurative e definire la necessità d'azione in caso di modifiche rilevanti sotto il profilo dei rischi – Definire le modifiche contrattuali con il cliente e fornire raccomandazioni d'intervento – Disporre e verificare le modifiche contrattuali presso l'assicuratore (ad es. controllare i conteggi dei premi) – Sostenere il cliente nell'allestimento della dichiarazione annuale dei valori, salariale e della cifra d'affari e altre dichiarazioni – Eseguire una pianificazione indicata per il cliente e modificare i contratti in modo commisurato alle esigenze
<p>B5</p> <p>Eseguire i processi relativi ai sinistri e alle prestazioni conformemente ai mandati</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Agire in modo adeguato in caso di sinistro o prestazione e avviare misure immediate in modo impeccabile – Applicare e coordinare correttamente i processi relativi ai sinistri e ai casi di prestazione – Rappresentare gli interessi del cliente in occasione delle trattative relative al sinistro ed effettuare trattative con gli assicuratori – Fornire periti laddove necessario – Plausibilizzare la somma del sinistro, conteggiare correttamente le prestazioni e disporre i pagamenti – Assicurare il sostegno amministrativo

5 Esame finale

Nell'esame finale si verifica se i candidati possiedono le competenze operative descritte negli ambiti A e B.

6 Svolgimento dell'esame

Esame scritto:

i candidati risolvono compiti pratici e studi del caso nell'ambito di competenza dei broker assicurativi. La verifica verte sugli ambiti di competenze operative A e B.

Esame orale:

un'ora prima dell'esame, i candidati ricevono un caso con domande realistiche riferite all'ambito di competenza dei broker assicurativi e si preparano per l'esame. I candidati presentano agli esperti i punti salienti della loro analisi del caso e i loro approcci di soluzione (10 minuti). Per la presentazione utilizzano mezzi ausiliari adeguati. Nel successivo colloquio d'esame (colloquio specialistico), i candidati rispondono alle domande degli esperti sulla presentazione, sull'analisi del caso e su aspetti generali dell'attività del broker assicurativo (20 minuti). La verifica verte sugli ambiti di competenze operative A e B.

7 Durata dell'esame

Esame scritto: 240 minuti

Esame orale: 30 minuti (dopo 60 minuti di preparazione)

8 Mezzi ausiliari

Esame scritto:

- esame «open book». Sono ammessi tutti i mezzi ausiliari in forma cartacea (libri, testi di legge, documentazione di formazione, appunti personali ecc.).
- Non sono ammessi mezzi ausiliari elettronici di ogni genere, eccetto le calcolatrici non programmabili (senza funzione di salvataggio del testo o capacità Internet) con funzioni di base.
- Ogni mezzo ausiliare può essere utilizzato esclusivamente da **un** candidato.

Esame orale:

- esame «open book». Sono ammessi tutti i mezzi ausiliari in forma cartacea (libri, testi di legge, documentazione di formazione, appunti personali ecc.) nell'aula per la preparazione. Nell'aula d'esame sono ammessi solo i fogli di presentazione, oltre al caso d'esame preparato.
- Non sono ammessi mezzi ausiliari elettronici di ogni genere, eccetto le calcolatrici non programmabili (senza funzione di salvataggio del testo o capacità Internet) con funzioni di base.
- Eventuali strumenti di presentazione vengono messi a disposizione.

