

BREVE NOTA DELL'AUTORE

Caro Lettore,

assistiamo da alcuni anni a un processo di “disintermediazione”; in alcuni settori dell'economia la figura dell'intermediario o dell'agente di vendita è scomparsa, in altri ha assunto ruoli marginali, a favore di sistemi distributivi diversi. Il consumatore ha la possibilità di acquistare ciò di cui ha bisogno con meno “passaggi” intermedi tra lui e il produttore del bene e in questo modo il prezzo del prodotto si riduce. Anche la professione di intermediario assicurativo è soggetta a fenomeni di disintermediazione; il consumatore può ricevere proposte allo sportello di istituti bancari o comodamente seduto sul suo divano, utilizzando la tecnologia. Questa disintermediazione riguarda in particolare alcuni settori, quali la RC auto obbligatoria e, marginalmente, le polizze ramo danni, per esempio “casa” e “salute”. In altri settori, quali il ramo vita e la previdenza integrativa, alle reti agenziali si sono affiancati intermediari quali le banche, la Posta o le istituzioni finanziarie e le SIM, con i loro promotori finanziari.

Quale vantaggio offrono al cliente, in termini di prodotto e di servizio, questi canali distributivi?

Il vantaggio, molto spesso, consiste unicamente nel prezzo.

L'intermediario tradizionale, rispetto a questi operatori, conosce il cliente, ha con lui una relazione diretta, vede personalmente i rischi da assicurare, comprende le esigenze che potrebbe trovarsi ad affrontare la sua famiglia o la sua azienda ed è “inserito” nella vita del cliente; la sua offerta può coprire tutte le potenziali esigenze, non solo alcune.

L'intermediario assicurativo svolge un ruolo insostituibile e più completo rispetto a quello di altri operatori.

In che modo può essere vincente l'intermediario assicurativo?

Analizzando i rischi e le esigenze del cliente meglio di quanto facciano altri soggetti e offrendo una consulenza di più alto livello che sappia tradursi in vantaggi concreti. La sua “mission” non è solo quella di far risparmiare, costi quel che costi, qualche centinaio di euro, ma di offrire un programma assicurativo completo ed economicamente sostenibile, in grado di proteggere i beni più importanti del cliente, di preservare il suo benessere.

*Il rischio di una copertura parziale o insufficiente è **ben più severo, in termini economici**, del rischio di spendere qualcosa in più. Pertanto, in ordine di priorità:*

Primo: coperture assicurative adeguate;

Secondo: il prezzo.

Se nel proporre un prodotto assicurativo non ho altro da offrire che il prezzo, cercherò di convincere il cliente che le priorità vanno invertite, che al primo posto viene il prezzo. Ma l'eccessiva attenzione al prezzo può portare a scelte sbagliate.

Il problema, nel caso dell'assicurazione, è che ce ne si accorge solo con il senno di poi; e noi intermediari sappiamo bene che, in caso di sinistro, non è più possibile intervenire. Se invece le competenze tecniche e le capacità comunicative sono adeguate, potrò far valere il corretto ordine di priorità e il cliente lo capirà senza indecisioni: primo: coperture assicurative adeguate – secondo: il prezzo. L'Italia, il paese nel quale sono nate le assicurazioni, è sottoassicurato e numerosi

indicatori lo evidenziano; di certo parte della responsabilità è anche di noi intermediari; la famiglia, l'azienda devono essere guidate nel processo di identificazione dei rischi e di individuazione delle adeguate soluzioni. Qualcuno pensa che internet, un call center o – con tutto il rispetto – un addetto allo sportello tenuto a proporre prodotti standardizzati, sappiano analizzare un rischio civile, industriale, agricolo o una polizza infortuni e spiegarne l'ambito di operatività, le inclusioni, i limiti e le esclusioni?

Gli obiettivi della “Guida tecnica e commerciale”

La professione dell'intermediario assicurativo è un vasto compendio di competenze tecniche, giuridiche, normative, di marketing, di comunicazione e soprattutto assicurative difficilmente riscontrabile in altri settori, e il valore aggiunto che la sua intermediazione può mettere a disposizione del cliente e dell'impresa assicurativa è davvero notevole.

*L'indispensabile (e obbligatoria) azione formativa deve porsi precisi obiettivi e verificarli, come avviene per altre funzioni aziendali. Questa guida è rivolta principalmente agli intermediari e alle strutture formative e di coordinamento tecnico commerciale e gli argomenti sono trattati con attenzione al pragmatismo. Propone un metodo di lavoro basato sull'**analisi dei rischi e delle esigenze assicurative del cliente**, un approccio completo e articolato che ha **due obiettivi principali**:*

- 1. aiutare il cliente a proteggere il suo patrimonio e a preservare il suo benessere;**
- 2. preparare l'intermediario alla professione e aiutarlo a vendere meglio e di più.**

Cambierà in futuro la distribuzione assicurativa? Certamente sì.

Ma lo strumento per vivere, non per “sopravvivere”, nel cambiamento consiste anzitutto in una solida preparazione tecnica.

*Consiglio di perseguire la precisione, di utilizzare e personalizzare le schede che sono presentate nel testo, di approfondire gli argomenti tecnici e giuridici qui, spesso, solo accennati. Mi scuso anche per eventuali imprecisioni che potreste trovarvi, ma vista l'ampiezza degli argomenti sono convinto di poter contare sulla comprensione del lettore; del resto una guida come questa, **nata sul “campo” e perfezionata con il lavoro di campo**, che ho cercato invano quando ho iniziato la mia attività di intermediario assicurativo, non era ancora stata realizzata; conto anche su questa attenuante.*

Con la convinzione che troverai un aiuto concreto per la tua professione, ti auguro buona lettura e buon lavoro.

Luca Lambertini

Ringraziamenti

Per i preziosi suggerimenti e per il contributo dato allo sviluppo della guida ringrazio:

Giusi Bertelli, intermediario assicurativo

Rita Crocitto, broker assicurativo ed esperta di compliance

Giovanna Labati, consulente in comunicazione e social media

Maurizio Caldini, funzionario tecnico assuntivo in quiescenza

Arnaldo Cordani, broker assicurativo

Alessandro Lazzari, consulente e docente Assinform

Andrea Siligardi, avvocato del foro di Piacenza

infine un ringraziamento speciale a Laura, mia moglie.

PRESENTAZIONE

UN APPROCCIO METODOLOGICO: L'ANALISI DEI RISCHI E DELLE ESIGENZE ASSICURATIVE

Una polizza assicurativa è la soluzione finanziaria alle conseguenze economiche di un evento dannoso ed è lo strumento **più conveniente** per la gestione e il controllo di determinate tipologie di rischi.

Per essere efficaci nell'intermediazione assicurativa dobbiamo anzitutto conoscere quali sono i rischi, gli eventi dannosi le cui conseguenze finanziarie possono essere trasferite a un assicuratore stipulando una "semplice" polizza assicurativa. Solo attraverso un'approfondita conoscenza di questi rischi possiamo indirizzare adeguatamente la nostra professione di intermediario e ottenere crescita professionale ed economica.

