

# Disposizioni di esecuzione

relative al regolamento d'esame  
per l'acquisizione della qualifica  
professionale «Intermediario  
assicurativo AFA».



Autore Sede AFA  
Versione 1.1  
Data 1.12.2020

# Sommario

---

<b>1.</b>	<b>Basi</b>	<b>3</b>
-----------	-------------	----------

---

<b>2.</b>	<b>Formazione</b>	<b>3</b>
-----------	-------------------	----------

---

<b>3.</b>	<b>Esame</b>	<b>3</b>
3.1.	Amministrazione	3
3.2.	Svolgimento dell'esame	4
3.3.	Centri d'esame	5
3.4.	Strumenti ausiliari	6
3.5.	Commissione d'esame	7
3.6.	Comitato degli esperti	7
3.7.	Espulsione dall'esame	7
3.8.	Ritiro e mancata partecipazione	7
3.9.	Valutazione	7
3.10.	Risultato dell'esame	8
3.11.	Atti relativi all'esame	8

---

<b>4.</b>	<b>Disposizioni finali</b>	<b>8</b>
-----------	----------------------------	----------

---

<b>5.</b>	<b>Appendice</b>	<b>8</b>
5.1.	Tariffa degli emolumenti	8

# 1 Basi

La base delle presenti disposizioni di esecuzione è costituita dal regolamento d'esame per l'acquisizione della qualifica professionale «Intermediario assicurativo».

Le disposizioni d'esecuzione completano e precisano le prescrizioni del regolamento. Esse si rivolgono ai candidati all'esame, esperti, responsabili della formazione, relatori, studenti.

Il principale aspetto della formazione e certificazione di intermediario assicurativo AFA è rappresentato dalla consulenza assicurativa per privati e piccole imprese. Il certificato è riconosciuto dalla FINMA (l'autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari) per l'iscrizione al registro degli intermediari assicurativi. Consente di proseguire il percorso formativo per conseguire la specializzazione di perito con attestato professionale federale e di soddisfare i requisiti necessari per la registrazione come membro Cicero.

Per ulteriori informazioni, consultare il sito Internet [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch) alla voce «Vermittlerqualifikation» o «Intermédiaires» oppure rivolgersi alla sede dell'AFA.

Sede AFA  
Laupenstrasse 10  
Casella postale  
3001 Berna  
Telefono 031 328 26 29  
E-Mail: [vermittler@vbv-afa.ch](mailto:vermittler@vbv-afa.ch)

# 2 Formazione

L'esame non è vincolato a una partecipazione ai corsi. I candidati sono liberi di decidere come acquisire le conoscenze richieste. Per una preparazione adeguata occorre tuttavia un lavoro pianificato, accurato e mirato su un periodo prolungato.

L'AFA assicura un'offerta di corsi a libero accesso.

# 3 Esame

## 3.1 Amministrazione

### 3.1.1 Informazioni relative all'esame

L'AFA informa su importanti dettagli relativi all'esame.

Le informazioni riguardano in particolar modo

- date e luoghi in cui si tiene l'esame
- ammissione all'esame
- tasse d'esame
- oggetto dell'esame
- struttura e durata dell'esame
- strumenti ausiliari ammessi
- valutazione e attestazione delle prestazioni
- certificazione

### **3.1.2 Date dell'esame**

Di regola, l'esame si svolge due volte all'anno; una volta in primavera e una volta in autunno. L'AFA comunica per tempo e in maniera adeguata i termini d'iscrizione e le date degli esami.

### **3.1.3 Ammissione agli esami**

Non sono necessarie particolari condizioni d'ammissione.

### **3.1.4 Iscrizione agli esami**

L'iscrizione all'esame avviene per via elettronica tramite il sito web [www.vbv.ch](http://www.vbv.ch), osservando i termini d'iscrizione. L'iscrizione deve contenere tutti i dati richiesti. In particolare deve essere indicata l'opzione scelta per l'esame orale (Economia domestica privata oppure Piccola impresa).

