

Modello di esame / serie zero (fine marzo 2026, versione adattata di fine febbraio 2026)
(AFA, versione del 31 marzo 2026)

Situazione iniziale generale

Hai avuto l'opportunità di approfondire le attività e i compiti del settore assicurativo durante la tua formazione professionale di base nel ramo delle assicurazioni private e di sviluppare le relative competenze. Nell'ambito degli ultimi due corsi interaziendali CI hai riflettuto sulle tue competenze in modo trasversale e ti sei familiarizzato con i metodi d'esame della prova pratica aziendale finale. I compiti richiedono che tu faccia riferimento alle tue esperienze nella tua azienda di formazione per superare l'esame con successo. In tre sotto-compiti (Mini Cases (3), Critical Incident (1), Colloquio professionale (1)) indipendenti è richiesta la tua competenza pratica come futuro professionista nel settore assicurativo.

Sottocompiti „Mini Cases“

Mini Case 1 „Trattamento del sinistro incompleto nel settore delle PMI“

Situazione iniziale:

Lavori presso Fortura Assicurazione SA come impiegata/o di commercio nel reparto gestione sinistri. Un cliente commerciale chiama per segnalare un danno da acqua nei locali del suo ufficio. A causa del pesante carico di lavoro, hai registrato solo parzialmente il sinistro nel sistema di elaborazione dei sinistri. Il cliente ti ha inviato per e-mail le foto del danno e due preventivi di riparazione. Tuttavia, non hai assegnato questi documenti al sinistro né li hai archiviati nel sistema. Due settimane dopo, il cliente ti chiama di nuovo per chiedere informazioni sullo stato della liquidazione del sinistro. Tutto ciò che trovi nel sistema è un rapporto di sinistro incompleto, senza documenti, immagini o stime dei costi. Il cliente reagisce con rabbia. La perdita d'acqua è stata riparata. Ha pagato i costi di riparazione di tasca propria. È molto insoddisfatto della procedura e minaccia di interrompere la collaborazione con Fortura Assicurazione SA.

Compiti:

- Dove pensi che siano stati commessi degli errori?
- Quali sono state le ragioni di questi errori o carenze?
- Quali sono le misure che tu, come professionista, devi adottare per evitare che si verifichi una situazione simile in futuro?

Domande chiave:

- La persona candidata riconosce gli errori principali della situazione?
- La persona candidata fornisce motivazioni fondate per gli errori o le carenze principali di questa situazione?
- La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?

Mini Case 2 „Negoziazione errata dell'offerta con i clienti aziendali“

Situazione iniziale:

Lavori come impiegato/a di commercio presso la SECURA Assicurazione SA nel team clienti aziendali. Stai conducendo una trattativa di vendita con un potenziale nuovo cliente, la Mettler Costruzione macchine Sagl. Si tratta di un'assicurazione LAINF, LAINF complementare e indennità giornaliera di malattia. Il cliente si mostra interessato e richiede condizioni specifiche per le sue assicurazioni collettive di persone e un concetto di copertura adeguato al suo settore. Durante il colloquio, garantisci al cliente condizioni speciali e tempi di elaborazione rapidi. Dopo il colloquio, ti accorgi che esistono direttive interne che prevedono determinate restrizioni per questo settore. Ciò comporta l'impossibilità di rispettare le condizioni e i termini garantiti, cosa che deve essere comunicata al cliente. Il cliente reagisce con disappunto e ritira il suo interesse per l'offerta. Il tuo superiore ti chiede ora di effettuare un'analisi approfondita degli eventi.

Compiti:

- Dove pensi che siano stati commessi degli errori?
- Quali sono state le ragioni di questi errori o carenze?
- Quali sono le misure che tu, come professionista, devi adottare per evitare che si verifichi una situazione simile in futuro?

Domande chiave:

- La persona candidata riconosce gli errori principali della situazione?
- La persona candidata fornisce motivazioni fondate per gli errori o le carenze principali di questa situazione?
- La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?

Mini Case 3 „Risanamento di una polizza assicurativa esistente in caso di elevata sinistralità“

Situazione iniziale:

Lavori come impiegata/o di commercio AFC nel reparto marketing e comunicazione di PrivaCare SA, una compagnia assicurativa di medie dimensioni. Il tuo team ha pubblicizzato una nuova polizza assicurativa integrativa per giovani adulti (18-25 anni) attraverso una campagna online. La campagna è stata inviata tramite Instagram, Tik Tok ed e-mail. L'obiettivo era quello di attirare nuovi clienti in questa fascia d'età. Poco dopo il lancio, tuttavia, si sono registrati numerosi feedback negativi: Molti potenziali clienti hanno criticato il tono sensazionalistico e poco chiaro. Inoltre, all'interno dell'azienda si è notato che le linee guida della comunicazione non venivano rispettate. I messaggi sono stati pubblicati senza l'approvazione interna e senza verificare il gruppo target. Il responsabile del marketing chiede ora che la situazione venga analizzata. L'obiettivo è quello di riconquistare la fiducia del gruppo target con misure adeguate e di evitare errori simili in futuro.

