



Programma quadro d'insegnamento

Corsi interaziendali a partire dal 2023

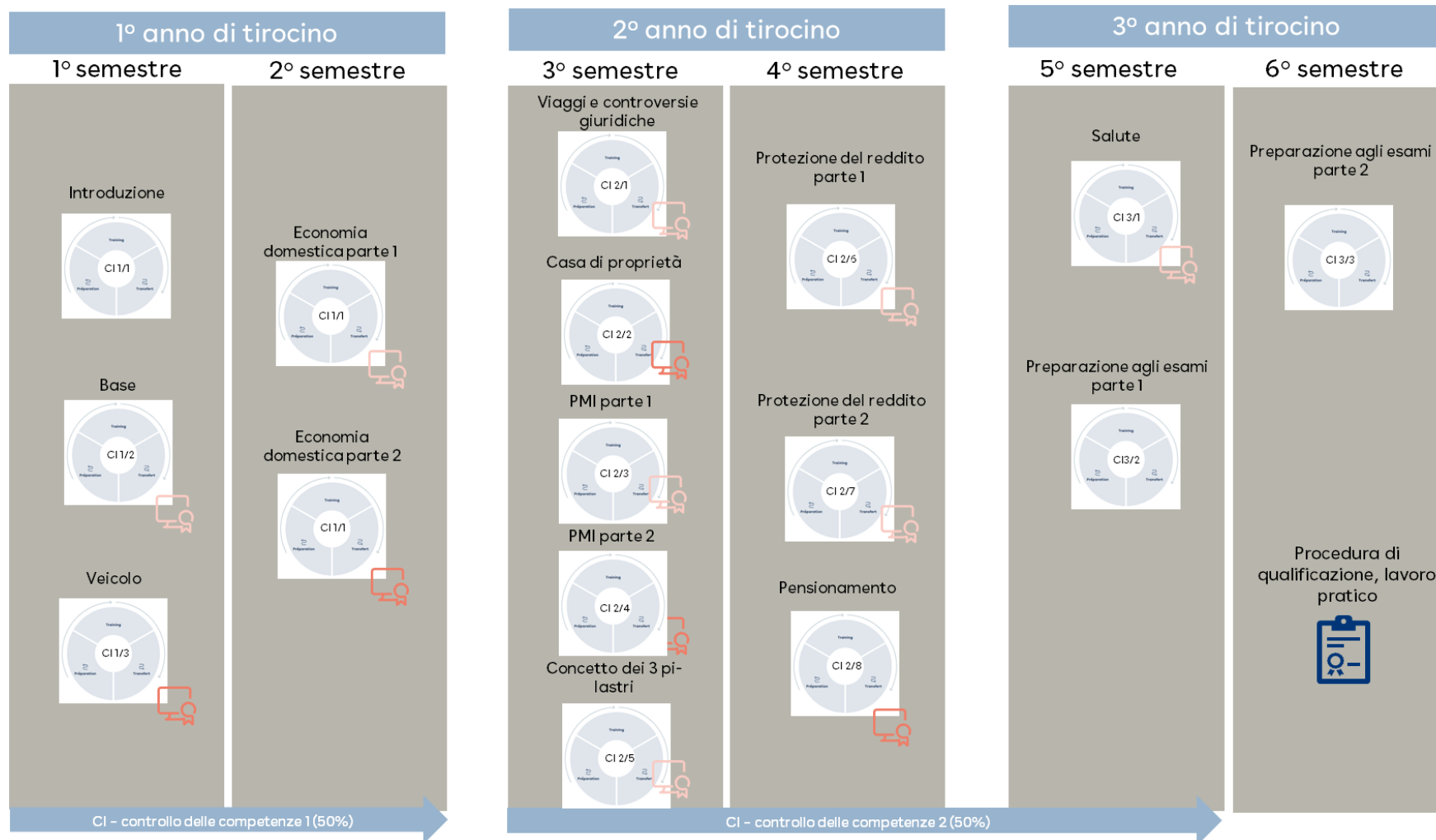
Impiegata/o di commercio AFC / Ramo di formazione e d'esame Assicurazione privata