Per verificare se si è iscritti all'esame consultare i candidati ricevono un'e-mail di conferma generata automaticamente.

L'iscrizione all'esame avviene in base ai posti disponibili entro una determinata finestra temporale per l'iscrizione. I posti d'esame sono limitati.

Le equivalenze parziali devono essere presentate insieme all'iscrizione all'esame, al più tardi 30 giorni prima della data dell'esame scritto

Equivalenze parziali sono da richiedere alla prima iscrizione agli esami. Equivalenze parziali acquisite dopo la prima iscrizione non possono essere convalidate in caso di ripetizione dell'esame.

### **3.1.5 Tassa d'esame**

Per compensare l'onere amministrativo e le spese prodotte viene richiesta una tassa d'esame che va corrisposta all'AFA.

Le fatture saranno emesse dopo l'invio dell'invito, di solito 10 giorni prima della data dell'esame scritto.

## **3.2 Svolgimento dell'esame**

### **3.2.1 Oggetto dell'esame**

Gli obiettivi, i contenuti e i requisiti dell'esame sono definiti nella versione in vigore del catalogo degli obiettivi didattici per la qualifica professionale d'intermediario assicurativo AFA.

### **3.2.2 Struttura e durata dell'esame**

L'esame consiste in una parte scritta (elettronicamente) e in una parte orale, riferita alla pratica professionale.

L'esame orale si tiene entro un mese dopo quello scritto.

L'esame scritto dura 120 minuti, quello orale 60 minuti (di cui 30 di preparazione).

### **3.2.3 Esame scritto**

L'esame scritto si svolge in maniera unitaria contemporaneamente in tutta la Svizzera ed è suddiviso in 4 ambiti specialistici equivalenti. L'esame scritto si svolge allo schermo, online. Il candidato risponde alle domande poste. Nel corso di questo esame specialistico, i candidati mettono alla prova il loro know-how tecnico-assicurativo.

### 3.2.4 Esame orale

Nella parte orale dell'esame, i candidati vengono esaminati in specifiche situazioni di vendita e consulenza. Durante il colloquio simulato con il cliente vengono messe alla prova le loro competenze comunicative, tecniche e di consulenza.

La base è costituita dalla descrizione di un caso definito nell'ambito scelto («Economia domestica privata» oppure «Piccola impresa»). 30 minuti prima dell'esame, al candidato viene sottoposto il problema in questione, in modo che si possa preparare.

Il caso descrive la situazione di un cliente e contiene una problematica concreta da risolvere. Questa problematica include almeno due ambiti di competenza.

L'esame orale, orientato alla pratica di vendita, è suddiviso in due parti:

- analisi del problema e proposta di soluzione al problema posto.
- domande generali da parte degli esperti.

Uno dei due periti interpreta il ruolo di un cliente critico e ben informato, l'altro stende il verbale dell'esame.

L'esame orale viene presenziato da 2 esperti che utilizzano il formulario ufficiale d'esame con il modello di valutazione predefinito.

Affermazioni chiaramente sbagliate del candidato e che potrebbero pregiudicare i clienti vengono penalizzate con detrazione di punti.

Tutti i testi dei compiti, gli appunti e i documenti d'esame utilizzati devono essere consegnati al termine dell'esame.

Le registrazioni dei colloqui d'esame con mezzi elettronici non sono ammesse e comportano l'espulsione dall'esame.

### 3.2.5 Requisiti richiesti ai periti

Gli esperti devono disporre di un'esperienza pluriennale nella consulenza alla clientela / nel servizio esterno e/o nella formazione professionale e continua di intermediari.

Essi saranno preparati dall'AFA alla loro attività da esperti.

Un esperto non può esaminare candidati, che ha personalmente formato anticipatamente e/o per i quali ha redatto le case studies per gli esami orali.