Compiti:

- Dove pensi che siano stati commessi degli errori?
- Quali sono state le ragioni di questi errori o carenze?
- Quali sono le misure che tu, come professionista, devi adottare per evitare che si verifichi una situazione simile in futuro?

Domande chiave:

- La persona candidata riconosce gli errori principali della situazione?
 - La persona candidata fornisce motivazioni fondate per gli errori o le carenze principali di questa situazione?
 - La persona candidata descrive le misure adeguate per evitare una situazione simile in futuro?
-

Sottocompito „Critical Incident“

Critical Incident 1 „Errore di comunicazione nella campagna sui social media per l'assicurazione complementare“

Situazione iniziale

Lavori presso la Infacura Assicurazione SA nel segmento dei clienti commerciali delle PMI. Un cliente di lunga data, la Nolaris Tecnica Impianti Domestici Sagl, ha stipulato diverse assicurazioni con la tua compagnia assicurativa, ma presenta un andamento dei sinistri nettamente superiore alla media nell'assicurazione d'indennità giornaliera in caso di malattia. Il reparto di underwriting ha deciso di rinnovare il contratto solo a condizioni modificate. Sono previsti: un aumento del premio del 20% e l'aumento del periodo di attesa da 7 a 14 giorni. Il tuo compito è ora quello di preparare il risanamento della polizza. Devi informare il cliente delle modifiche, elaborare argomenti a favore degli adeguamenti e garantire il coordinamento interno con l'underwriting. Affinché le scadenze possano essere rispettate, devi svolgere questi compiti il più rapidamente possibile. Allo stesso tempo, devi assicurarti che la fidelizzazione del cliente non sia compromessa.

Compiti

- Descrivi la sfida o il problema di questa situazione iniziale.
- Descrivi quattro misure da adottare immediatamente in questa situazione e mettile in ordine cronologico/appropriato.
- Per ogni misura, spiega perché la stai adottando.

Domande chiave

- Capacità di analisi: la persona candidata analizza la situazione in modo fondato e corretto?
 - Capacità decisionale, di pianificazione e organizzativa: la persona candidata prende una decisione professionalmente valida e adeguata alla situazione in merito alle misure da adottare?
 - Capacità decisionale, di pianificazione e organizzativa: la persona candidata inserisce le misure in un ordine logico e sistematico?
 - Capacità di argomentazione: la persona candidata presenta motivazioni comprensibili per le misure scelte?
-

Sottocompito „Colloquio professionale“

Colloquio professionale 1 „ Responsabilità civile, proprietà e processi digitali - soluzioni assicurative complete per una persona singol nella vita quotidiana“

Situazione iniziale:

Michele Soltano ha 31 anni, lavora come tecnico dell'assistenza esterna e vive da solo in un appartamento in affitto nel Cantone di Ticino. Nel tempo libero guida una moto e possiede una costosa attrezzatura fotografica che porta spesso con sé in viaggio. Recentemente, nel suo appartamento si è verificato un danno causato dall'acqua a causa di una lavastoviglie difettosa. Contemporaneamente, la sua moto è stata danneggiata durante una tempesta e, mentre la parcheggiava, ha causato accidentalmente un piccolo danno al veicolo di un terzo. Michele desidera ora far verificare la sua copertura assicurativa complessiva, in particolare per quanto riguarda le assicurazioni di cose, la responsabilità civile e i veicoli a motore. Non sa esattamente quali danni siano coperti da quale assicurazione e se le sue polizze attuali offrano una protezione sufficiente. Attualmente possiede un'assicurazione mobilia domestica e responsabilità civile privata, un'assicurazione responsabilità civile veicoli a motore con copertura parziale e un'assicurazione protezione giuridica. Tuttavia, le somme assicurate, le coperture e le franchigie non sono state adeguate da anni. Durante il colloquio di consulenza non si tratta solo di chiarire l'attuale situazione di copertura, ma anche di capire come rendere efficienti dal punto di vista digitale i processi di denuncia dei sinistri, gestione delle polizze e comunicazione con gli assicuratori. In questo contesto sono fondamentali aspetti quali aggiornamento dei dati, la trasparenza, la protezione dei dati e l'ottimizzazione dei processi.

Compiti:

- Descrivi la situazione attuale e le circostanze rilevanti.
- Analizza la situazione attuale per individuare opportunità, rischi e cause in relazione a tutte le parti coinvolte.
- Sviluppa proposte professionalmente fondate per misure, soluzioni o passi successivi.

Domande chiave:

- La persona candidata argomenta in modo logico?
- La persona candidata formula argomentazioni tecnicamente corrette?
- La persona candidata analizza con precisione per identificare le sfide?
- La persona candidata presenta soluzioni e/o misure in modo convincente?
- La persona candidata comunica chiaramente e risponde alle domande?
- La persona candidata comprende il contesto tecnico e utilizza correttamente i termini tecnici?