

Profilo di qualificazione in conformità allo standard minimo secondo l'art. 190 OS

per i profili «Tutti i rami», «Non vita»,
«Vita» e «Assicurazione complementare
malattie»



Autore	VBV/AFA
Versione	01
Data	3 maggio 2024

Indice

1	Profilo professionale	4
1.1	Ambiti professionali secondo i profili «Tutti i rami», «Non vita», «Vita» e «Assicurazione complementare malattie»	4
1.2	Principali competenze operative	5
1.3	Esercizio della professione	5
1.4	Rilevanza della professione per società, economia, natura e cultura.....	6
2	Panoramica delle competenze operative.....	7
3	Livello di requisiti	8
3.1	Criteri di valutazione	8
3.2	Comportamenti.....	14
4	Competenze specialistiche	15
4.1	Conoscenze specialistiche generali.....	15
4.2	Conoscenze specialistiche «Non vita»	16
4.3	Conoscenze specialistiche «Vita»	17
4.4	Conoscenze specialistiche «Assicurazione complementare malattie».....	20
5	Ambito professionale	24
6	Panoramica delle competenze operative.....	25
7	Livello di requisiti	26
7.1	Criteri di valutazione	26
7.2	Comportamenti.....	29
8	Contenuti di apprendimento per le competenze specialistiche.....	30
8.1	Contenuti di apprendimento generali: Conoscenze giuridiche.....	30
8.2	Contenuti di apprendimento specifici: assicurazioni veicoli a motore.....	30
9	Ambito professionale	33
10	Panoramica delle competenze operative.....	34

11	Livello di requisiti	35
11.1	Criteri di valutazione	35
11.2	Comportamenti.....	37
12	Contenuti di apprendimento per le competenze specialistiche.....	38
12.1	Contenuti di apprendimento generali: Conoscenze giuridiche.....	38
12.2	Contenuti di apprendimento specifici: assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali	38

1 Profilo professionale

1.1 Ambiti professionali secondo i profili «Tutti i rami», «Non vita», «Vita» e «Assicurazione complementare malattie»

1.1.1 Attività

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi sono persone esperte in questioni di carattere assicurativo e previdenziale che forniscono consulenza e assistenza alla clientela privata e aziendale.

Offrono e stipulano con la propria clientela contratti per prodotti assicurativi e previdenziali, fornendo informazioni trasparenti sulle principali caratteristiche dei prodotti, così come su premi e commissioni.

Dando priorità alla sicurezza finanziaria della propria clientela, le intermediarie e gli intermediari assicurativi ne individuano le specifiche esigenze assicurative e previdenziali, valutano le offerte ed elaborano un piano di copertura individuale adeguato. Presentano inoltre proposte di soluzione in linea con le esigenze assicurative e previdenziali e coadiuvano la gestione dei contratti. Nel farlo, rispettano sempre le disposizioni normative e le norme di comportamento.

1.1.2 Profili «Tutti i rami», «Non vita», «Vita» e «Assicurazione complementare malattie»

L'attività di intermediazione si svolge solitamente in un campo d'azione attribuito al profilo.

Di seguito è riportata una panoramica dell'attribuzione dei campi d'azione ai quattro profili:

Campi d'azione	Profili			
	Non vita	Vita	Assicurazione complementare malattie	Tutti i rami
Veicolo	X			X
Economia domestica	X			X
Controversie giuridiche	X			X
Viaggi	X			X
Proprietà d'abitazioni	X			X
Assicurazione del reddito		X		X
Pensionamento		X		X

Eredità		X		X
Risparmio		X		X
Attività indipendente	X	X		X
PMI	X	X		X
Salute			X	X

1.2 Principali competenze operative

Per poter esercitare in maniera professionale la propria attività, le intermediarie e gli intermediari assicurativi dispongono di solide conoscenze in materia di assicurazioni e su argomenti affini. Uno straordinario orientamento alle soluzioni, spiccate capacità di negoziazione ed eccellenti doti comunicative consentono alle intermediarie e agli intermediari assicurativi di fornire consulenze ottimali. Sono altresì in grado di acquisire nuova clientela, instaurare relazioni a lungo termine con la stessa e gestire i contatti adottando misure adeguate.