L'analisi dei rischi e delle esigenze assicurative illustrata in questa guida è una metodologia di lavoro incentrata sull'analisi delle principali necessità del cliente, sia egli persona fisica, professionista o piccola azienda. È finalizzata ad individuare il programma di coperture assicurative in grado di **aiutare il cliente a proteggere il suo patrimonio personale e aziendale, e a tutelare adeguatamente il benessere suo e dei suoi cari.**

Presenta indicazioni per l'identificazione e la classificazione dei rischi, propone una completa metodologia per l'approccio commerciale incentrato sulle esigenze del cliente, fornisce suggerimenti per la ricerca di potenziali clienti, per la gestione di un portafoglio, proprio o assegnato e per la pianificazione e l'organizzazione dell'attività individuale e di team. Si tratta pertanto di un **processo globale**, che si propone di aiutare l'intermediario e l'organizzazione commerciale di una società di intermediazione assicurativa a definire e raggiungere i propri obiettivi economici e professionali, nel rispetto del cliente e delle sue esigenze. Non tratteremo invece la RC auto e l'assicurazione CVT (Corpi Veicoli Terrestri o ARD, Auto Rischi Diversi), ma molte indicazioni contenute nel manuale potranno essere utili anche in questi settori.

I Rischi

Al fine di rendere maggiormente comprensibili gli argomenti della guida e l'attività dell'intermediario assicurativo, inizieremo la trattazione partendo dalle esigenze o, in altre parole, dai **principali e più severi rischi** che ogni persona, fisica o giuridica, deve valutare, mitigare per quanto possibile e trasferire all'assicuratore. Li suddivideremo in **tre macro categorie** (trattate distintamente, prima per le persone fisiche e professionisti, poi per le aziende), che sono l'argomento del **primo capitolo**:

1. i rischi di danni a persone;
2. i rischi di danni a cose;
3. i rischi di responsabilità per danni a terzi.

Nel **secondo capitolo** presenteremo, in sintesi, le principali forme di assistenza e di tutela predisposte dallo stato italiano per garantire a tutti i cittadini i diritti costituzionali: **le assicurazioni obbligatorie.**

Nel **terzo capitolo** approfondiremo le principali coperture dell'offerta assicurativa privata, suddivisa specularmente nelle tre categorie in cui abbiamo suddiviso, nel primo capitolo, i rischi:

Le assicurazioni private:

- assicurazioni di persone;
- assicurazioni di cose;
- assicurazioni di responsabilità per danni a terzi.

L'analisi dei rischi e delle esigenze assicurative

Approfondiremo poi, nel **quarto capitolo**, la metodologia basata sull'analisi dei rischi, che ci aiuta nell'individuare e analizzare le principali esigenze del cliente e a configurare un programma assicurativo in grado di proteggerlo in modo efficace. Questi argomenti rappresentano in un certo senso "l'oggetto sociale" dell'attività di intermediario; passeremo quindi a esaminare il **marketing nell'intermediazione assicurativa**, suddividendolo in tre parti:

Quinto capitolo

Marketing I parte: La trattativa commerciale e gestione portafoglio;

Sesto capitolo

Marketing II parte: La ricerca dei potenziali clienti;

Settimo capitolo

Marketing III parte: La pianificazione dell'attività.

Nell'**ottavo capitolo** affronteremo un tema importante quanto delicato: la **Compliance**. Il testo si conclude con le **Appendici e con i Test di aggiornamento professionale**.

La vastità e la quantità degli argomenti è davvero notevole; la guida non pretende di esaurire la materia, ma di stimolare l'approfondimento delle tematiche presentate. Prima di iniziare i numerosi argomenti, dedichiamo le prime pagine al protagonista indiscusso di questo manuale: **L'intermediario assicurativo**.

LA PROFESSIONE DI INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

La figura giuridica

La professione di Intermediario assicurativo è regolata principalmente dal Titolo IX e dall'art. 183 del Codice delle Assicurazioni Private (**CAP, Decreto legislativo n. 209 del 07/09/2005**) e dalla copiosa "normativa secondaria" (regolamenti e provvedimenti Isvap e Ivass); consiste, come indicato all'articolo 106 del CAP, nel presentare, proporre e concludere contratti assicurativi o nel prestare assistenza e consulenza finalizzate a tale attività o anche nella gestione dei sinistri. Richiede l'iscrizione in una delle sezioni del **RUI - Registro Unico Intermediari assicurativi** (art. 109 del CAP), istituito presso l'IVASS, Istituto Vigilanza Assicurazioni, che ne rappresenta anche l'organo di controllo.

Le sezioni del RUI sono le seguenti:

Sezione A)	Agenti di assicurazione: l'agente presta una collaborazione continuativa e stabile ad una o più imprese assicurative ed opera in nome o per conto e nell'interesse della/e stesse in qualità di <i>ausiliario autonomo</i> .
Sezione B)	Broker (o mediatore): è un <i>incaricato di fiducia</i> del contraente e ha il compito di consigliarlo nelle sue scelte assicurative; i broker (vedi art. 109 comma 2 b del CAP e art. 2 "Definizioni" del regolamento Isvap 5/2006) "... agiscono su incarico del cliente e non hanno poteri di rappresentanza di imprese di assicurazione [...]".
Sezione C)	Produttori diretti di un'impresa di assicurazione, operanti nei rami Vita, Infortuni e Malattie.
Sezione D)	Banche, SIM, Società di intermediazione finanziaria di cui all'art. 107 del testo unico bancario, Poste italiane ; essi possono collocare solo prodotti standardizzati , senza possibilità di modificarne le caratteristiche (art. 41 Reg. Isvap 5/2006, con l'eccezione di cui al comma 3).
Sezione E)	Dipendenti, collaboratori e subagenti di soggetti iscritti nelle sezioni A, B o D , che possono operare anche all'esterno dei locali di questi soggetti.
Elenco annesso al registro	Si tratta, ai sensi dell'art. 33 reg. 5/2006, degli intermediari con residenza o sede legale in altro stato membro , riportati nell'elenco annesso al RUI, che hanno chiesto, attraverso la propria autorità di vigilanza, di operare sul territorio italiano.

