

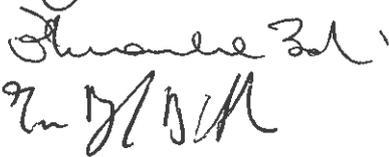
Con riferimento all'Intesa sottoscritta in data 14 giugno 2012 recante la regolamentazione in materia di apprendistato professionalizzante o contratto di mestiere, le Parti confermano, per quanto attiene la Disciplina Speciale – Parte Prima, Area Professionale C - 3° livello retributivo e Area professionale B, posizione organizzativa 1 - 4° livello retributivo i profili formativi definiti con accordo del 22 maggio 2008 che costituiscono parte integrante dell'Intesa (Allegato A).

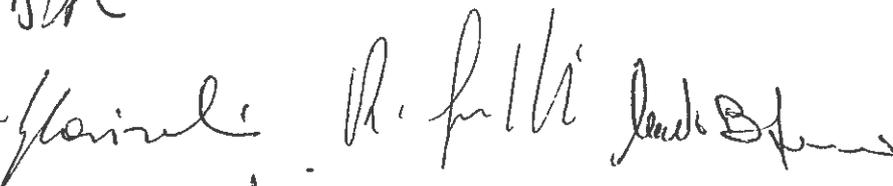
Sono altresì confermate le disposizioni contenute nel medesimo accordo in tema di tutor aziendale e capacità formativa interna.

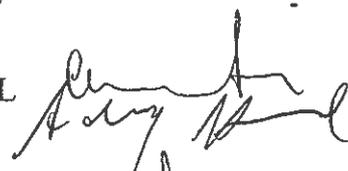
Costituiscono, altresì, parte integrante del presente accordo gli allegati B e C.

Roma, 14 giugno 2012

ANIA 



FIBA-CISL 

FISAC-CGIL 

FNA 

SNFIA 

UILCA 

VERBALE DI RIUNIONE

Il giorno 22 maggio 2008, presso la sede ANIA di Milano, Piazza S. Babila, 1, si riunisce la Commissione Paritetica incaricata, come indicato alla Nota a Verbale n. 1 dell'Accordo sulle flessibilità di accesso al lavoro contenuto nell'Allegato n. 18 al CCNL 17 settembre 2007, di elaborare i profili formativi dell'apprendistato professionalizzante e relative discipline applicative.

Viene data lettura del materiale predisposto in precedenza dalla Commissione ed allegato al presente verbale di riunione (n. 7 profili formativi, tutor aziendale e capacità formativa interna).

Il predetto materiale, debitamente approvato e firmato contestualmente al presente verbale, formerà parte integrante, in appendice alla Regolamentazione in materia di Apprendistato Professionalizzante di cui al Capitolo 3, del citato Accordo e sarà quindi inserito nel testo a stampa del CCNL 17 settembre 2007.

I componenti la Commissione Paritetica:

Per ANIA

Stefano BIANCHIN

Andrea BOSISIO

Adalgisa GHERSO

Nunzio Nicola GIANCOLA

Enzo TALLI

Per FIBA-CISL

Piero CANALI

Per FISAC-CGIL

Andrea HUMEL

Per FNA

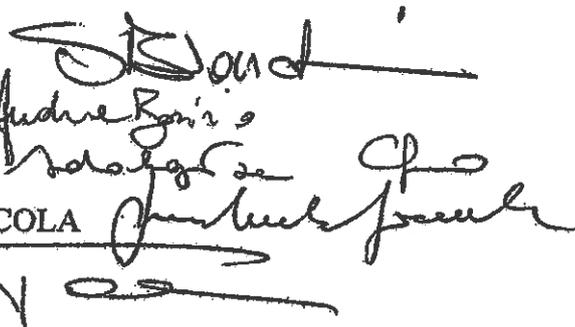
Marco SOATTIN

Per SNFIA

Riccardo BALDASSI

Per UILCA

Patrizia SUSHMEL



**PROFILI FORMATIVI PER L'APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE**

ALL. A

**Area commerciale**

- 1 - Addetto a supporto dell'area commerciale e *marketing*

**Area tecnica assuntiva/liquidativa**

- 2 - Assuntori
- 3 - Liquidatori, corrispondenti sinistri

**Area amministrazione e supporto**

- 4 - Addetto ad attività amministrative e/o contabili
- 5 - Addetto alle funzioni di *staff*
- 6 - Addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione
- 7 - Addetto ai servizi generali

