

PROFESSIONE Investimenti sulle competenze

Più controlli sulla formazione

L'ivass vorrebbe intervenire per certificare le società del settore, e per verificare l'apprendimento. Ma il mercato...

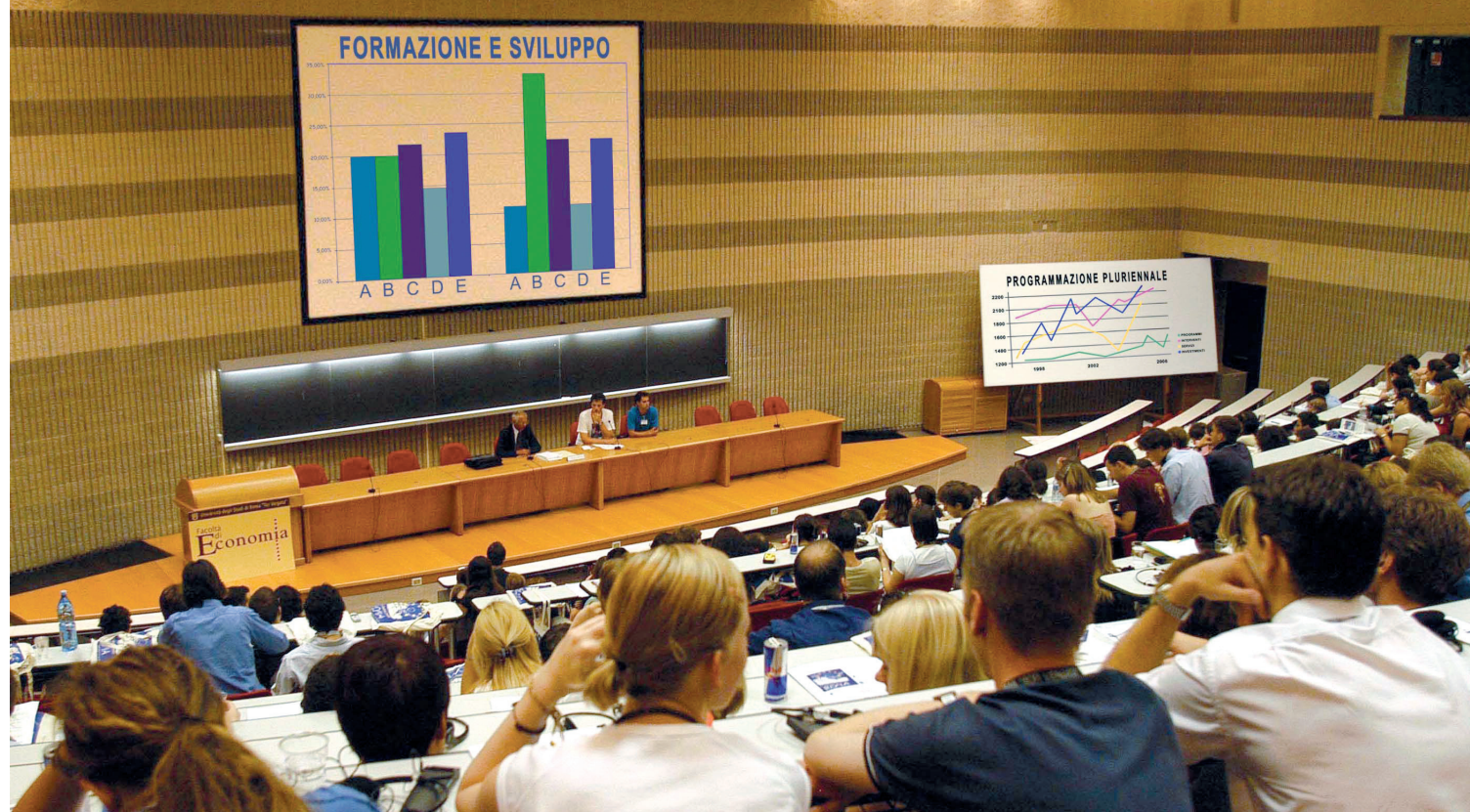
Luca Silvestrini

Se si digitano su Google le parole "formazione assicurativa" si ottengono 1.260.000 risultati. Non tutti i link fanno riferimento a istituzioni di insegnamento-aggiornamento, d'accordo. È evidente, comunque, che l'offerta è più che abbondante. Perché formazione e aggiornamento (annuo) sono obbligatori e rappresentano un vero business: il bacino dei potenziali utenti, solo nel campo distributivo (esclusi i dipendenti di banche e poste che vendono polizze agli sportelli) è ora di 218.136 mila persone (a metà maggio erano iscritti al Rui 26.669 agenti, 3.706 broker, 175.790 collaboratori iscritti alla sezione E, e 11.971 produttori diretti). Le associazioni di categoria degli intermediari avevano chiesto qualche anno fa all'allora Isvap di rendere almeno biennale, l'aggiornamento che ritenevano troppo oneroso. L'Istituto di vigilanza aveva risposto no. Posizione che ha mantenuto anche adesso che ha cambiato nome e fa parte della galassia Banca d'Italia. Anzi Ivass, si dice, ha intenzione di riprendere in mano il dossier per imporre norme più stringenti. Lo scenario delle scuole esistenti comprende un po' di tutto: istituzioni di alta formazione di matrice universitaria; decine e decine di corsi on line, l'e-learning, o a distanza via internet o con il supporto solo di libri e dispense, promossi anche da sindacati, organizzazioni settoriali e compagnie; percorsi tecnico-informativi interni alle imprese assicuratrici; fino ad arrivare a tavole rotonde, convegni, eventi che vengono considerati validi per l'aggiornamento. Un ginepraio nel quale è oggettivamente arduo controllare la validità dell'insegnamento.

Il ruolo dell'Ivass La posizione dell'Ivass è chiara e si rifà al regolamento 5/2006, secondo il quale la formazione: "consiste nella partecipazione a corsi in aula e/o a distanza di durata non inferiore a 60 ore annuali, di cui almeno 30 in aula; ha a oggetto nozioni normative, tecniche, fiscali ed economiche, concernenti la materia assicurativa, con particolare riferimento alla disciplina dei contratti di assicurazione e alle disposizioni sulla tutela del consumatore, nonché le caratteristiche tecniche e gli elementi giuridici dei contratti assicurativi che verranno distribuiti dai produttori diretti di cui si richiede l'iscrizione; è impartita da docenti specializzati con un'esperienza qualificata nel settore