L'attività di intermediazione (art. 108 del CAP) è riservata a tali iscritti; possono collocare prodotti assicurativi anche addetti, non iscritti al RUI, di intermediari iscritti alle sezioni A, B o D, ma solo all'interno dei locali dell'intermediario, e le imprese di assicurazione se svolgono attività diretta; a parte alcuni altri casi specifici rientranti nelle previsioni dell'articolo 107 del CAP (assicurazione accessoria ad altro prodotto o servizio), non esistono altre figure professionali abilitate all'intermediazione di contratti assicurativi. Ognuno di questi soggetti è sottoposto agli **obblighi formativi e di comportamento** previsti dagli organi di controllo (vedi capitolo 8 "Compliance"). L'attività di intermediazione, nell'ambito dei soggetti iscritti nelle sezioni A o B (cosiddetti intermediari di "prima fascia"), è svolta:

- **su incarico di una o più imprese di assicurazione:** è il caso dei soggetti iscritti nella **sezione A** (agenti mono - plurimandatari) e, di conseguenza, dei loro collaboratori iscritti nella sezione E.
- **su incarico di un cliente,** che chiede all'intermediario di assisterlo nella predisposizione e stipula dei contratti assicurativi adatti alle sue necessità o in caso di sinistro; è il caso dei soggetti iscritti alla **sezione B** (broker o mediatori) e, di conseguenza, dei loro collaboratori iscritti nella sezione E.

Gli intermediari assicurativi iscritti nella sezione E, in discendenza della o delle lettere di incarico conferitegli, possono collaborare contemporaneamente con più soggetti iscritti nella sezione A e/o nella sezione B.

**Libertà di collaborazione tra intermediari iscritti alle sezioni A, B o D.
Decreto "Crescita bis", D.L. n. 179 del 18/10/2012 convertito in
Legge n. 221 del 17/12/2012, art. 22 commi 10, 11 e 12**

La libertà di collaborazione riguarda intermediari appartenenti alla stessa o a sezioni diverse (A, B o D) e anche quelli stranieri registrati nell'elenco allegato al RUI; l'unica condizione è che al contraente vengano fornite informazioni corrette e complete sull'identità, ruolo e collaborazione in essere, evitando conflitti di interesse. Gli intermediari sono tra loro solidalmente responsabili. Gli accordi di collaborazione hanno forma scritta.

Il ruolo dell'Intermediario assicurativo

I numerosi aspetti del ruolo non sono definibili a priori: se l'intermediario è stabilmente inserito all'interno di un'organizzazione agenziale dovrà impegnarsi per raggiungere obiettivi concordati con la direzione, anche su specifici prodotti; se invece opera come broker o come intermediario plurimandatario, probabilmente disporrà di maggiore autonomia decisionale nelle scelte tecniche e commerciali. Se ci trovassimo a un corso di formazione per intermediari (questa guida, in un certo senso, ne rappresenta una versione cartacea) la prima domanda che rivolgerai ai partecipanti sarebbe:

"Qual è, secondo voi, il ruolo di un intermediario assicurativo nei confronti del cliente?"

Le indicazioni emerse fornirebbero molti spunti per la giornata formativa, ma si tratta di un manuale e occorre dare una risposta di contenuto.

Chiunque, privato o azienda che sia, possiede dei beni, dei patrimoni, una ricchezza, un'attività che produce reddito e benessere, per sé e per altri. Si cerca in ogni modo di proteggere adeguatamente questi beni, di creare le condizioni per renderli sicuri; evitiamo rischi o azzardi per goderne il più possibile e per trasferirli ai nostri figli. Purtroppo, contro la nostra volontà, questi beni sono messi a rischio da eventi che possono verificarsi improvvisamente, che minacciano di rendere vano il nostro lavoro, i nostri sacrifici, l'impegno di anni.

Quale può essere l'aspettativa di un cliente nei confronti di un intermediario assicurativo?

Sono convinto che la sua l'aspettativa sia che l'intermediario lo aiuti a individuare e ad attuare

un sistema di protezioni finanziarie (le polizze assicurative) tale per cui l'insieme di questi beni e valori sia adeguatamente tutelato, al giusto prezzo. In altre parole, che l'intermediario lo aiuti a preservare il suo patrimonio e il benessere suo, della sua famiglia e della sua azienda.

Penso che il ruolo dell'intermediario assicurativo consista principalmente nell'aiutare il cliente a soddisfare questa sua aspettativa.

Investire in conoscenze tecniche, organizzative e commerciali è prerequisito per una duratura e continua crescita professionale ed economica. La sua missione professionale richiede competenze maggiori che non le semplici tecniche di vendita o la conoscenza generica del prodotto che si vuole collocare. Per l'intermediario preparato si aprono numerose opportunità: il mercato è disposto a riconoscergli il valore che le sue competenze possono mettere a disposizione del cliente e delle compagnie assicurative.

LE COMPETENZE NECESSARIE

L'attività di intermediario assicurativo si fonda sulla conoscenza e sull'approfondimento continuo di numerose tematiche: assicurative, giuridico/normative, capacità relazionali e organizzative. Parte di queste tematiche può essere appresa sui libri; esistono numerose pubblicazioni tecniche che consiglio di leggere; altre crescono con l'esperienza, con il lavoro sul campo e con il confronto.

Un'ottima preparazione tecnica quindi è imprescindibile. Ma "ottima" non è un valore misurabile aprioristicamente; ognuno deve sostanziarla con i contenuti correlati alla propria attività e ai propri obiettivi. La presente guida fornisce l'insieme delle competenze di base necessarie ad affrontare la maggior parte delle normali situazioni di analisi dei rischi, di intermediazione e di organizzazione commerciale nel rispetto della compliance, e ci auguriamo possa stimolare l'approfondimento dei numerosi argomenti trattati, alcuni dei quali solamente accennati o presentati in modo semplificato. Tuttavia il lettore che si aspettasse un manuale "tecnico" ne rimarrebbe in parte deluso: non è infatti un'approfondita guida di tecnica assicurativa o giuridica, perché non si vogliono confondere i ruoli: un intermediario non è un tecnico esterno aziende, un assuntore o un perito assicurativo; così come un tecnico aziende o un assuntore non svolgono attività di intermediazione, se non incidentalmente. Il manuale dunque sviluppa gli argomenti necessari all'intermediario assicurativo che svolge la sua azione nel mercato delle famiglie, dei professionisti e delle piccole aziende, e propone un livello di approfondimento idoneo alla sua mission.

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

TECNICA ASSICURATIVA

L'assicurazione dei danni da interruzione attività. G. Pennazzato - R. Matriciardi - Assinform editore

Assicurazione Incendio ed elementi naturali. A. Camesasca - Assinform editore

Il contratto assicurativo e riassicurativo. A. Nobile - Assinform editore

L'assicurazione privata. Infortuni e malattia. M. Lomazzi - Assinform editore

Assicurazione Responsabilità civile da fatto illecito. C. Spasiano - Assinform editore

Globale fabbricati - Coassicurazione indiretta. A. De Luca - Assinform editore

Il broker di assicurazione e riassicurazione. L. Cicchitti - Giuffrè Editore

Intermediario assicurativo e riassicurativo. S. Infantino - Simone Editore

COMUNICAZIONE, RELAZIONE

Intelligenza emotiva. D. Goleman - Bur Rizzoli

Change. La formazione e la soluzione dei problemi. Watzlavich, Weakland, Fisch, Feretti - Astrolabio