ALL. B

*Area personale addetto alla produzione*

- *Descrizione della figura*
- *competenze tecnico professionali generali*
- " " " *specifiche*

*[Handwritten signature]*

*Gushel*

*[Handwritten signature]*



APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA COMMERCIALE

1

**ADDETTO A SUPPORTO DELL'AREA  
COMMERCIALE E MARKETING**

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto a supporto dell'area commerciale e *marketing* esplica attività in materia promozionale e di sviluppo sia nel controllo di aspetti tecnici come le dimensioni del rischio, la sua ripartizione e la correttezza delle tariffe, sia nella promozione per l'adozione di prodotti assicurativi e finanziari preferiti dalla compagnia, anche offrendo assistenza alla rete commerciale (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1 - 4° livello - Profilo d) )

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in *itinerè* e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare *report* periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare *privacy* ; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. collaborare all'esecuzione di azioni sul territorio o sulla rete di vendita utili a raggiungere gli obiettivi aziendali di sviluppo nella propria area nel rispetto delle politiche e strategie aziendali;
2. conoscere le procedure di controllo per le agenzie di competenza;
3. partecipare alla redazione di *report* periodici per informare il proprio responsabile di area in merito all'andamento commerciale;
4. organizzare dati attendibili sul mercato di riferimento, sulle agenzie e sulle risorse che vi operano valutando nel rispetto di esigenze e vincoli presenti;
5. conoscere ed utilizzare gli strumenti di promozione e di incentivazione della rete, le attività di affiancamento e formative, l'ampliamento della rete di vendita;
6. contribuire alla definizione degli obiettivi commerciali da trasferire alle singole agenzie e collaborare alla definizione del piano commerciale di agenzia.



Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left, a signature in the center, and several initials on the right.



APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA TECNICA ASSUNTIVA/LIQUIDATIVA

2  
ASSUNTORE

*[Handwritten signatures]*

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

*[Handwritten signatures and initials]*

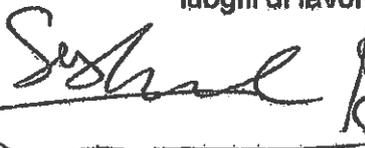
## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'assuntore, sulla base della documentazione ricevuta e dei tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1 - 4° livello - Profilo b))

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in *itineris* e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare *report* periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare *privacy* ; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

  
SRI





## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. conoscere ed applicare correttamente la normativa di riferimento nell'ambito delle direttive aziendali impartite;
2. conoscere le politiche assuntive, ivi compresi elementi relativi alla riassicurazione, utilizzate dall'azienda nel comparto di riferimento;
3. conoscere approfonditamente tariffe, clausole e prodotti dell'attività di riferimento;
4. elaborare i dati e le informazioni ricevute ai fini dell'emissione del contratto;
5. applicare correttamente le procedure per il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne.



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI



APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA TECNICA ASSUNTIVA/LIQUIDATIVA

3  
**LIQUIDATORE, CORRISPONDENTE  
SINISTRI**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

Il liquidatore/corrispondente sinistri si occupa della gestione danni a cose e/o persone di non particolare rilevanza economica e tecnica, effettuando la perizia e/o la liquidazione ovvero fornisce assistenza alle strutture periferiche per la trattazione dei d anni (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1 - 4° livello - Profilo c)

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in itinere e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare *privacy*; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. conoscere ed applicare correttamente la normativa di riferimento nell'ambito delle direttive aziendali impartite;
2. istruire, trattare e liquidare i sinistri nell'ambito e nei limiti delle responsabilità economiche assegnate;
3. esaminare nel merito le pratiche sottoposte e, nel caso non partecipi alla fase istruttoria, verificare che le pratiche stesse pervengano nel rispetto delle procedure vigenti, al fine di poter impartire le disposizioni tecniche per l'istruttoria;
4. contribuire alla procedura per l'appostamento delle riserve;
5. capacità di rilevare e segnalare al superiore diretto le irregolarità eventualmente emerse dall'esame delle pratiche.