Per poter soddisfare in maniera costante le esigenze assicurative e previdenziali della propria clientela, le intermediarie e gli intermediari assicurativi riconoscono il potenziale di ottimizzazione. Sono in grado di valutare le offerte ed elaborare un piano adeguato che includa prodotti utili, così da consentire alla clientela di stipulare contratti ottimali. Per farlo, occorre disporre di conoscenze esaustive e di informazioni accurate e trasparenti che consentano di generare valore aggiunto per la clientela. Le intermediarie e gli intermediari assicurativi forniscono supporto alla clientela in caso di sinistro e prestazione.

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi si distinguono per uno spiccato orientamento alla clientela. Sono in grado di esprimersi con un linguaggio adeguato al tipo di interlocutrice/interlocutore. Appaiono come persone sicure di sé. Agiscono responsabilmente e si comportano in modo corretto da un punto di vista etico. Si dimostrano leali nei confronti della concorrenza.

1.3 Esercizio della professione

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi esercitano la propria attività come lavoratori indipendenti o impiegati di un intermediario assicurativo senza vincoli con un'impresa di assicurazione (= intermediari assicurativi non vincolati) oppure come impiegati o lavoratori indipendenti con vincoli con un'impresa di assicurazione (= intermediari assicurativi vincolati). Sono in grado di lavorare sia autonomamente che in team.

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi pianificano le proprie attività lavorative quotidiane per lo più in autonomia. Ciò richiede capacità organizzative, autodisciplina, motivazione personale, resilienza e flessibilità nell'interazione con vari partner e parti interessate. Oltre alla consulenza specialistica fornita alla clientela esistente, l'acquisizione di nuova clientela rappresenta un aspetto importante dell'attività delle intermediarie e degli intermediari assicurativi. Grazie a un atteggiamento sicuro di sé e alle eccellenti doti comunicative, le intermediarie e gli intermediari assicurativi contribuiscono

in modo significativo, nell'ambito sia di colloqui di consulenza che di attività di vendita, a gestire la clientela esistente, a commercializzare il portafoglio di prodotti e/o i piani di consulenza e ad ampliare l'effettivo di assicurati.

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi mantengono la propria occupabilità. Per rimanere aggiornati a livello specialistico, seguono attività di formazione continua, in particolare per quanto concerne l'attuazione delle disposizioni normative che disciplinano il settore assicurativo e previdenziale.

1.4 Rilevanza della professione per società, economia, natura e cultura

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi concorrono con il proprio lavoro alla responsabilità personale e alla sicurezza finanziaria della clientela, alleggerendo così l'onere delle associazioni sociali. In qualità di persone esperte in materia di gestione del rischio, contribuiscono a prevenire possibili casi di sinistro e prestazione elaborando soluzioni assicurative e previdenziali di alta qualità.

Le intermediarie e gli intermediari assicurativi si attengono a modalità di lavoro moderne, il più possibile rispettose dell'ambiente e delle risorse. Utilizzano strumenti digitali al posto di documenti cartacei e fissano anche appuntamenti virtuali. Integrano gli aspetti della sostenibilità nella propria attività di consulenza puntando, nella scelta delle soluzioni assicurative, anche su prodotti che promuovono questa componente.

