

ASSICURA[®]

Strategie, marketing, tecnologia e organizzazione per il mondo assicurativo

edipi

N. 1/2 gennaio/febbraio 2007

L'INTERVISTA

*Roberto Guarena,
amministratore delegato
di Vittoria Assicurazioni*



**Vittoria Assicurazioni:
solidità senza acquisizioni**

PRIMO PIANO

Formazione: i provvedimenti, le iniziative e i programmi del settore

PREVIDENZA

Al via la riforma: l'interesse dei lavoratori e i nodi irrisolti

FOCUS

Servizi e tecnologie per il ripristino danni

Un'occasione per gli intermediari

L'obbligo di adeguare l'attività di formazione secondo i criteri qualitativi e quantitativi dettati dal regolamento Isvap coinvolge direttamente gli intermediari, che rischiano multe e problemi gestionali. Ecco come gestire i doveri procedurali della formazione valutandone i ritorni economici

Il recente regolamento Isvap, in ottemperanza ai dettami indicati dal nuovo codice delle assicurazioni, dedica ampi spazi agli obblighi formativi a carico degli operatori iscritti al registro degli intermediari assicurativi. Non solo sono stati introdotti criteri quantitativi, ma sono delineati contorni netti anche in merito alla qualità della formazione stessa, che deve essere erogata da strutture accreditate, le quali utilizzino docenti di comprovata professionalità e che adottino un materiale adatto alle aspettative.

La formazione, inoltre, deve essere certificata all'intermediario mediante l'erogazione di un attestato di frequenza; il rilascio di quest'ultimo, è comunque subordinato al superamento di un test finale da parte del candidato frequentante. L'onere di quanto sopra, contrariamente a quanto si possa pensare, non è posto a carico del formatore, bensì dell'intermediario stesso, poiché l'Isvap si riserva di controllare presso l'intermediario tutto quanto descritto precedentemente. Nel caso in cui non siano assolti i doveri procedurali imposti, si rischiano multe e problemi gestionali per l'intermediario.

Identificata la sezione "qualitativa" della legge, è possibile riassumere brevemente la componente quantitativa, che non lascia spazio ad interpretazioni. Obbligo di formazione annua costante di almeno 30 ore (di cui massimo 15 a distanza mediante e-learning) per tutti gli iscritti al registro

degli intermediari (lettere A, B, ...E). Formazione obbligatoria di almeno 60 ore (di cui massimo 30 a distanza) da sostenersi nell'anno precedente la richiesta di iscrizione, per chi voglia iscriversi alla sezione E del registro (produttori e collaboratori esterni).

Un discorso a parte merita la formazione per chi opera all'interno dei locali dell'intermediario, non tanto per qualità e quantità, quanto per la novità introdotta (fino a oggi, nessuna formazione era richiesta per queste figure che, di fatto, si occupano di rapporti con il cliente e comunque di intermediazione al cliente stesso). Chiunque operi all'interno dei locali e si occupi di intermediazione assicurativa dovrà sostenere 60 ore di formazione (di cui massimo 30 a distanza) entro il 30 settembre 2007 e successivamente 30 ore di formazione annua, esattamente come tutti gli altri attori iscritti al registro.

Misurare i ritorni economici e reddituali della formazione

In questo quadro, la formazione non può e non deve essere considerata più come un mero costo, ma come un'occasione per arricchire le competenze del personale e, conseguentemente, l'ampiezza e la qualità di servizio al cliente. Sarebbe importante e interessante, a tale riguardo, verificare mediante appositi indicatori i ritorni di mercato, in termini di numero e varietà di polizze, costi di erogazione del servizio, spese amministrative connesse, dell'attività di formazione. Un sistema di indici articolati in un vero e proprio balance scorecard potrebbe essere molto utile. In merito, con Uniparmassicurazioni stiamo lavorando in un duplice senso. Da un lato, costruire un modello di valutazione dei ritorni economici e reddituali dell'attività, in gran parte obbligatoria, di formazione. Dall'altro lato, allargare l'offerta formativa rendendola idonea ai dettami imposti da Isvap.

A tale riguardo, Uniparmassicurazione vuole mettere a frutto il network non solo accademico, ma anche aziendale e professionale che è riuscita a costruire in questi anni di lavoro.

Claudio Cacciamani, professore di Economia degli Intermediari Finanziari presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Parma