*[Handwritten signatures and initials]*

Subaru  
Caf  
A  
B  
K

STG



**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA AMMINISTRAZIONE E SUPPORTO**

**4**

**ADDETTO AD ATTIVITA' AMMINISTRATIVE  
E/O CONTABILI**

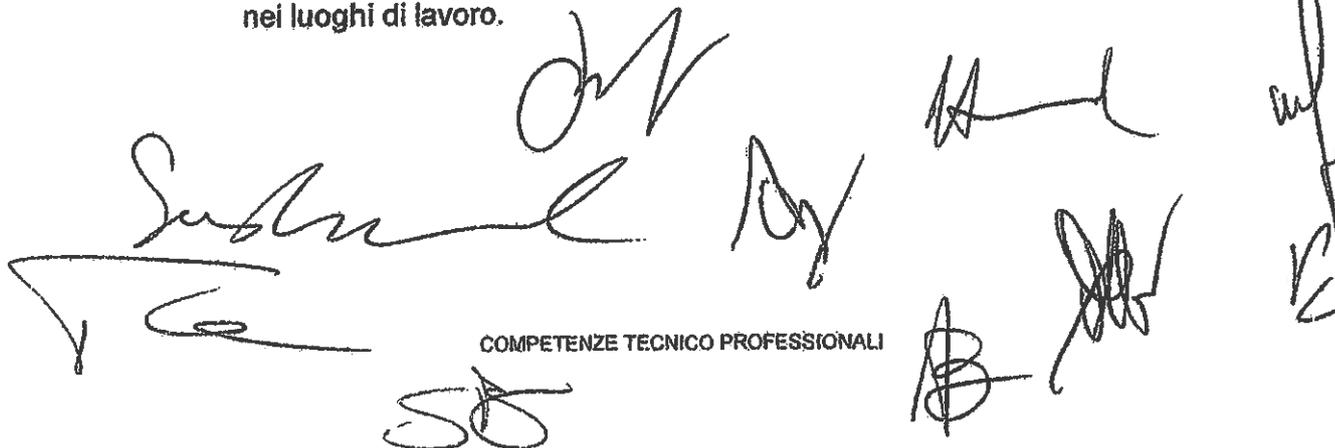
*SR* *Sobur* *CH* *HL* *W*  
**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**  
*Y* *e* *M* *B* *AS* *K*

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto ad attività amministrative e/o contabili esplica le attività amministrative e/o contabili assegnate in base ai sistemi contabili e/o amministrativi in uso presso l'azienda contribuendo ad assicurare un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1 - 4° livello - Profilo a), Profilo e), Profilo j))

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in *itinerare* e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare *report* periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare *privacy* ; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom of the page. Some are large and stylized, while others are smaller and more compact. They appear to be signatures of various individuals, possibly related to the document's approval or completion.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. conoscere le caratteristiche fondamentali del processo di contabilità tecnica e gestionale, di tesoreria e/o di bilancio nonché di amministrazione titoli;
2. conoscere e saper applicare le normative e le procedure contabili;
3. utilizzare correttamente gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività;
4. operare sui *data base* elettronici e sugli archivi cartacei per le finalità assegnate.



A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, including cursive and block letters. One prominent signature on the left appears to be 'Sven'. Other initials include 'STG', 'M', 'B', and 'R'. There are also some scribbles and short strokes.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI



**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA AMMINISTRAZIONE E SUPPORTO**

**5**

**ADDETTO ALLE FUNZIONI DI STAFF**

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

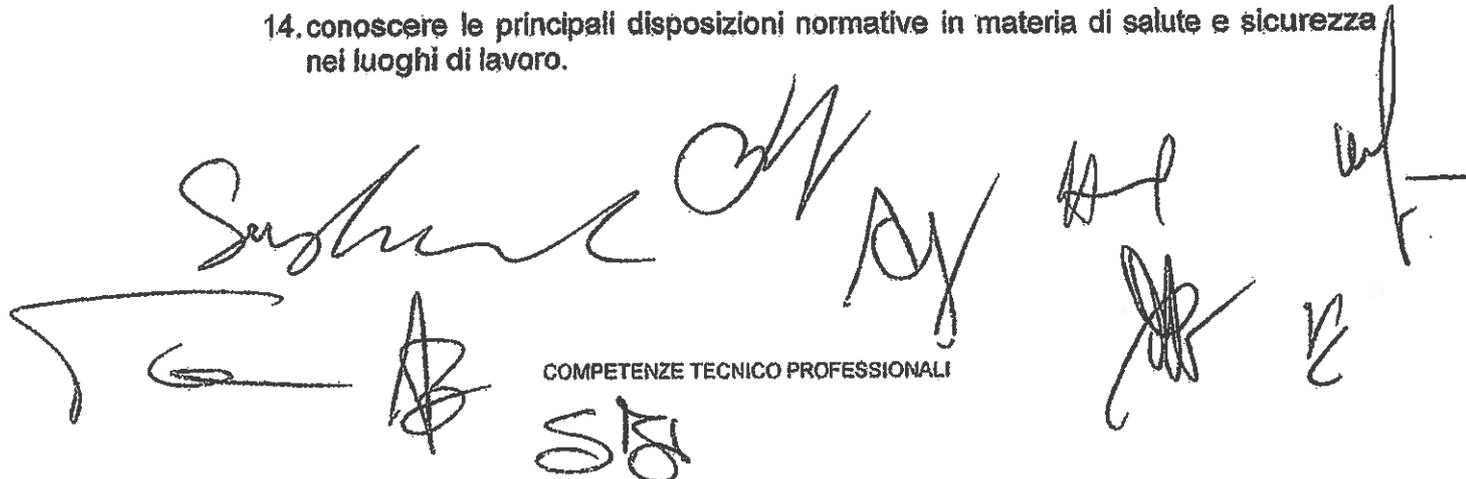
*[Handwritten signatures and initials]*

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto alle attività di supporto alle funzioni di *staff* contribuisce all'attività di strutture di *staff* dell'impresa quali ad esempio risorse umane, organizzazione, legale, ufficio studi/attuariale *etc*, garantendo un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1 - 4° livello- *Profilo f*, *Profilo k*, *Profilo m*, e *Profilo o*))

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in *itinerè* e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare *report* periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare *privacy* ; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 *etc.*);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

STB

### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. conoscere i processi aziendali sui quali l'unità di riferimento ha il compito di incidere;
2. conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività;
3. applicare correttamente le varie metodologie in coerenza con gli indirizzi aziendali dell'area di riferimento;
4. conoscere la normativa specifica della propria area di competenza;
5. elaborare dati anche trasmettendo le relative informazioni al fine di portare a compimento i processi;
6. applicare le procedure per la manutenzione e l'aggiornamento dei processi.



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

SBC



**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA AMMINISTRAZIONE E SUPPORTO**

**6**

**ADDETTO AD ATTIVITA' INFORMATICHE  
E/O DI TELECOMUNICAZIONE**

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

*[Handwritten signatures and initials]*

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto ad attività informatiche e/o di telecomunicazione svolge attività connessa alla elaborazione di dati, al funzionamento, alla manutenzione ed alla assistenza degli utenti relativamente ai sistemi informativi dell'impresa, contribuendo a garantire un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nella Area professionale B, Posizione Organizzativa 1 - 4° livello – *Profilo g), Profilo h), Profilo i), Profilo n)*)

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in  *itinere*  e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare  *report*  periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare  *privacy* ; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. conoscere ed utilizzare gli strumenti e le tecnologie caratterizzanti la propria area di attività sia in termini di *hardware* che di *software*;
2. conoscere i processi operativi presidiati dall'unità di riferimento;
3. applicare correttamente le singole procedure;
4. gestire i processi con i linguaggi informatici appropriati;
5. utilizzare correttamente i sistemi operativi periferici in collegamento con il sistema operativo principale;
6. conoscere le principali procedure per l'assistenza telematica utenti;
7. applicare i procedimenti diagnostici di competenza;
8. utilizzare adeguatamente le tecniche esistenti in materia di sicurezza informatica.