assicurativo; e si conclude con lo svolgimento di un test di verifica delle conoscenze acquisite, superato, il quale viene rilasciato un attestato". Le stesse regole valgono per l'aggiornamento con l'unica differenza nel monte ore minimo che scende a 30 con 15 in aula. Nel concetto di aula l'istituto di vigilanza comprende anche le videoconferenze e le aule virtuali con docenti e discenti che interagiscono via internet. Quando parla di formazione a distanza



Per formazione a distanza si intende quella conseguita, senza docenti, attraverso libri, dispense e strumenti informatici



si riferisce alla formazione conseguita, senza docenti, esclusivamente attraverso libri, dispense o strumenti informatici. Si tratta di regole che lasciano molto spazio alla creatività dei player del mercato, senza che ci sia un controllo puntuale sulla qualità di chi insegna e sui risultati, in termini di crescita culturale e professionale degli studenti. Del resto, rispondendo a un quesito degli intermediari, Isvap aveva risposto che: «L'istituto non rilascia accreditamenti a strutture che svolgono le attività di formazione e aggiornamento professionale, né tantomeno certifica i relativi corsi. Il Codice delle assicurazioni e il Regolamento n. 5/2006 stabiliscono i requisiti minimi della formazione, ma lasciano all'autonomia e alla responsabilità delle imprese e degli intermediari l'organizzazione della formazione stessa».

Controlli e certificazione Proprio su questo punto vorrebbe intervenire adesso l'Ivass, nel senso che si starebbe studiando un meccanismo per garantire una adeguata preparazione e una reale conoscenza delle innovazioni del settore, attraverso l'istituzione di un albo di formatori certificati dall'Istituto che abbiano le competenze prescritte dal regolamento e che siano in grado di verificare e convalidare le competenze acquisite dagli "studenti". In attesa che queste voci di trasformino in provvedi-

menti concreti, resta il fatto che la crisi generale del paese e quella particolare del settore assicurativo non favoriscono l'approccio ai temi della formazione. Le

compagnie tagliano ogni spesa ritenuta superflua, oltre a dover gestire migliaia di esuberanti di personale determinati in misura non secondaria dalle fusioni-ri-

Corsi in aula

Al momento le scuole esistenti prevedono a insegnamenti disparati, che vanno dai corsi in aula di matrice universitaria alla e-learning via internet o con supporto di libri e dispense, dai percorsi tecnico-informativi interni alle compagnie alle tavole rotonde, ai convegni, a eventi che vengono considerati validi per l'aggiornamento.