Autore	AFA
Versione	2.0
Data	31 gennaio 2025
Importante	Lo sviluppo dell'ambiente di apprendimento e d'esame digitale myAFA, destinato all'implementazione di corsi interaziendali e i controlli delle competenze, lo sviluppo dei contenuti dei Circles CI sono in pieno svolgimento e continueranno anche dopo l'inizio della nuova formazione commerciale di base a partire da agosto 2023. A seconda dello sviluppo e sulla base delle (prime) esperienze di implementazione, questa programma quadro d'insegnamento sarà aggiornata o adattata. Grazie per la vostra comprensione!

Panoramica

1	Percorso formativo	3
2	Struttura di un Circle	4
3	Piano dei contenuti (1° anno di tirocino)	5
4	Piano dei contenuti (1° e 3° anno di tirocino)	10

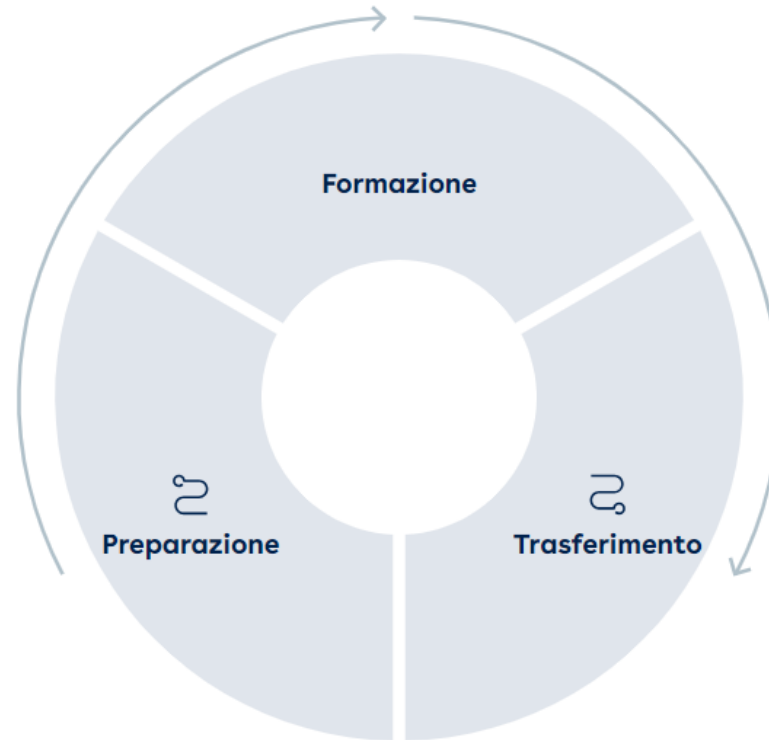
1 Percorso formativo



CC-CI - elemento

-  Domande di conoscenza e di comprensione
-  Caso di studio guidato

2 Struttura di un Circle



3 Piano dei contenuti (1° anno di tirocino)

Circle Introduzione (1/1)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci6: Indicano i principi essenziali nell'allestimento di prodotti e servizi in ambito assicurativo. CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo.	- Introduzione alla formazione commerciale di base (ramo Assicurazione privata) - Strumenti di attuazione (aziendale, CI, concetto del CI) - Introduzione alle piattaforme - Idea, principio di base e funzionamento dell'assicurazione - Classificazione delle assicurazioni - I gruppi d'interesse