2 Panoramica delle competenze operative

A	Acquisizione della clientela	A1: Generare nuova clientela	A2: Fissare colloqui con la clientela	A3: Registrare i dati della clientela	
B	Consulenza alla clientela	B1: Individuare desideri, obiettivi ed esigenze della clientela durante il colloquio	B2: Analizzare il fabbisogno e le esigenze della clientela	B3: Elaborare proposte di soluzione individuali	B4: Presentare e attuare proposte di soluzione
C	Gestione e ampliamento del portafoglio clienti	C1: Cross- e up-selling; esaminare le polizze d'assicurazione esistenti gestite esternamente e includerle nel portafoglio	C2: Accogliere le richieste di modifica e adeguare i contratti esistenti	C3: Fornire supporto alla clientela in caso di sinistro	C4: Gestire la clientela esistente
					C5: Rielaborare le proposte d'assicurazione

3 Livello di requisiti

3.1 Criteri di valutazione

3.1.1 Campo di competenze operative A: acquisizione della clientela	
Descrizione del campo di competenze operative	Le intermediarie e gli intermediari assicurativi dispongono di una solida rete, che provvedono a gestire e ampliare in maniera mirata. Forniscono in maniera professionale consulenza e assistenza alla clientela esistente, guadagnandone così la fiducia e creando i presupposti per l'acquisizione di nuova clientela. Le intermediarie e gli intermediari assicurativi si rivolgono alla clientela esistente per ottenere raccomandazioni, sfruttando abilmente i contatti esistenti per trovarne di nuovi. L'obiettivo di queste attività di acquisizione è poter fissare un colloquio personale, che le intermediarie e gli intermediari assicurativi preparano scrupolosamente reperendo tutte le informazioni necessarie sulla clientela, sia da fonti interne che esterne. Nella programmazione dell'appuntamento, procedono in maniera mirata e orientano la conversazione su un argomento specifico, appropriato alle esigenze della clientela stessa. Convincono quest'ultima dei vantaggi di un colloquio personale e sono flessibili nel fissare la data dell'appuntamento in base alle relative richieste e disponibilità. Le intermediarie e gli intermediari assicurativi registrano costantemente i dati della clientela e li mantengono aggiornati.
Contesto	Con l'acquisizione della clientela, le intermediarie e gli intermediari assicurativi contribuiscono allo sviluppo commerciale della propria impresa e all'incremento del fatturato. Agiscono sempre in maniera trasparente e leale. Per consolidare e ampliare la propria rete, dispongono della capacità di analizzare la situazione personale e/o aziendale della clientela e di individuare possibili opportunità assicurative. Sono in grado di creare «situazioni win-win». Per conseguire tale obiettivo, assumono un atteggiamento positivo orientato alle esigenze della clientela. Si pongono in maniera convincente e possono contare su grandi capacità di negoziazione.

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari assicurativi sono in grado di:
A1: Generare nuova clientela	1. Fornire consulenza alla clientela esistente in modo che questa li raccomandi 2. Coinvolgere le persone giuste (ad es. garagisti, architetti, fiduciari) nell'intermediazione/collaborazione 3. Utilizzare in maniera mirata varie fonti di dati, come Internet, elenchi telefonici, riviste di settore, domande di costruzione ecc., per acquisire nuova clientela 4. Convogliare l'argomento di conversazione in un qualsiasi colloquio o con un contatto attuale verso il tema «assicurazione» 5. Affrontare il tema del rischio e della sicurezza in un colloquio in maniera mirata e pertinente rispetto alla situazione dell'interlocutrice/interlocutore 6. Riconoscere potenziali clienti nelle interazioni quotidiane
A2: Fissare colloqui con la clientela	1. Stabilire la modalità e il luogo in cui si svolgerà il colloquio in base alla (nuova) clientela 2. Reperire le informazioni necessarie sulla (nuova) clientela tramite fonti interne ed esterne 3. Nella programmazione dell'appuntamento, orientare la conversazione su un argomento specifico (ad es. protezione giuridica, previdenza, assicurazione malattie ecc.) 4. Redigere un programma per il colloquio da svolgere 5. Preparare gli strumenti e i documenti adeguati per condurre il colloquio 6. Acquisire nuova clientela e reagire a possibili obiezioni
A3: Registrare i dati della clientela	1. Registrare correttamente i dati della clientela nelle banche dati (CRM) 2. Salvare nel sistema CRM le polizze della clientela