I team di periti nei centri d'esame decentralizzati gestiti da compagnie di assicurazione sono costituiti da almeno un esperto che non appartiene a detta compagnia di assicurazione. In casi fondati i responsabili d'esame AFA possono prevedere eccezioni.

## 3.3 Centri d'esame

L'AFA delega lo svolgimento locale e organizzativo dell'esame ai centri d'esame decentralizzati. I centri d'esame svolgono gli esami scritti e orali per la qualifica d'intermediario in base al regolamento d'esame.

Quali centri d'esame possono candidarsi enti di formazione (nei quali rientrano anche le compagnie assicurative), associazioni e altre organizzazioni riconosciute dall'AFA. L'AFA mette a disposizione un proprio centro d'esame adeguato.

I centri d'esame sono, nel limite del possibile, aperti a tutti i candidati.

Per motivi organizzativi l'AFA ha la facoltà, se necessario, di assegnare altri centri d'esame.

I centri d'esame sottostanno alle direttive della FINMA e dell'AFA. Essi intrattengono una stretta collaborazione con l'AFA e sono responsabili per uno svolgimento ordinario e conforme al regolamento e per la valutazione corretta degli esami.

Il centro nomina un responsabile d'esame, che si assume la responsabilità per gli esami e costituisce il punto di contatto tra il centro d'esame e l'AFA.

I centri d'esame vengono autorizzati dalla commissione d'esame che, su proposizione del centro, designa anche il responsabile d'esame.

La data dell'esame orale deve essere decisa con la direzione d'esame AFA.

I centri d'esame vengono sorvegliati dalla commissione d'esame.

### **3.3.1 Compiti e responsabilità dei centri d'esame**

Essi svolgono i seguenti compiti:

- approntamento dell'infrastruttura necessaria all'esame, secondo le indicazioni dell'AFA
- svolgimento degli esami scritti
- controllo presenze e identificazione dei candidati
- svolgimento degli esami orali
- comunicazione dei risultati all'AFA
- resoconto all'AFA
- collaborazione in caso di ricorsi

L'archiviazione dei risultati d'esame avviene centralmente da parte dell'AFA.

## **3.4 Strumenti ausiliari**

Gli strumenti ausiliari ammessi all'esame scritto vengono comunicati in tempo utile.

Gli ausili ammessi alla prova elettronica sono una calcolatrice tascabile non programmabile, dotata unicamente delle funzioni di base, e fogli per appunti.

Per la preparazione agli esami sono ammessi gli stessi strumenti ausiliari utilizzati nella prassi in situazioni concrete di colloquio con il cliente (open book, incl. notebook). I candidati sono responsabili del funzionamento del notebook. Collegamenti elettrici non sono a disposizione. Nel caso di un guasto tecnico non si ha diritto né a un apparecchio di ricambio – salvo che se ne abbia uno proprio – né a un prolungamento dell'esame o a un suo rinvio.

Per la presentazione si possono utilizzare esclusivamente la lista degli argomenti allestita nel corso della preparazione all'esame, i grafici prodotti e le annotazioni fatte manualmente a tale scopo. Le annotazioni vengono apposte su fogli di carta intestati AFA, consegnati sul posto al candidato o alla candidata. Nel corso della presentazione non è possibile ricorrere a documentazione predefinita, materiale didattico, fogli promemoria e altro.

Gli ausili possono essere utilizzati da un solo esaminando.

Mezzi ausiliari non autorizzati saranno ritirati dai sorveglianti. Chi si serve di ausili non ammessi sarà escluso dall'esame.

Durante l'esame non ci si può avvalere di ausili che consentono di comunicare con l'esterno.

### 3.5 Commissione d'esame

La commissione d'esame è composta dal presidente e da 8 ai 10 membri, di cui almeno 3 non sono vincolati.

### 3.6 Comitato degli esperti

#### 3.6.1 Composizione

Il comitato degli esperti è composto da quattro esperti principali per i quattro ambiti specialistici dell'esame scritto e due esperti principali per l'esame orale (Persone private, Piccole imprese). Gli intermediari non vincolati devono essere adeguatamente rappresentati.

Il comitato degli esperti si autocostruisce e designa il suo presidente.

#### 3.6.2 Compiti

Responsabilità per

- l'allestimento dei compiti d'esame elettronici. I compiti d'esame vengono allestiti in maniera cen-trale per tutta la Svizzera dal comitato d'esperti e i rispettivi gruppi d'esperti.
- l'allestimento dei casi modello per l'esame orale.
- la supervisione dell'esame scritto nonché per.

### 3.7 Espulsione dall'esame

In caso di inganno o tentativi d'inganno, la commissione d'esame può, su richiesta del responsabile d'esame e dopo avere ascoltato il candidato, disporre un'espulsione del candidato dall'esame. In tal caso, l'esame è considerato come non superato.

Chi si avvale di strumenti ausiliari non ammessi viene escluso dall'esame. In tal caso, l'esame è considerato come non superato.

### 3.8 Ritiro e mancata partecipazione

Il candidato ha la possibilità di ritirarsi dall'esame prima del suo inizio, senza indicare alcuna motivazione. In tal caso, l'esame è considerato come non svolto. La stessa cosa vale anche se un candidato non si presenta all'esame o, dopo il suo inizio, si ritira per un motivo valido.

Se il ritiro avviene dopo l'inizio dell'esame, senza che esso sia riconducibile a un motivo valido, l'esame è considerato come non superato.

Per motivi validi s'intendono i casi di decesso in famiglia, infortuni e malattie (con apposito certificato medico), citazioni ufficiali. La commissione d'esame decide se sussiste o meno un motivo valido.

### 3.9 Valutazione

Nell'esame scritto, per ogni ambito specialistico vengono assegnati 25 punti, in totale 100 punti.

Anche per l'esame orale si attribuisce un totale di 100 punti, di cui per

la comprensione della situazione del cliente	30 punti
lo sviluppo di una soluzione adeguata alle esigenze del cliente	40 punti
la gestione del colloquio	15 punti
le conoscenze specialistiche	15 punti

### 3.10 Risultato dell'esame

L'esame scritto e l'esame orale costituiscono un'unità. Il risultato dell'esame è dunque accertato soltanto dopo che entrambe le parti si sono svolte e viene comunicato al candidato per iscritto da parte dell'AFA.

### 3.11 Atti relativi all'esame

Gli atti completi relativi all'esame sono custoditi per un anno dai centri d'esame. Nel caso di ricorsi, i dati dell'esame dei relativi candidati devono essere inoltrati all'AFA all'attenzione della commissione di reclamo. L'AFA terrà questi atti in custodia fino alla fine di tutti i reclami.

## 4 Disposizioni finali

Approvate dalla commissione d'esame il 17.11.2020.

Le disposizioni d'esecuzione entrano in vigore il 1.12.2020. Queste sostituiscono le disposizioni d'esecuzione del 1.8.2020.

## 5 Appendice

### 5.1 Tariffa degli emolumenti

Emolumenti / Tasse	CHF
Quota prima partecipazione all'esame	700.-
Quota per ripetere l'esame: Per ogni esame parziale	350.-
Visionamento (per ogni prova)	50.-
Tassa di ricorso	300.-
Tassa duplicata certificato	50.-



**Rimborso per assenza giustificata o ingiustificata all'esame**

In casi giustificati\* l'intera quota dell'esame viene rimborsata.

In casi non giustificati non vengono effettuati più rimborsi a partire da 30 giorni prima dell'esame.

\* Casi giustificati sono: decesso in famiglia, infortunio, malattia, citazione ufficiale. Questo elenco è definitivo.

Condizioni in casi giustificati:

- da provare con certificato medico, convocazione, attestato;
- in seguito a cancellazione scritta dell'ufficio AFA.

In mancanza di una notifica scritta o dell'immediata trasmissione di un certificato medico, di una convocazione, di un attestato, non vi è diritto al rimborso.