Circle Base (1/2)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. - c3.pv.ci5: Spiegano le disposizioni rilevanti della Legge sul contratto d'assicurazione (LCA) e della Legge federale sull'assicurazione contro gli infortuni (LAINF) relativamente alle assicurazioni private. (C2) - c3.pv.ci6: Indicano i principi essenziali nell'allestimento di prodotti e servizi in ambito assicurativo. - c3.pv.ci9 Spiegano in forma concisa le disposizioni di legge concernenti la gestione dei rapporti contrattuali con assicuratori e clienti. (C2) - c3.pv.ci13 Spiegano le interfacce fra assicurazione e clienti. (C2)	- L'impresa "assicurazione": catena del valore e processi aziendali - Gestione dei rischi - I premi e i metodi di finanziamento più importanti - Panoramica, struttura e disposizioni della LSA e della LCA - Nascita del contratto di assicurazione - Durata e risoluzione del contratto di assicurazione - Diritti e obblighi delle parti

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale e2.pv.ci3: Illustrano la catena di creazione del valore dei prodotti e servizi più frequentemente offerti dal settore. (C2)	

Circle Veicolo (1/3)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) - c3.pv.ci7: Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2) - c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3) CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) - d2.pv.ci4: Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2) - e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2)	- Assicurazione di responsabilità civile veicoli a motore - Assicurazione casco veicoli a motore - Assicurazione infortuni degli occupanti - Panoramica e base giuridica - Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, ambito di applicazione locale, rischi assicurati, danni assicurati, esclusioni, garanzia e somma assicurata - Prestazioni assicurative - Sistema di bonus/malus - Possibili assicurazioni complementari come protezione bonus, colpa grave, effetti personali, danni da parcheggio, fari, veicolo sostitutivo - Delimitazioni all'assicurazione economia domestica (compreso il furto semplice fuori casa) - Distinzione dalla LAMal e dalla LAINF come argomento dell'ass. infortunio degli occupanti

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	

Circle Economia domestica parte 1 (1/4)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) - c3.pv.ci7: Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2) - c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3) CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) - d2.pv.ci4: Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2) - e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2) - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Assicurazione della mobilia domestica - Panoramica e basi legali - Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, validità territoriale, rischi assicurati (copertura di base e possibili complementi), esclusioni, somma assicurata - Prestazione assicurativa comprensiva di costi consequenziali coassicurati Possibili assicurazioni complementari come - l'assicurazione casco dell'economia domestica - l'assicurazione per le biciclette - l'assicurazione per i bagagli, - l'assicurazione per gli oggetti di valore - l'assicurazione per gli animali domestici e le loro delimitazioni rispetto all'assicurazione della mobilia domestica

Circle Economia domestica parte 2 (1/5)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) - c3.pv.ci7: Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2) - c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3) CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) - d2.pv.ci4: Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2) - e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2) - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Assicurazione di responsabilità civile privata - Panoramica e basi legali - Copertura assicurativa: persone assicurate, validità territoriale, rischi o responsabilità assicurati, danni assicurati, esclusioni, somma di garanzia - Prestazioni assicurative - Rischi complementari assicurabili Assicurazione cyber

4 Piano dei contenuti (2° e 3° anno di tirocino)

Circle Viaggi & controversie giuridiche (2/1)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci10: Illustrano il modo corretto di analizzare esigenze di clienti e situazioni di rischio in campo assicurativo. (C2) - c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3) - c3.pv.ci12: Denotano un modo di comunicare con i clienti adeguato ai gruppi target e alla situazione. CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Assicurazione viaggi - Spese di annullamento - Assistenza persone - Assistenza veicoli - Assicurazione del viaggio sostitutivo - Assicurazione bagagli - Sovrapposizioni - Dialogo con il cliente e assicurazione viaggi Assicurazione di protezione giuridica privata e circolazione - Panoramica e basi legali - Ambiti giuridici assicurati - Prestazioni assicurate - Dialogo con il cliente e assicurazione di protezione giuridica