Pragmatica della comunicazione umana. Watzlavich, Beavin, Jackson - Astrolabio

SOCIAL NETWORKING

LinkedIn per aziende e professionisti. F. Parviero - A. Napolitano - Apogeo

La pubblicità su Facebook. Solo i numeri che contano. A. Sportelli - L. Conti - Hoepli

QUADRO GENERALE DELLE ATTITUDINI E COMPETENZE DELL'INTERMEDIARIO ASSICURATIVO

Principi	Onestà, serietà, sincerità Responsabilità nell'assumersi impegni e nell'adoperarsi per mantenerli Rispetto degli altri: clienti, fornitori, colleghi, concorrenti
Aspetti caratteriali	Perseveranza, resilienza, diligenza, perizia, prudenza Affidabilità Fiducia in se stessi Empatia, comunicativa
Competenze tecniche	Adeguate scolarizzazione (diploma e oltre) Fondamenti di Risk management Capacità di analisi delle esigenze assicurative di privati, famiglie, aziende e professionisti Competenza tecnica per elaborare un'adeguata offerta assicurativa per le esigenze emerse Competenze assicurative sui rami danni linea persona, linea azienda, vita e previdenza integrativa Assistenza sui contratti (aggiornamenti, riforme) e supporto nella gestione dei sinistri
Competenze normative	Conoscenza delle leggi e dei regolamenti che riguardano l'assicurazione, l'attività di intermediazione assicurativa, le regole di comportamento, la compliance Conoscenze giuridiche di base (Codice Civile, Codice delle Assicurazioni Private e relativi regolamenti)
Capacità di autogestione	Capacità di lavorare e organizzarsi per obiettivi Indipendenza ed efficienza operativa Focus sul risultato, ma anche sui compiti Rispetto delle regole Conoscenza delle attese legate al ruolo Capacità di gestione del tempo Capacità di autosviluppo e autoformazione
Competenze relazionali	Capacità di condurre in autonomia trattative commerciali Capacità di lavorare in team Capacità di ricercare potenziali clienti Conoscenza degli elementi di base della comunicazione e dell'intelligenza emotiva Buona dialettica
Competenze informatiche	Foglio Elettronico, Word processor, Software di preventivazione, Internet, Social media

SOMMARIO

Breve nota dell'autore	p. 7
Presentazione	p. 9
Un approccio metodologico: l'analisi dei rischi e delle esigenze assicurative	p. 9
La professione di Intermediario Assicurativo	p. 10
Le competenze necessarie	p. 12
Bibliografia essenziale	p. 12

CAPITOLO 1 I RISCHI

1.1. I rischi economici: rischi puri e rischi d'impresa	p. 29
1.2. Il Risk management	p. 30
1.2.1. Come valutare i rischi	p. 32
1.2.2. Concentrazione di rischio	p. 33
1.2.3. Urgenza	p. 34
1.3. I rischi di privati, famiglie e professionisti	p. 36
1.3.1. Rischi di danni a persone	p. 36
1.3.1.1. Caso Premorienza	p. 36
1.3.1.2. Invalidità permanente o inabilità temporanea prolungata	p. 37
1.3.1.3. Assistenza sanitaria	p. 38
1.3.1.4. Rischio di "vita troppo lunga": necessità di disporre di una pensione adeguata	p. 38
1.3.1.5. Rischio di "mancanza fondi": accumulo risparmio per progetti futuri	p. 39
1.3.1.6. Rischio di perdite finanziarie: protezione dei capitali accumulati	p. 40
1.3.2. Rischi di danni a cose	p. 40
1.3.2.1. Danni alla propria abitazione principale, saltuaria e al suo contenuto	p. 40
1.3.2.2. Danni ad altre proprietà immobiliari e al loro contenuto	p. 41
1.3.3. Rischi di responsabilità civile per danni a terzi	p. 41
1.3.3.1. Responsabilità civile per danni a terzi durante la vita privata	p. 41
1.3.3.2. Responsabilità civile del proprietario di fabbricati	p. 42
1.3.3.3. Responsabilità civile professionale - RC del professionista	p. 42
1.3.3.3.1. Le professioni regolamentate	p. 44
1.3.3.3.2. Le professioni riconosciute	p. 44
1.3.3.3.3. Le professioni non regolamentate	p. 44
1.3.4. Rischi di spese per contenziosi legali	p. 45
1.4. I rischi delle piccole aziende	p. 45
1.4.1. Rischi di danni a persone: soci e persone chiave	p. 46
1.4.1.1. Caso Premorienza	p. 47
1.4.1.2. Invalidità permanente o inabilità temporanea prolungata	p. 47
1.4.1.3. Assistenza sanitaria	p. 47
1.4.1.4. Disponibilità economiche per far fronte al TFR dei dipendenti	p. 48
1.4.1.5. Accantonamenti per l'IFM degli amministratori	p. 48
1.4.2. Rischi di danni a cose	p. 48
1.4.2.1. Danni diretti ai fabbricati e loro contenuto	p. 49
1.4.2.2. Danni indiretti da interruzione attività (BI - Business Interruption)	p. 49
1.4.2.3. Rischi di danni alle proprie merci trasportate	p. 50
1.4.2.4. Rischi informatici di perdita o alterazione di dati (Cyber risk)	p. 50
1.4.3. Rischi di responsabilità per danni a terzi durante lo svolgimento della propria attività	p. 51
1.4.3.1. Aspetti generali della responsabilità civile per danni a terzi	p. 52

1.4.3.1.1. La responsabilità civile extracontrattuale	p. 53
Dolo e colpa	
Responsabilità oggettiva, aggravata o presunta	
Responsabilità solidale	
Responsabilità diretta o indiretta	
1.4.3.1.2. Il danno	p. 54
Danni materiali - Danni immateriali - Danni o lesioni fisiche	
1.4.3.1.3. I termini di prescrizione	p. 56
1.4.3.2. Responsabilità civile per danni causati a terzi durante la propria attività	p. 57
1.4.3.3. Responsabilità datore lavoro per lesioni subite da propri prestatori di lavoro	p. 57
1.4.3.3.1. Altre tipologie di danni al lavoratore: la RC Datoriale	p. 58
1.4.3.4. Responsabilità del proprietario o conduttore di fabbricati	p. 58
1.4.3.5. Responsabilità degli amministratori e sindaci delle società di capitali	p. 58
1.4.3.6. Responsabilità del produttore o RC prodotti	p. 59
1.4.3.6.1. Recall - Ritiro prodotti difettosi dal mercato	p. 60
1.4.3.7. Responsabilità civile per danno ambientale	p. 61
1.4.4. Rischio spese dovute a contenziosi legali	p. 62
1.4.5. Rischio credito o insolvenza	p. 62
1.5. Tabella di riepilogo dei rischi e delle principali assicurazioni disponibili	p. 63