strutturazioni aziendali. Gli intermediari, in particolare gli agenti, si sono costretti alla spending review per cercare margini di redditività, in un contesto nel quale il mercato langue, le mandanti chiedono sempre più e danno sempre meno, e le occasioni di nuovo business sono rarefatte dalla caduta del pil e della spesa delle famiglie. È ovvio allora che tutti, allora, cerchino di risparmiare, preferendo corsi on line, a distanza e comunque meno costosi e ricorrendo alla formazione fatta in casa con istruttori interni. La formazione assicurativa è ancora vissuta dalla stragrande maggioranza delle persone coinvolte come un obbligo e non come una opportunità per una crescita delle competenze. C'è il sospetto,

L'AZIENDA INFORMA **IRSA**

Educazione e aggiornamento per il nuovo millennio

Il Blended learning (apprendimento misto) combina il metodo tradizionale in aula con attività mediata dal computer (e-learning, uso di Dvd, ecc.) e/o da sistemi mobili (come smartphone e tablet). È un approccio che risponde a una politica, anche per la formazione obbligatoria, attenta all'economicità e alla ottimizzazione produttiva, sempre in coerenza con le normative. Per assolvere agli obblighi formativi Ivass sono necessari alcuni "accorgimenti" che sul piano strutturale si tramutano in: mantenere i requisiti da Regolamento rispetto a contenuti, docenti, verifica finale, attestazione e durata; individuare un sistema che comprenda, in analogia all'aula, sia la presenza della relazione di apprendimento discente/docente che la garanzia che il partecipante segua tutte le ore previste. Sono queste caratteristiche che vanno interpretate nella realizzazione di un sistema equivalente all'aula, che, in termini e-learning, dovrà garantire: "interattività", sincronia e meccanismi di controllo della presenza.

La proposta Irsa di percorso formativo per l'aggiornamento professionale ha la seguente struttura:

- 15 ore FAD;
 - 7,5 ore d'"aula" erogata avvalendosi delle "nuove tecnologie";
 - 7,5 ore d'aula in presenza.
- Il percorso dovrà avere le seguenti caratteristiche:
- **arco temporale:** massimo 1 settimana; struttura: tre sessioni di 2,5 ore ciascuna suddivise in due moduli;
 - **metodologia:** alternanza di differenti oggetti didattici, presenza di varie modalità di attivazione e interazione, presenza di momenti sincroni e asincroni in ogni sessione;
 - **risorse:** Tutor sempre a disposizione per rispondere (via mail o forum) a quesiti o esigenze inerenti il percorso di formazione, in tempo reale o entro le 24 ore;
 - **help desk** per le risposte a quesiti di tipo



Viviana Dabusti, Responsabile Area fondi interprofessionali di IRSA

tecnico (aziendale con modalità da definirsi o a cura del docente via mail o forum).

Saranno inoltre attivi: forum di community, forum q&a di suggerimenti didattici, questionari di fine corso, archivio attestati, lezioni e documentazione corso, "Wiky" trasversale a tutte le aule, qualora la materia lo consenta.

Sponsored by



Preparazione a 360 gradi anche via internet

Presente da più di 20 anni sul mercato della consulenza e della formazione, Atoma si avvale della collaborazione di professionisti e consulenti provenienti da ambiti aziendali e accademici, con competenze specialistiche nel campo della formazione, della vendita, della comunicazione e dei servizi multimediali. L'azienda si è occupata finora prevalentemente di agenti, broker, promotori finanziari e dipendenti di banca, ma stanno assumendo sempre maggiore importanza altri ambiti, come gli agenti in attività finanziaria e gli intermediari creditizi, per i quali la legge prescrive formazione di alto profilo. I corsi in aula frontale e in aula virtuale non sono limitati agli aspetti di natura tecnica, ma comprendono anche l'area normativa e la parte gestionale, con al centro l'impresa-agenzia con le sue necessità interne ed esterne. «La formazione non si afferma come determinante in quanto obbligatoria, ma



Angelo Torriani, consigliere delegato di Atoma

per l'utilizzo immediato dei risultati dei corsi, per la permanenza nei soggetti di concetti e comportamenti che migliorino le loro performance», dice **Angelo Torriani**, consigliere delegato di Atoma. Atoma propone i consueti sistemi: la **formazione d'aula**, con la riunione fisica dei docenti e dei discenti e con presentazione/discussione/analisi dei temi in oggetto; e la **formazione a distanza** (o in modalità e-learning tradizionale), possibile con collegamento internet. Ma da parecchi anni affianca altre due modalità che arricchiscono l'offerta e che possono costituire un vantaggio competitivo:

- **l'aula virtuale sincrona**, nella quale il formatore espone e spiega gli argomenti previsti come in un'aula reale, mentre invece è collegato con i discenti via internet, ma con una modalità e con una strumentazione che permettono una interazione continua ed efficace tra docente e studenti;

- **l'aula virtuale asincrona**, che fornisce al discente la possibilità di collegarsi alla rete e di seguire la lezione nei tempi e nei modi che riterrà opportuni o che gli saranno possibili.