Circle Abitazione di proprietà (2/2)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) - c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3) CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) CO e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale - e2.pv.ci1: Spiegano le più frequenti somiglianze e differenze fra gli offerenti privati e pubblici dell'intero comparto assicurativo. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2) - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Assicurazione per stabili (assicurazione di cose per stabili assicurazione della responsabilità civile del proprietario d'immobili) - Panoramica e basi legali - Stabili: rischi e pericoli assicurabili - Prestazioni assicurate - Differenza rispetto all'assicurazione della mobilia domestica e della responsabilità civile privata Possibili assicurazioni complementari come - Copertura estesa - Assicurazione contro i terremoti - Impianti domestici - Giardini e dintorni e la loro differenziazione dall'assicurazione di cose per stabili Assicurazione costruzioni (assicurazione dell'opera grezza, assicurazione dei lavori di costruzione, assicurazione della responsabilità civile del committente) - Panoramica e basi legali - Rischi assicurati - Prestazioni assicurate

Circle PMI parte 1 (2/3)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2) - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Assicurazione di cose per aziende - Panoramica e basi legali - Rischi assicurati - Prestazioni assicurate Assicurazione trasporti - Assicurazione di merci - Assicurazioni RC sul traffico di merci - Forme speciali Assicurazioni tecniche (non dettagliate) - Assicurazione macchine - Assicurazione montaggio - Assicurazione casco macchine - Assicurazione per impianti d'elaborazione elettronica dei dati - Assicurazione degli impianti tecnici

Circle PMI parte 2 (2/4)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci4: Spiegano le particolarità e le prescrizioni inerenti la sicurezza sul lavoro, la tutela della salute e la private. (C2) - c3.pv.ci10: Illustrano il modo corretto di analizzare esigenze di clienti e situazioni di rischio in campo assicurativo. (C2) CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2) CO e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale - e2.pv.ci2: Illustrano i modelli di business rilevanti specifici del settore. (C2) - e2.pv.ci4: Spiegano le attuali innovazioni e tendenze del loro settore a livello adeguato e in modo comprensibile. (C2) - e2.pv.ci6: Illustrano le tematiche inerenti la sostenibilità nel loro ramo di attività. (C2) CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda - e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2) - e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2) - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Approfondimento della parte 1 Possibili assicurazioni complementari come interruzione d'esercizio, assicurazione contro le epidemie, copertura estesa, assicurazione cyber, terremoto, attrezzature tecniche Assicurazione di responsabilità civile per imprese / professionale - Panoramica e basi legali - Rischi assicurati - Prestazioni assicurate - Differenza rispetto all'assicurazione di responsabilità civile del proprietario d'immobili - Rischi complementari assicurabili, come i costi di richiamo, ecc. Assicurazioni di persone e sociali (LAINF, indennità giornaliera di malattia, LPP) - Continuazione del pagamento dello stipendio, contratti collettivi di lavoro - Effetti delle diverse forme giuridiche - Panoramica approssimativa di chi deve stipulare quale assicurazione

Circle Concetto dei 3 pilastri (2/5)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci12: Denotano un modo di comunicare con i clienti adeguato ai gruppi target e alla situazione. (C3) CO d2: condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) CO e4: preparare a livello multimediale contenuti legati all'azienda - e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)	Assicurazioni sociali in Svizzera - Breve descrizione - Gruppo di persone Concetto dei 3 pilastri - Panoramica e base giuridica - Persone assicurate - Contributi - Prestazioni assicurative - Organizzazione (finanziamento) - Trattamento fiscale

Circle Protezione del reddito parte 1 (Invalidità) (2/6)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2) - c3.pv.ci12: Denotano un modo di comunicare con i clienti adeguato ai gruppi target e alla situazione. (C3) - c3.pv.ci13: Spiegano le interfacce fra assicurazione e clienti. (C2) CO d2: condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori - d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2) - d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)	Sistema di previdenza dei 3 pilastri Regolamento della continuazione del pagamento salariale in Svizzera Prestazioni delle assicurazioni sociali in caso di invalidità Analisi di previdenza in caso di incapacità lucrativa in caso di malattia o infortunio - Interazione all'interno del sistema dei 3 pilastri - Prestazioni assicurative (sociali / private) - Disegnare diagrammi - Determinare le esigenze - Colmare le lacune di previdenza con assicurazioni sulla vita Tipi di contratti di assicurazione sulla vita Processo dalla "proposta alla polizza"