CAPITOLO 2

LE ASSICURAZIONI OBBLIGATORIE

2.1. L'assicurazione in caso di premorienza, invalidità o inabilità	p. 65
2.1.1. L'INAIL	p. 66
2.1.2. L'INPS	p. 67
2.1.3. Trattamenti integrativi per i dirigenti previsti dai CCNL	p. 68
2.2. Il servizio pubblico di assistenza sanitaria	p. 69
2.2.1. Il primo pilastro sanitario: il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)	p. 69
2.3. Il sistema pensionistico pubblico	p. 70
2.3.1. Il primo pilastro pensionistico: INPS e il sistema pensionistico obbligatorio	p. 70
2.3.1.1. La contribuzione obbligatoria all'INPS	p. 71
2.3.1.2. L'età pensionabile	p. 71
2.3.1.3. Il calcolo della pensione	p. 72
2.3.1.3.1. Metodo di calcolo del sistema retributivo	p. 72
2.3.1.3.2. Metodo di calcolo del sistema misto	p. 72
2.3.1.3.3. Metodo di calcolo del sistema contributivo	p. 73
2.3.1.3.4. Due esempi di calcolo della pensione con il metodo contributivo	p. 73
2.3.1.4. La ricongiunzione	p. 74
2.3.1.5. La totalizzazione	p. 74
2.3.2. Fondi obbligatori, integrativi del trattamento pensionistico pubblico	p. 74
2.3.3. Altre casse di previdenza obbligatoria per i professionisti	p. 75
2.3.3.1. Tabella di riepilogo delle casse di previdenza dei professionisti	p. 76
2.4. Altre forme di assicurazione obbligatoria	p. 77

CAPITOLO 3

LE ASSICURAZIONI PRIVATE

3.1. Il contratto assicurativo: principali riferimenti legislativi e aspetti contrattuali	p. 81
3.1.1. Il Fascicolo informativo - ramo danni e multirischi	p. 85
3.1.2. Norme che regolano il contratto in generale	p. 86

3.1.3. Limite di indennizzo - scoperto e franchigia	p. 88
3.1.4. Le eventuali appendici integrative a testo libero	p. 88
3.1.5. Appunti sull'interpretazione dei contratti	p. 90
3.2. Assicurazioni di persone	p. 90
3.2.1. Assicurazioni contro il caso premorienza	p. 90
3.2.1.1. Garanzia caso morte delle polizze infortuni	p. 90
3.2.1.2. Polizze caso morte del ramo vita	p. 91
3.2.1.2.1. Temporanea caso morte a capitale e premio costanti	p. 92
3.2.1.2.2. Temporanea decrescente	p. 92
<i>grafico: Temporanea caso morte a capitale e premio costanti</i>	
<i>grafico: Temporanea decrescente</i>	
3.2.1.2.3. Temporanea monoannuale individuale	p. 92
3.2.1.2.4. Temporanea monoannuale di gruppo	p. 92
3.2.1.2.5. Assicurazione a vita intera	p. 93
<i>grafico: Assicurazione vita intera</i>	
3.2.2. Assicurazioni per invalidità permanente o inabilità prolungata	p. 93
3.2.2.1. Polizza infortuni	p. 94
3.2.2.2. Polizza invalidità permanente da malattia	p. 98
3.2.2.3. Polizza DD - Dread Disease	p. 100
3.2.2.4. Polizza LTC - Long Term Care	p. 100
3.2.2.5. Polizza PHI - Permanent Health Insurance	p. 101
3.2.2.6. Polizza infortuni e sanitaria per trasfertisti	p. 101
3.2.3. Assicurazione dell'assistenza sanitaria	p. 103
3.2.3.1. Il secondo pilastro sanitario: Casse di assistenza sanitaria integrativa	p. 103
3.2.3.2. Il terzo pilastro sanitario: l'assistenza sanitaria privata	p. 104
3.2.4. L'assicurazione pensionistica, complementare o integrativa	p. 106
3.2.4.1. Il secondo pilastro pensionistico: la previdenza Complementare e i PIP	p. 106
3.2.4.1.1. I fondi pensione negoziali o chiusi	p. 106
3.2.4.1.2. I fondi pensione aperti	p. 108
3.2.4.1.3. I piani individuali pensionistici	p. 109
<i>grafico: Fondi pensione - PIP</i>	
3.2.4.1.4. Riepilogo principali aspetti fiscali della previdenza complementare	p. 111
3.2.4.2. Il terzo pilastro pensionistico: la previdenza integrativa individuale	p. 111
3.2.4.2.1. Polizza rendita differita con controassicurazione a premio annuo	p. 111
<i>grafico: Rendita differita a premio annuo costante</i>	
3.2.4.2.2. Polizza Rendita immediata a premio unico	p. 112
<i>grafico: Rendita immediata a premio unico</i>	
3.2.5. Assicurazioni vita con finalità di accumulo risparmio	p. 113
3.2.5.1. Polizza Capitale differito a premio annuo con controassicurazione	p. 113
<i>grafico: Capitale differito a premio annuo costante</i>	
3.2.5.2. Polizza Vita Intera	p. 113
3.2.5.3. Polizza Mista	p. 114
<i>grafico: Polizza Mista</i>	
3.2.6. Assicurazioni ramo vita per la protezione dei capitali	p. 114
3.2.6.1. Protezione degli investimenti	p. 114
3.2.6.2. Assicurazioni di capitalizzazione per la costituzione del TFR	p. 115
3.2.7. Polizze ramo vita con accumulo di capitale o costituzione di una rendita: indicazioni comuni a tutti i contratti	p. 115
3.2.8. Potenziali criticità nelle forme di investimento, di accumulo del risparmio e nella previdenza integrativa o complementare	p. 118
3.2.9. Tabelle della fiscalità	p. 119
3.2.9.1. Contraente: persona fisica	p. 119
3.2.9.2. Contraente: persona giuridica	p. 121
3.2.10. Cenni sulle polizze vita collettive	p. 122