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI



**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE NELLE  
IMPRESE ASSICURATRICI  
AREA AMMINISTRAZIONE E SUPPORTO**

**7**

**ADDETTO AI SERVIZI GENERALI**

**COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI**

*[Handwritten signatures and initials]*

The bottom section of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. From left to right, there is a signature that appears to be "Sebastian" with a long horizontal line underneath it, followed by "ST", "B", "M", "10y", "H.C.", a signature that looks like "J.A.", and "K". On the far right edge, there is a vertical signature that looks like "w/f".

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto ai servizi generali svolge, sulla base di norme, procedure e prassi prestabilite, compiti di manutenzione immobili e di supporto logistico alla struttura, contribuendo a garantire un adeguato livello di servizio al cliente interno (rientrante nell'Area Professionale C - 3° livello - Profilo f, Profilo h), Profilo i) e Profilo j))

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in *itineris* e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare *report* periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare *privacy*; Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 etc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

SS

### COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. conoscere la normativa, le procedure e le prassi aziendali caratterizzanti la propria area di attività;
2. applicare correttamente le singole procedure;
- 3) gestire l'utilizzo dei beni strumentali secondo le direttive impartite dall'impresa;
4. espletare le procedure di manutenzione ed intervento, laddove previsto, per garantire il corretto funzionamento degli apparati.

*Sestini* *M/ON* *AL* *af*  
*[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*  
COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI  
*[Signature]*

## IL TUTOR AZIENDALE

Il *tutor* aziendale ha il compito di affiancare l'apprendista durante il periodo di apprendistato, per la durata del piano formativo individuale, al fine di agevolarne l'inserimento all'interno dell'impresa, facilitando l'apprendimento delle competenze necessarie, favorendo l'eventuale integrazione tra la formazione esterna e la formazione interna all'impresa e trasmettendo le competenze necessarie all'esercizio dell'attività lavorativa.

Il *tutor* esprime le proprie valutazioni sulle competenze acquisite dall'apprendista ai fini dell'attestazione da parte del datore di lavoro.

Le funzioni di *tutor* possono essere svolte da un lavoratore qualificato designato dall'impresa.

Il *tutor* deve:

- a) possedere un livello di inquadramento contrattuale pari o superiore a quello che l'apprendista conseguirà alla fine del periodo di apprendistato;
- b) svolgere attività lavorative coerenti con quelle dell'apprendista;
- c) possedere almeno tre anni di esperienza lavorativa.

Ciascun *tutor* può affiancare non più di cinque apprendisti.

Per la formazione impartita all'apprendista attraverso strumenti di *e-learning*, anche l'attività di

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the bottom half of the page. The signatures vary in style, including cursive and block letters. Some are clearly legible, such as 'S.M.', 'S.T.', and 'A.B.', while others are more stylized or scribbled.

accompagnamento svolta dal *tutor* potrà essere effettuata con modalità e strumenti a distanza.

Il *tutor* aziendale, nel corso del primo anno, deve partecipare ad una specifica attività formativa destinata allo stesso, da svolgersi all'interno od all'esterno dell'impresa, di durata non inferiore ad 8 ore e comunque nel rispetto delle eventuali discipline regionali, finalizzata a rafforzare principalmente le seguenti competenze:

- conoscere il contesto normativo relativo ai dispositivi di alternanza;
- conoscere le funzioni del *tutor* e gli elementi di contrattualistica di settore e/o aziendale in materia di formazione;
- gestire l'accoglienza e l'inserimento degli apprendisti in azienda;
- gestire le eventuali relazioni con i soggetti esterni all'impresa coinvolti nel percorso formativo dell'apprendista;
- pianificare e accompagnare i percorsi di apprendimento e socializzazione lavorativa;
- valutare i progressi e i risultati dell'apprendimento.

Sestini  
[Handwritten signatures and initials]

### Capacità formativa interna

Ai fini dell'erogazione della formazione agli apprendisti, l'impresa ha la "capacità formativa interna" necessaria qualora, ferma restando la normativa vigente in materia, vi siano:

- risorse umane in possesso del *know how* necessario in relazione al piano formativo ed idonee a trasferire competenze;
- tutori con formazione e competenze adeguate secondo quanto stabilito nel presente documento;
- locali idonei in relazione agli obiettivi formativi, come previsto dall'art. 9, punto 1 dell'Allegato n. 18 al CCNL 17 settembre 2007.