3.1.2 Campo di competenze operative B: consulenza alla clientela	
Descrizione del campo di competenze operative	Fornire una consulenza esperta, professionale e completa alla clientela rientra tra le competenze chiave delle intermediarie e degli intermediari assicurativi. Nel colloquio personale scrupolosamente preparato (si veda la descrizione del campo di competenze operative A), le intermediarie e gli intermediari assicurativi delineano la situazione effettiva e auspicata della clientela.

	Rispondono a domande e argomentazioni, illustrano le prime proposte di soluzione e forniscono supporto nel processo decisionale. A conclusione del colloquio, valutano l'analisi ed elaborano proposte di soluzione o bandi formalmente corretti con l'aiuto dei sistemi a disposizione. A seconda della complessità della situazione, si avvalgono dell'assistenza di specialiste/specialisti del settore. Successivamente, presentano le proprie proposte alla clientela, forniscono consulenza e spiegano le proposte di soluzione. Qualora la clientela sia d'accordo, i documenti possono essere completati e firmati. Segue quindi la verifica della completezza e l'inoltro alla compagnia.
Contesto	Per individuare sistematicamente le esigenze della clientela ed elaborare soluzioni individuali, le intermediarie e gli intermediari assicurativi dispongono, oltre che di solide conoscenze dei prodotti, anche di spiccate doti comunicative. Sono in grado di immedesimarsi nella clientela, adeguare il linguaggio al tipo di interlocutrice/interlocutore e tradurre desideri e aspettative in prodotti adeguati. Le intermediarie e gli intermediari assicurativi sono inoltre in grado di trattare argomenti complessi come quello della previdenza. Devono decidere, caso per caso, quali soluzioni offrire alla clientela e come spiegarle in maniera trasparente. L'obiettivo è far sì che le intermediarie e gli intermediari assicurativi conoscano la propria clientela e le relative aspettative ed esigenze. In questo modo, la clientela si sente presa sul serio e ha fiducia nella/nel consulente. Le intermediarie e gli intermediari assicurativi devono dimostrarsi leali nei confronti della compagnia di assicurazione per quanto concerne la selezione dei rischi. Per quanto riguarda i bandi o l'elaborazione di proposte di soluzione, le intermediarie e gli intermediari assicurativi si attengono ai requisiti formali previsti dalla legge. Lo svolgimento di tutte queste attività richiede un comportamento etico.

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari assicurativi sono in grado di:
B1: Individuare desideri, obiettivi ed esigenze della clientela durante il colloquio	1. Illustrare alla clientela lo svolgimento del colloquio e le tempistiche (con l'ausilio del programma) 2. Identificarsi correttamente di fronte alla clientela (LSA 45) 3. Capire gli obiettivi e i progetti della clientela (situazione auspicata)
B2: Analizzare il fabbisogno e le esigenze della clientela	1. Delineare la situazione effettiva della clientela utilizzando tecniche di colloquio e di formulazione delle domande adeguate 2. Illustrare i rischi 3. Richiedere tutti i documenti necessari
B3: Elaborare proposte di soluzione individuali	1. Redigere un'analisi della situazione assicurativa della clientela confrontando i risultati della situazione effettiva con quelli della situazione auspicata 2. Individuare eventuali casi di sottoassicurazione, doppia assicurazione o soprassicurazione, la mancanza di una copertura assicurativa e un eventuale potenziale di ottimizzazione 3. Con l'aiuto dei sistemi a disposizione, elaborare proposte di soluzione individuali, ponderate in base al rischio ed economicamente sostenibili (ad es. offerte o bandi) 4. Avvalersi dell'assistenza di specialiste/specialisti del settore, se opportuno 5. Se necessario, inoltrare le proposte di soluzione all'Underwriting e chiarire eventuali dubbi 6. Prepararsi al colloquio di consulenza secondo una modalità orientata alle esigenze della clientela
B4: Presentare e attuare proposte di soluzione	1. Abbozzare e visualizzare proposte di soluzione 2. Illustrare con chiarezza le proposte alla clientela privata e/o aziendale e ottemperare ai relativi obblighi d'informazione 3. Rispondere in modo corretto e sicuro (dimostrando padronanza) a riserve e/o domande 4. Apportare gli adeguamenti necessari con flessibilità 5. A seconda della complessità delle proposte di soluzione (ad es. offerte o confronto tra offerte), avvalersi dell'assistenza di specialiste/specialisti del settore 6. Compilare correttamente le proposte