3.2.11. Cenni sul Welfare aziendale	p. 122
3.3. Assicurazioni per danni a cose	p. 123
3.3.1. Le assicurazioni per i danni diretti	p. 124
3.3.1.1. Le due forme di assicurazione: rischi nominati o All risk	p. 124
3.3.1.2. Danni assicurabili dalle polizze danni diretti	p. 125
3.3.1.3. Eventi assicurabili dalle polizze danni diretti	p. 126
3.3.1.4. Garanzie aggiuntive e condizioni particolari o speciali	p. 127
3.3.1.4.1. Garanzie sempre necessarie	p. 127
3.3.1.4.2. Garanzie sempre necessarie, a supporto della gestione sinistri	p. 129
3.3.1.4.3. Garanzie sempre necessarie, se sussiste il rischio	p. 130
3.3.1.4.4. Garanzie utili in generale	p. 131
3.3.1.4.5. Ulteriori garanzie opzionali, inserite in apposite sezioni	p. 132
3.3.1.5. Beni assicurabili dalle polizze danni diretti	p. 134
3.3.1.5.1. Definizione di Fabbricato	p. 135
3.3.1.5.2. Definizione di Contenuto	p. 136
3.3.1.5.3. Altri beni assicurabili con limitazioni o a condizioni speciali	p. 136
3.3.1.5.4. Le modalità di assicurazione beni e il valore della cosa assicurata	p. 137
3.3.1.5.5. Valore di ricostruzione a nuovo di un fabbricato	p. 139
3.3.1.5.6. Valore di rimpiazzo a nuovo di macchinari, impianti e attrezzature	p. 139
3.3.1.5.7. Assicurazione parziale e regola proporzionale	p. 140
3.3.1.5.8. La stima preventiva di beni immobili e mobili	p. 141
3.3.1.5.9. Assicurazione per conto altrui o per conto di chi spetta	p. 141
3.3.1.6. Furto e Rapina	p. 142
3.3.1.6.1. Operatività della garanzia Furto e Rapina	p. 142
3.3.1.6.2. Danni indennizzabili dalla garanzia Furto e Rapina	p. 143
3.3.1.6.3. Mezzi di chiusura e operatività della garanzia	p. 143
3.3.1.6.4. Garanzie aggiuntive per privati e aziende	p. 144
3.3.1.6.5. Obblighi in caso di sinistro	p. 145
3.3.1.7. La coassicurazione	p. 145
3.3.2. Le assicurazioni per i danni da interruzione attività - Danni indiretti	p. 146
3.3.2.1. Con polizza specifica, collegata alla polizza principale Danni diretti	p. 146
3.3.2.1.1. La polizza a Margine di Contribuzione	p. 146
3.3.2.1.2. La polizza LOP - Loss of Profit	p. 148
3.3.2.2. Come sezione o garanzia aggiuntiva, all'interno di una polizza Danni diretti	p. 148
3.3.3. Assicurazione delle proprie merci trasportate	p. 149
3.3.4. Cyber Risk Insurance	p. 150
3.4. Assicurazioni di Responsabilità civile	p. 151
3.4.1. RCT-RCO nelle aziende: nozioni di base	p. 152
3.4.1.1. L'oggetto della polizza di responsabilità civile terzi	p. 152
3.4.1.2. Sintesi dei rischi inclusi	p. 154
3.4.1.3. Le esclusioni e le deroghe	p. 154
3.4.1.4. Danni risarcibili da una assicurazione di RCT-RCO	p. 157
3.4.1.5. RCO - Responsabilità civile verso i prestatori di lavoro	p. 157
3.4.1.6. Estensioni alla sezione RCO	p. 158
3.4.1.7. Ulteriori condizioni o estensioni	p. 159
3.4.1.8. Assicurazione della Responsabilità civile datoriale	p. 160
3.4.2. RC professionale - professionisti	p. 160
3.4.2.1. L'oggetto della polizza di RC professionale	p. 160
3.4.2.2. Validità della garanzia - Retroattività e ultrattività	p. 161
3.4.2.3. RC di commercialisti, avvocati, notai, consulenti del lavoro, mediatori immobiliari, amministratori di condomini	p. 162
3.4.2.4. RC dei medici, dentisti, veterinari	p. 164
3.4.2.5. RC di ingegneri, società di ingegneria, architetti e geometri	p. 164
3.4.2.6. Estensione alla RC Professionale di polizze RC rischi diversi	p. 165

3.4.3. RC patrimoniale amministratori, sindaci, direttori generali di società di capitali	p. 165
3.4.4. RC del produttore - RC prodotti	p. 167
3.4.4.1. Recall - Ritiro prodotti dal mercato e tampering	p. 168
3.4.5. Polizza per il danno ambientale	p. 169
3.4.6. Operatività delle polizze di RC o della sezione RC di polizze multirischi e denuncia del sinistro	p. 170
3.4.6.1. Loss occurrence	p. 170
3.4.6.2. Claims made	p. 171
3.4.6.3. La denuncia del sinistro in ambito RC	p. 171
3.5. Assicurazione della tutela legale	p. 173
3.6. Assicurazione del credito o rischio insolvenza	p. 174
3.7. Clausola di Regolazione premio e obbligo di comunicazione dei dati consuntivi	p. 176
3.7.1. Inosservanza dell'obbligo di comunicazione dei dati consuntivi e relative conseguenze	p. 179
3.8. Cenni sulle caratteristiche specifiche dei principali contratti assicurativi	p. 180
3.8.1. Polizza multirischi abitazione	p. 180
3.8.1.1. Polizza Fine Art	p. 182
3.8.2. Polizza RC della famiglia	p. 183
3.8.3. Polizza RC proprietà dei fabbricati	p. 183
3.8.4. Polizza globale fabbricati civili	p. 183
3.8.5. Polizza globale studio e ufficio	p. 185
3.8.6. Polizza multirischi aziende artigiane e piccola impresa	p. 186
3.8.7. Garanzie specifiche per imprese edili	p. 187
3.8.8. Polizza multirischi del commercio	p. 189
3.8.9. Polizza multirischi dell'albergatore	p. 190
3.8.10. Polizza multirischi dell'azienda agricola	p. 192
3.8.11. Polizza responsabilità civile rischi diversi	p. 197
3.8.12. Polizze rischi tecnologici	p. 197
3.8.12.1. Polizze CAR - EAR	p. 197
3.8.12.2. Polizza elettronica	p. 198
3.8.12.3. Polizza guasti macchina	p. 199
3.8.13. Breve panoramica su altre tipologie di polizze	p. 200
3.8.13.1. RC vettoriale - trasporto merci per conto terzi	p. 200
3.8.13.2. Fideiussioni e cauzioni	p. 202
3.8.13.3. Decennale postuma risarcitoria	p. 203
3.8.13.4. Macchinari e baraccamenti di cantiere	p. 203
3.8.13.5. Assicurazioni per impianti di produzione e trasformazione dell'energia	p. 204
3.8.13.6. Polizze Leasing beni immobili o mobili	p. 204
3.8.13.7. Polizze perdite pecuniarie - Contingency	p. 205

CAPITOLO 4

L'ANALISI DEI RISCHI E DELLE ESIGENZE ASSICURATIVE

4.1. L'analisi dei rischi e delle esigenze assicurative: opportunità e limiti	p. 209
4.1.1. Scheda di apprendimento: Individuare le esigenze principali	p. 211
Sette schede di persone fisiche, famiglie, professionisti	
Otto schede di persone giuridiche, aziende	
4.1.2. La scheda di rilevazione dati e analisi esigenze	p. 227
4.1.2.1. L'analisi dei rischi e delle esigenze assicurative	p. 227
4.1.2.2. La raccolta informazioni	p. 228
Scheda di supporto: Scheda analisi rischi e rilevazione dati - Privati e famiglie	p. 231
Scheda di supporto: Scheda analisi rischi e rilevazione dati - Aziende	p. 235
Scheda di supporto: Scheda rischi/rilevazione dati - Margine di contribuzione	p. 240