The bottom half of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately ten distinct marks, including a large signature on the left, several smaller initials in the center and right, and a vertical signature on the far right. The handwriting is cursive and somewhat stylized.

# ADDETTO ALLA PRODUZIONE

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

Roma, 14 giugno 2012

*Spina*  
*Spina*

*HP*

*Spina*

*MM*

*03*

*PS*

*PS*

*DM*

*inf*  
*ant*

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'addetto alla produzione è incaricato di acquisire nuovi affari contattando la clientela e fornisce un'adeguata assistenza in fase di vendita e post vendita, secondo i programmi indicati e le direttive impartite dall'azienda al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi assegnati.

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti in *itinere* e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
8. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
9. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
10. conoscere la normativa generale e le disposizioni aziendali, ivi comprese quelle in materia di antiriciclaggio, *privacy*, Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231;
11. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
12. conoscere le principali disposizioni/normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Stanzini  
R-ful

---

Le...  
Deu

---

COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

7113

03

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI SPECIFICHE

1. sviluppare conoscenze tecniche approfondite in ambito vita, danni auto e danni non auto, secondo il percorso di sviluppo professionale definito;
2. pianificare ed organizzare la propria attività commerciale mediante un'efficace gestione dell'agenda e la definizione di un piano d'azione;
3. promuovere e gestire iniziative commerciali di sviluppo della clientela potenziale al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali assegnati secondo i programmi indicati e le direttive impartite dall'azienda;
4. contribuire alla redazione di report periodici per relazionare il proprio responsabile in merito all'andamento commerciale;
5. individuare ed intervenire tempestivamente su eventuali scostamenti tra quanto pianificato e quanto effettivamente realizzato;
6. definire il profilo assicurativo del cliente, attraverso una corretta analisi dei bisogni assicurativi, previdenziali e di risparmio;
7. allineare le esigenze emerse dall'analisi proponendo un'offerta assicurativa integrata con le soluzioni più adeguate al profilo emerso;
8. creare un efficace approccio consulenziale sviluppando nel tempo una relazione di fiducia con il cliente.

*Yairrel*

*Paulo*

*Paulo* *Yairrel* *se* *10/10/11*

*se* *10/10/11* *Paulo* *Yairrel*

POSIZIONE ORGANIZZATIVA 2-5° LIVELLO RETRIBUTIVO PROFILO d)

# ASSUNTORE

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

*[Handwritten signatures and initials]*

14 giugno 2012

*[Handwritten initials]*

## DESCRIZIONE DELLA FIGURA

L'assuntore, sulla base della documentazione ricevuta e dei tariffari, valuta i rischi, definisce i tassi, calcola i premi, redige le clausole particolari ed esercita il controllo dei rischi assunti rispetto alle tariffe ed alle norme interne (Area professionale B, posizione organizzativa, 2 - 5° livello, profilo d).

## COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI GENERALI

1. conoscere il contesto di riferimento dell'impresa e le nozioni di base sulla struttura organizzativa, sull'offerta di prodotti e servizi;
2. conoscere gli elementi fondamentali della disciplina del rapporto di lavoro;
3. conoscere la definizione degli obiettivi commerciali principali dell'impresa;
4. conoscere le caratteristiche del mercato di riferimento in termini di tendenze principali;
5. interpretare correttamente le singole fasi dei processi nei quali l'addetto è coinvolto;
6. conoscere gli strumenti per monitorare il livello dei risultati raggiunti "in itinere" e contribuire a promuovere eventuali azioni correttive;
7. preparare report periodici su tematiche specifiche;
8. sapersi rapportare alle varie aree organizzative dell'impresa;
9. conoscere ed utilizzare le principali tecniche comunicative;
10. saper collaborare con altri soggetti utilizzando metodologie e strumenti propri del lavoro di gruppo;
11. conoscere la normativa generale in quanto applicabile all'attività assicurativa (in particolare privacy; decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231, ecc.);
12. utilizzare correttamente i principali strumenti informatici;
13. conoscere, ove necessario, le nozioni di base di almeno una lingua straniera;
14. conoscere le principali disposizioni normative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.



COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI

