

C: Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali

C3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali – Lavoro pratico 5

Trattare e documentare i sinistri

Obiettivi di valutazione:

- c3.pv.az11: Gli impiegati di commercio si occupano della ricezione degli avvisi di sinistro inviati dagli assicurati attraverso vari canali di comunicazione. (C3)
- c3.pv.az12: Registrano completamente i sinistri nel sistema. (C3)
- c3.pv.az13: Verificano accuratamente la copertura assicurativa e se del caso la responsabilità. (C3)
- c3.pv.az15: Valutano i sinistri in modo corretto e prendono in proposito la decisione corretta. (C3)
- c3.pv.az16: Trattano i sinistri e i casi di prestazioni in ambito assicurativo. (C3)
- c3.pv.az17: Valutano i sinistri. (C4)
- c3.pv.az18: Distinguono il modo corretto di trattare i sinistri a dipendenza del tipo di assicurazione. (C4)
- c3.pv.az19: Dispongono con sicurezza e cognizione di causa il versamento dell'indennizzo. (C3)
- c3.az1: Documentano processi lavorativi con ausili appropriati. (C 3)
- c3.az2: Svolgono i compiti processuali che rientrano nel loro ambito di competenza avvalendosi degli ausili prestabiliti. (C 3)

Consiglio: secondo o terzo anno di tirocinio

Può essere impiegato in luogo del lavoro pratico *C3_LP1 «Pianificare, documentare e ottimizzare processi»*.

Lavoro pratico

Situazione iniziale

Una compagnia di assicurazioni riceve ogni giorno centinaia di avvisi di sinistro. A dipendenza del sinistro sussistono eventualmente varie possibilità di esercitare il regresso. Questo lavoro pratico ti aiuta ad approfondire le tue conoscenze in materia di trattamento dei sinistri e a metterle in pratica.

Compito

- Sottocompito 1: Prendi in esame un certo numero di avvisi di sinistro ricevuti e studia quanto prescrive l'azienda per il loro trattamento. Informati eventualmente anche sulle condizioni quadro giuridiche e sulle possibilità di regresso. Prendi degli appunti e discuti le tue domande e le tue riflessioni con il tuo superiore.
-



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

Sottocompito 2: Prepara una documentazione del processo in forma sia grafica sia descrittiva. Controlla la documentazione del processo.

Sottocompito 3: Parla della documentazione del processo con il tuo superiore. Apporta eventuali modifiche e metti a disposizione dei colleghi di lavoro la documentazione del processo.

Sottocompito 4: Allestisci autonomamente dei sinistri e trattali in base alla tua documentazione del processo. Dopo alcune settimane chiedi un feedback ai colleghi di lavoro a cui hai messo a disposizione la documentazione del processo.

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

Specifiche aziendali:



Griglia delle competenze

Autovalutazione

Domanda chiave 1: Sono in grado di allestire, valutare e concludere autonomamente dei sinistri?

Criteri di competenza

Sono in grado di allestire autonomamente i sinistri nel sistema.

Sono in grado di valutare i sinistri e di verificare la copertura assicurativa.

Stabilisco autonomamente l'indennizzo corretto.

Sono in grado di attivare la liquidazione del sinistro.

Domanda chiave 2: Sono in grado di creare una documentazione completa, chiara e comprensibile?

Criteri di competenza

Mi procuro autonomamente le informazioni necessarie per la creazione della documentazione.

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

Presento il processo in modo graficamente corretto e con brevi note significative.

Descrivo il processo in modo chiaro e comprensibile, in modo che possa essere capito anche da persone estranee al settore.

Suddivido opportunamente la documentazione in vari capitoli.



Valutazione esterna

Domanda chiave 1: È in grado di allestire, valutare e concludere autonomamente dei sinistri?

Criteri di competenza

È in grado di allestire autonomamente i sinistri nel sistema.

È in grado di valutare i sinistri e di verificare la copertura assicurativa.

Stabilisce autonomamente l'indennizzo corretto.

È in grado di attivare la liquidazione del sinistro.

Domanda chiave 2: È in grado di creare una documentazione completa, chiara e comprensibile?

Criteri di competenza

Si procura autonomamente le informazioni necessarie per la creazione della documentazione.

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

Presenta il processo in modo graficamente corretto e con brevi note significative.

Descrive il processo in modo chiaro e comprensibile, in modo che possa essere capito anche da persone estranee al settore.

Suddivide opportunamente la documentazione in vari capitoli.