Scheda di supporto: Scheda analisi rischi e rilevazione dati - Azienda agricola	p. 241
Scheda di supporto: Scheda rischi/rilevazione dati - Fabbricati, RC proprietà	p. 243
Scheda di supporto: Scheda analisi rischi e rilevazione dati - RC Professionale	p. 245
4.2. Elaborazione della proposta assicurativa	p. 247
4.2.1. Esempio di elaborazione di una proposta Linea persona e famiglia	p. 252
4.2.1.1. Dimensionamento delle principali necessità della persona e famiglia	p. 257
4.2.1.2. Documento "Analisi esigenze e studio soluzione linea privati e famiglie"	p. 258
4.2.2. Esempio di elaborazione di una proposta Linea azienda	p. 264
4.2.2.1. Dimensionamento delle principali necessità dell'azienda	p. 265
4.2.2.1.1. Assicurazioni di persone: soci, key men, dipendenti, trasferti	p. 265
4.2.2.1.2. Assicurazioni di cose: danni diretti a fabbricati, al contenuto e indiretti	p. 266
4.2.2.1.3. Assicurazione del trasporto merci proprie (acquisto/vendita)	p. 266
4.2.2.1.4. Tutela legale	p. 266
4.2.2.1.5. Assicurazioni di responsabilità civile per danni a terzi	p. 267
4.2.2.1.6. Assicurazione del credito o rischio insolvenza	p. 264
4.2.2.2. Documento "Analisi esigenze e studio soluzione linea aziende"	p. 268
4.2.3. Scheda di apprendimento: Individuare e proporre la soluzione adeguata	p. 280
4.2.4. Scelta del capitale da assicurare	p. 280

CAPITOLO 5

MARKETING I PARTE - LA TRATTATIVA COMMERCIALE E GESTIONE DEL PORTAFOGLIO

5.1. Il Marketing nell'intermediazione assicurativa	p. 283
5.2. La comunicazione: breve cenno	p. 285
5.2.1. La pragmatica della comunicazione	p. 285
5.1.1.1. Tre assiomi della comunicazione	p. 285
5.2.2. L'intelligenza emotiva	p. 286
5.2.3. La propria zona di comfort	p. 287
5.3. Il processo di acquisto del cliente	p. 288
5.3.1. Differenza tra acquistare e vendere	p. 288
5.4. Prima visita o fase di rilevamento dati e analisi esigenze	p. 290
5.4.1. I primi 30 secondi	p. 291
5.4.2. L'empatia e l'armonizzazione	p. 291
5.4.3. La presentazione professionale e del servizio di analisi esigenze	p. 292
5.4.3.1. Scheda di apprendimento: L'avvio della prima visita	p. 295
5.4.4. Raccogliere le informazioni e le motivazioni di acquisto	p. 296
5.4.4.1. Fatti, opinioni e motivazioni d'acquisto	p. 296
5.4.4.2. Intensità dell'esigenza	p. 297
5.4.4.3. Le tecniche di ascolto attivo	p. 297
5.4.4.4. Scheda di apprendimento: Le domande al cliente	p. 299
Domande di sensibilizzazione - Distinguere tra fatti e opinioni	
5.4.5. L'accordo di analisi esigenze	p. 301
5.4.6. Fissare la seconda visita	p. 302
5.5. Seconda visita o fase di proposta soluzione	p. 303
5.5.1. L'importanza del rapporto	p. 303
5.5.2. Riepilogare i dati raccolti e le esigenze emerse	p. 303
5.5.3. Esporre la soluzione	p. 304
5.5.3.1. Scheda di approfondimento: Trasformare caratteristiche in benefici	p. 306
5.5.4. Proporre l'acquisto	p. 307
5.5.4.1. L'ansia della decisione	p. 307
5.5.4.2. Scheda di approfondimento: Proporre l'acquisto	p. 308
5.5.5. La gestione delle obiezioni	p. 309

5.5.5.1.	Il quadrante delle obiezioni	p. 309
5.5.5.2.	Superare l'obiezione	p. 310
5.5.5.3.	Scheda di approfondimento: Comprendere e riformulare le obiezioni	p. 312
5.5.6.	Concludere la vendita	p. 313
5.5.7.	Le referenze	p. 313
5.5.8.	La visita per la consegna e il perfezionamento della polizza	p. 314
5.5.9.	Il cliente ha detto NO	p. 314
5.5.10.	L'autovalutazione delle visite	p. 315
5.5.10.1.	Scheda di supporto: autovalutazione visite - persone e professionisti	p. 316
5.5.10.2.	Scheda di supporto: autovalutazione visite - aziende	p. 317
5.6.	La gestione e sviluppo del portafoglio	p. 318
5.6.1.	La visita al cliente di agenzia	p. 318
5.6.1.1.	Il programma di sviluppo commerciale del cliente	p. 319
5.6.1.2.	Le potenzialità di sviluppo del cliente	p. 320
5.6.1.3.	Scheda: Programma sviluppo commerciale cliente persona fisica, famiglia	p. 321
5.6.1.4.	Scheda: Programma sviluppo commerciale dell'azienda	p. 322
5.6.1.5.	La riforma delle polizze	p. 323
5.6.1.6.	Le referenze	p. 323
5.6.2.	La gestione dello scadenziario polizze concorrenza	p. 323
5.6.2.1.	Disdetta o recesso di una polizza di altra compagnia	p. 324
5.6.2.2.	Pianificazione dello scadenziario polizze della concorrenza	p. 324
5.6.2.3.	Scheda di supporto: Lo scadenziario polizze Concorrenza	p. 325
5.6.3.	L'ottimizzazione del portafoglio	p. 326
5.6.3.1.	L'incasso delle quietanze e l'accorpamento delle scadenze	p. 326
5.6.3.2.	Le scadenze periodiche delle polizze e relative quietanze	p. 327
5.6.3.3.	Disdettabilità o recesso di contratti assicurativi con tacito rinnovo	p. 328
5.6.3.4.	Diritto di ripensamento	p. 328
5.6.3.5.	Altri motivi: risoluzione, scioglimento, nullità	p. 329
5.6.3.6.	Esempio di lettera per disdetta o recesso	p. 329
5.6.4.	Appunti per la vendita al front office	p. 330
5.7.	Appunti per la gestione dei sinistri e dell'eventuale reclamo	p. 332
5.7.1.	La denuncia del sinistro	p. 333
5.7.1.1.	Termini di denuncia del sinistro e obbligo di salvataggio	p. 333
5.7.1.2.	Conseguenze di una denuncia tardiva	p. 334
5.7.1.3.	Riparazione dei danni e azioni successive al sinistro	p. 334
5.7.2.	La perizia	p. 335
5.7.2.1.	La nomina del perito di parte	p. 336
5.7.2.2.	In caso di disaccordo	p. 336
5.7.3.	La liquidazione / chiusura del sinistro	p. 337
5.7.4.	La contestazione di una proposta liquidativa o del rifiuto al pagamento del sinistro	p. 338
5.7.4.1.	Il Reclamo	p. 339
5.7.4.1.1.	Prima fase: il reclamo alla compagnia o all'intermediario assicurativo	p. 339
5.7.4.1.2.	Seconda fase: il reclamo all'organo di vigilanza (Ivass, Covip, Consob)	p. 340