«Atoma ha motivi ulteriori, oltre a quello commerciale, per essere perfettamente aggiornata con le disposizioni Ivass: si sottopone annualmente ad una serie di certificazioni (Rina, accreditamento alla Regione Lombardia ed altri) e ha adottato un modello di organizzazione e gestione (come da Decreto 231/01) con effetti importanti proprio sulla qualità del servizio reso alla clientela», conclude Torriani.

Sponsored by



Domande in aumento

«Dal 2009 la domanda di formazione da parte delle compagnie è cresciuta notevolmente», dice **Antonio Fraccaroli**, direttore di Fba. «Il 15 maggio scorso si è chiuso un bando da 50 milioni che scadeva nel marzo 2014 per superamento della disponibilità finanziaria. E l'aumento è solo in parte giustificato dalla crisi che ha fatto tagliare tutti i budget».



come confermano diversi operatori del settore, che gli aggiornamenti siano solo un pro forma, anche per la mancanza di controlli di una autorità come potrebbe essere l'Ivass.

Aggiornamento e consulenza Come giudicare questo sistema? Ed è veramente efficace la formazione così come viene fatta adesso? «Occorre distinguere tra la formazione di base, tecnica, e quella più manageriale», risponde **Claudio Cacciamani**, professore di Economia degli intermediari Finanziari all'Università di Parma. «La prima diventa essenziale per la correttezza di approccio al cliente e per una proposta "cosciente" da parte dell'intermediario, ma comunque a favore del cliente. La seconda, viceversa, diventa essenziale non tanto e non solo per l'aggiornamento continuo quanto per fare in modo che si crei vero e proprio valore aggiunto a favore del cliente in termini consulenziali. Si pensi, a titolo di esempio, alla sempre più forte interconnessione tra problematiche giuridiche, economiche e assicurative, alle nuove frontiere di gestione del rischio, alle implicazioni organizzative di quest'ultima. Detto questo», continua il professore, «occorre che il sistema formativo faccia un salto di qualità. Da un lato, verso le forti innovazioni che sempre più si dovrebbero affermare nella gestione dei rischi e nelle conseguenze di questa nell'amministrazione delle aziende, di ogni dimensione. Dall'altro, in direzione di una visione più d'insieme, olistica, alle

diverse problematiche. Attualmente, si assiste spesso a una confusione tra quello che è vero, ma necessario aggiornamento, e una vera e propria formazione, seppur continua».

La formazione finanziata Negli ultimi anni, in parallelo con l'esplosione dei corsi low cost, i player del mondo assicurativo hanno sempre più fatto ricorso alla formazione finanziata, quella garantita dal Fondo banche assicurazioni (Fba, fondo paritetico interprofessionale nazionale per la formazione continua nei due settori). Al fondo sono iscritte oltre mille imprese, il 20% del settore assicurativo incluse 200 agenzie, con 1.140.000 dipendenti. «Dal 2009 la domanda di formazione da parte delle compagnie è cresciuta notevolmente. Pensi che il 15 marzo scorso ho chiuso un bando da 50 milioni che scadeva nel marzo 2014 per superamento della disponibilità finanziaria», dice **Antonio Fraccaroli**, direttore di Fba. «E l'aumento è solo in parte giustificato dalla crisi che ha fatto tagliare tutti i budget, anche quelli per la formazione. Le compagnie stanno compiendo importanti, profonde ristrutturazione e riconversioni - Generali, per esempio, sta reintroducendo i produttori - e quindi hanno bisogno di preparare le risorse umane in un processo formativo, con-

tinuo».