Circle Protezione del reddito parte 2 (Decesso) (2/7)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
CO c3: documentare, coordinare e attuare processi aziendali - c3.pv.ci1 Espongono le direttive di compliance vigenti nel loro settore. (C2) - c3.pv.ci3 Spiegano le direttive e le prescrizioni in materia di protezione dei dati specifiche per il loro ramo (incluso il trattamento dei dati sensibili). (C2) - c3.pv.ci9 Spiegano in forma concisa le disposizioni di legge concernenti la gestione dei rapporti contrattuali con assicuratori e clienti. (C2) - c3.pv.ci10 Illustrano il modo corretto di analizzare esigenze di clienti e situazioni di rischio in campo assicurativo. (C2) - c3.pv.ci12 Denotano un modo di comunicare con i clienti adeguato ai gruppi target e alla situazione. (C3) - c3.pv.ci13 Spiegano le interfacce fra assicurazione e clienti. (C2)	Sistema di previdenza dei 3 pilastri Prestazioni delle assicurazioni sociali in caso di decesso Analisi di previdenza in caso di decesso - Interazione con il sistema dei 3 pilastri - Prestazioni assicurative (sociali / private) - Disegnare i grafici - Determinare le esigenze - Colmare le lacune di previdenza con l'assicurazione sulla vita Clausola beneficiaria in caso di decesso Privilegio del diritto successorio Offerta e proposta - Componenti di un'offerta di assicurazione sulla vita - Informazioni da verificare in una proposta di assicurazione sulla vita - Possibilità per l'assicuratore di accettare o rifiutare una proposta di assicurazione Tipi di contratti di assicurazione sulla vita Pagamenti in ritardo e assicurazione sulla vita

Circle Pensionamento (2/8)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
(seguono)	Sistema di previdenza dei 3 pilastri Prestazioni delle assicurazioni sociali per la vecchiaia Analisi di previdenza per la vecchiaia - Interazione con il sistema dei 3 pilastri - Prestazioni assicurative (sociali / private) - Disegnare i grafici - Determinare le esigenze - Colmare le lacune di previdenza con l'assicurazione sulla vita Clausola beneficiaria in caso di decesso Vantaggi e svantaggi della banca rispetto all'assicurazione Tipi di polizze vita Le basi di un fondo d'investimento Privilegio fiscale Promozione dell'abitazione di proprietà Prelievo di capitale

Circle Salute (3/1)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
(seguono)	Assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie • Panoramica e base giuridica • Persone assicurate • Prestazioni assicurate • Sospensione della copertura infortuni --> Interfaccia con la LAINF • Ambito locale • Modelli assicurativi • Partecipazione ai costi • Premi assicurativi • Opzioni di risoluzione, scadenze • Inadempienza nei pagamenti (premi, partecipazione ai costi) • Tendenze nel settore sanitario Assicurazione sanitaria integrativa facoltativa ai sensi della LCA • Panoramica e base giuridica • Eventuali assicurazioni complementari come spese mediche (medicinali, medicina complementare, spese di trasporto e di soccorso, ausili, ecc.), copertura all'estero, assicurazioni ospedaliere complementari, assicurazioni dentarie complementari, assicurazioni di capitale complementari, assicurazioni di indennità giornaliera • Tipi di tariffa Assicurazione infortuni • Interlocuzione di LAMal, LAINF, LAINF complemento e assicurazione privata contro gli infortuni • Panoramica e base giuridica • Persone assicurate • Moduli possibili (spese mediche, indennità giornaliera, indennità giornaliera ospedaliera, eccedenza salariale, indennità forfettaria, esonero per colpa grave o copertura della differenza)

Corsi interaziendali a partire dal 2023, Piano dei contenuti (2o e 3o anno di tirocino)

Seguirà il piano dei contenuti per gli altri Cirlces CI del 2° e 3° anno di tirocinio.