CAPITOLO 6

MARKETING II PARTE - LA RICERCA DEI POTENZIALI CLIENTI

6.1.	Individuare nominativi di potenziali clienti	p. 344
6.1.1.	Le proprie reti	p. 344
6.1.2.	I clienti assegnati, provenienti dal portafoglio di agenzia	p. 345
6.1.3.	L'osservazione personale	p. 345
6.1.4.	I centri di referenza	p. 345
6.1.5.	Le referenze	p. 346

6.1.5.1. Scheda di apprendimento: Come chiedere e ottenere i nominativi riferiti	p. 346
6.1.6. L'associazionismo	p. 349
6.1.7. Visita diretta a fiere e mostre	p. 349
6.1.8. Iniziative di marketing e convenzioni	p. 349
6.1.8.1. Scheda di supporto: Iniziativa di marketing	p. 350
6.1.9. Il contatto diretto	p. 352
6.1.10. L'indagine di mercato	p. 352
6.1.10.1. Scheda di supporto: Indagine di mercato - persona e famiglia	p. 353
6.1.10.2. Scheda di supporto: Indagine di mercato - azienda	p. 354
6.1.11. I Social media: istruzioni per l'uso e consigli operativi	p. 355
6.1.11.1. Facebook	p. 356
6.1.11.2. LinkedIn	p. 358
6.1.11.3. Blog	p. 359
6.1.11.4. Personal branding	p. 359
6.1.12. Gli elenchi ed annuari	p. 361
6.2. Organizzare e classificare l'archivio nominativi dei potenziali clienti	p. 361
6.2.1. Il DataBase Personale dell'intermediario	p. 361
6.2.1.1. Scheda di supporto: Identificare e registrare il DataBP personale	p. 362
6.2.1.2. Scheda di supporto: Data-Base personale dell'intermediario	p. 364
6.2.1.3. Scheda di approfondimento: Classificazione del proprio Data-Base personale	p. 365
6.2.2. Classificazione dei nominativi	p. 366
6.2.2.1. Classificazione in base al livello di accessibilità relazionale	p. 366
6.2.2.2. Criteri di classificazione persone fisiche e professionisti	p. 366
6.2.2.3. Criteri di classificazione aziende	p. 368
6.3. Fissare l'appuntamento	p. 368
6.3.1. L'approccio telefonico	p. 369
6.3.1.1. Telefonata a un nominativo conosciuto	p. 370
6.3.1.2. Telefonata a un nominativo riferito	p. 370
6.3.1.3. Telefonata a un cliente di agenzia	p. 371
6.3.1.4. Telefonata su iniziativa commerciale o convenzione d'agenzia	p. 371
6.3.1.5. Telefonata dopo una lettera o email di precontatto	p. 371
6.3.2. Il contatto diretto	p. 372
6.3.2.1. Come organizzare il contatto diretto nelle aziende	p. 372
6.3.2.2. Contatto diretto con un nominativo conosciuto	p. 373
6.3.2.3. Contatto diretto con un nominativo sconosciuto	p. 373
6.3.2.4. Contatto diretto in occasione di fiere o mostre	p. 374
6.3.2.5. I "filtri" e le obiezioni all'appuntamento	p. 374
6.3.3. La gestione delle obiezioni	p. 376
6.3.3.1. Come affrontare una obiezione	p. 376
6.3.4. Lettera o email di precontatto	p. 377

CAPITOLO 7

MARKETING III PARTE - LA PIANIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ

7.1. Definizione dei propri obiettivi	p. 380
7.2. Il piano di azione commerciale	p. 381
7.2.1. Scheda di apprendimento: Priorità e settimana tipo	p. 383
7.2.2. Il piano commerciale	p. 385
7.2.2.1. Scheda di supporto: Il piano commerciale	p. 386
7.3. Monitoraggio dei risultati e valutazione della produttività	p. 390
7.3.1. Principali indicatori di produttività	p. 390
7.3.2. Scheda di supporto: Individuare e aggiornare i propri indicatori di produttività	p. 391

CAPITOLO 8 COMPLIANCE

8.1. Responsabilità civile professionale specifica dell'intermediario assicurativo	p. 395
8.2. Obblighi di formazione e di aggiornamento professionale	p. 397
8.2.1. Formazione professionale obbligatoria	p. 397
8.2.2. Aggiornamento professionale obbligatorio	p. 397
8.2.3. Regole per la formazione e l'aggiornamento professionale	p. 398
8.3. Regole di comportamento e presentazione al cliente	p. 400
8.4. Altri obblighi e adempimenti annuali	p. 405
8.5. Normativa per il contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo: principali obblighi degli intermediari operanti nei rami vita	p. 410
8.6. Tutela della Privacy	p. 413
8.7. Attività ispettiva dell'Ivass e apparato sanzionatorio	p. 416
8.8. Tabella riepilogativa dei principali obblighi degli intermediari	p. 419

APPENDICI E TEST DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

La scheda di valutazione candidatura di un intermediario assicurativo	p. 423
<i>Scheda di supporto: Scheda valutazione candidatura di un intermediario assicurativo</i>	
Tabelle finanziarie	p. 429
- Montante di un euro dopo n. anni	
- Montante di una "rendita unitaria costante anticipata" dopo n. anni	
- Montante di una "rendita unitaria rivalutata al 2,00% anticipata" dopo n. anni	
- Montante di una "rendita unitaria rivalutata al 3,00% anticipata" dopo n. anni	
Test di aggiornamento professionale	p. 431
- Il contratto assicurativo - 1	p. 432
- Il contratto assicurativo - 2	p. 433
- Polizze Infortuni, malattia e rimborso spese di ricovero	p. 434
- Polizze Vita - 1	p. 435
- Polizze Vita - 2	p. 436
- Polizza Multirischi abitazione	p. 437
- Incendio e danni diretti - 1	p. 438
- Incendio e danni diretti - 2	p. 439
- Polizza Furto	p. 440
- Danni da interruzione attività	p. 441
- Trasporti	p. 442
- Responsabilità Civile Terzi	p. 443
- RC Prodotti	p. 444
- Privacy	p. 445
- Norme antiriciclaggio	p. 446
- Regolamento Isvap n. 5 del 16/10/2006 e successive modifiche	p. 448
- Regolamento Ivass n. 6 del 2/12/2014 (obblighi di formazione ed aggiornamento)	p. 449
Soluzione ai test	p. 450
Risposte ai test di fine corso	p. 453
Tabella giornaliera presenze in aula	p. 454
Attestato di partecipazione ed esito	p. 455
Principali Riferimenti Legislativi	p. 456
Principali Regolamenti e Provvedimenti	p. 457