Una buona parte dei piani finanziati sono di *job enrichment* o dedicati a nuovi prodotti o a nuove normative. Fba contribuisce anche alla formazione obbligatoria Ivass, ma in misura minore (7,5 euro l'ora contro i 30 della formazione "manageriale"). Dal 2009 ha finanziato nel campo assicurativo progetti per 30,6 milioni di euro ai quali hanno partecipato 54.467 lavoratori. Per venire finanziato un piano formativo, deve essere approvato da un comitato tecnico che ne giudica, attraverso apposite schede di valutazione, la qualità. «La selezione deve essere severa perché noi dobbiamo impiegare bene i fondi che gestiamo. In Fba non vale il nome della compagnia o il prestigio dell'ente formatore, conta solo la qualità del progetto», dice Fraccaroli. Le procedure, dicono molti, sono complesse e burocratiche. «Non c'è niente di complesso: l'iscrizione al bando, la presentazione dei piani si fanno on line. Delle volte però le compagnie sono pigre...», termina Fraccaroli. «Certo, le grandi imprese assicurative sono più strutturate, hanno più di-



Distinzioni

«Occorre distinguere tra la formazione di base, tecnica, e quella più manageriale», sostiene **Claudio Cacciamani**, docente di Economia degli intermediari finanziari nella facoltà di Economia della università di Parma.

mestichezza con temi educativi, ma non sono certo le favorite. Abbiamo fatto un bando per le piccole compagnie: la disponibilità era di 3 milioni, abbiamo raccolto richieste per 4,5 milioni».

Competenze e plurimandato Stando ai dati Fba, la domanda di formazione delle compagnie, è in crescita. Ma nella distribuzione che cosa accade? Quanta autonomia ha anche in questo settore un agente monomandatario? «L'Italia è caratterizzata da piccole e medie imprese. Occorre che l'intermediario si cali sempre più dalla parte dell'imprenditore per comprendere al

”

Per venire finanziato, un piano formativo deve essere approvato da un comitato tecnico che ne giudica la qualità

meglio non tanto e non solo i rischi che corre, quanto il valore che riesce a creare per la sua azienda. In questo modo riesce a fare apprezzare e farsi riconoscere il lavoro», risponde Cacciamani. «Più impegnativo è il fronte dei privati e delle famiglie, soprattutto in periodi di crisi come quella attuale. In questo caso, bisogna venire incontro alle esigenze di tutela del rischio cercando di "assemblare" prodotti che ne possano rendere sostenibile il costo per l'assicurato. In questo senso, la possibilità di un plurimandato può diventare un efficace strumento per soddisfare le esigenze della clientela e farebbe emergere il vero valore aggiunto dell'intermediario». ■

Pionieri nella formazione assicurativa di qualità

CorsiAssicurativi.it è nata nel 2010 da un'intuizione del gruppo Bamado ed è stata una tra le prime realtà online in Italia a offrire contenuti di qualità per la formazione assicurativa a distanza; in soli tre anni, ha formato e aggiornato oltre quarantamila intermediari assicurativi.

I corsi presenti all'interno del portale sono stati studiati per venire incontro alle più svariate esigenze professionali nel settore della formazione assicurativa e sono frutto della collaborazione con la Luspio, Libera Università degli Studi Internazionali di Roma e con diversi professionisti del mondo assicurativo italiano.

La crisi economica di questi ultimi tempi ha coinciso con i tagli sulla formazione impartita in aula da parte dei grossi gruppi, che hanno diretto la loro attenzione verso la più economica formazione online a distanza. «La formazione non può essere un aspetto secondario, ma deve rappresentare un reale

sostegno allo sviluppo professionale», dice **Junio Tumbarello**, responsabile Marketing e Relazioni Pubbliche di Corsiassicurativi.it. «L'aumento dei concorrenti sul mercato della formazione assicurativa ha incentrato l'obiettivo della nostra mission sulla realizzazione di contenuti a distanza in continuo aggiornamento per i nostri clienti e, in generale, verso il costante miglioramento dei servizi online proposti con i nostri portali, cercando di offrire il miglior rapporto tra qualità e prezzo».

Mantenere competitività diversificando i servizi offerti è anche la mission parallela di BrokerOnline, broker assicurativo indipendente nato nel 1999, entrato a far parte del gruppo Bamado nel 2010 e distributore di servizi di vendita e post-vendita sulle coperture assicurative. Ma quali sono i servizi offerti dal gruppo di cui anche corsiassicurativi.it fa parte? «Si parte dal suo core business assicurativo teso a offrire le migliori proposte nel mercato delle



Junio Tumbarello, responsabile Marketing e Relazioni Pubbliche di Corsiassicurativi.it.

polizze sanitarie e infortuni, RC professionali e coperture vita, passando alla progettazione di applicazioni web dedicate agli istituti di credito e finanziari (strumenti rivolti alla loro formazione interna e alla gestione del portafoglio clienti) per arrivare, infine, alla vendita diretta online di prodotti assicurativi e finanziari».

Sponsored by