3.1.3 Campo di competenze operative C: gestione e ampliamento del portafoglio clienti	
Descrizione del campo di competenze operative	Una clientela soddisfatta e un portafoglio ben strutturato sono al centro dell'attività delle intermediarie e degli intermediari assicurativi. Questi offrono alla propria clientela privata e aziendale soluzioni in linea con il relativo fabbisogno e le relative esigenze e riconoscono eventuali necessità di copertura supplementare o di adeguamento di una soluzione esistente. Per poter riconoscere tali opportunità di copertura supplementare, mantengono sempre aggiornati i dati della clientela e adeguano le soluzioni assicurative e previdenziali alla mutata situazione della clientela. Su questa base, le intermediarie e gli intermediari assicurativi contattano la propria clientela, discutono della situazione mutata e delle relative ripercussioni su un'eventuale copertura assicurativa e adeguano i prodotti esistenti e nuovi in base alle nuove esigenze, rispettando le direttive di accettazione delle compagnie di assicurazione. Le intermediarie e gli intermediari assicurativi rafforzano le proprie relazioni a lungo termine con la clientela mediante regolari contatti. Gestiscono personalmente questi contatti tramite comunicazioni scritte e telefonate, utilizzando i social media e anche in occasione di eventi dedicati alla clientela. In caso di sinistro, forniscono supporto alla propria clientela informandola sui passi successivi e, se necessario, rimanendo attivamente al suo fianco durante l'intero processo.
Contesto	Le intermediarie e gli intermediari assicurativi creano valore aggiunto per la propria clientela con soluzioni assicurative personalizzate. Adottano un atteggiamento orientato alle soluzioni e alle prestazioni. Comunicano in maniera trasparente. Si dimostrano leali nei confronti della concorrenza. Per offrire le migliori soluzioni, dispongono di conoscenze esaustive sull'effettiva situazione della clientela, riconoscendo dunque eventuali possibilità di ottimizzazione. Rispettano obbligatoriamente i requisiti di legge. Prendersi cura della clientela è fondamentale per le intermediarie e gli intermediari assicurativi. La gestione del proprio portafoglio clienti consente loro di generare nuovi lead (si veda anche campo di competenze operative A).

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari assicurativi sono in grado di:
C1: Cross- e up-selling; esaminare le polizze d'assicurazione esistenti gestite esternamente e includerle nel portafoglio	1. Fare il punto della situazione delle polizze attuali per verificare se le prestazioni soddisfano le esigenze della clientela 2. Sottoporre alla clientela proposte in linea con le rispettive esigenze per adeguare la soluzione assicurativa (up-selling) 3. Offrire prodotti complementari adeguati in base al portafoglio (cross-selling)
C2: Accogliere le richieste di modifica e adeguare i contratti esistenti	1. Sottoporre alla clientela, in caso di richieste di modifica, una proposta adeguata per una soluzione assicurativa nuova o modificata 2. Richiedere modifiche internamente o alla compagnia di assicurazione 3. Generare lead per il successivo recupero 4. Mantenere aggiornati i dati della clientela e il relativo portafoglio (polizze)
C3: Fornire supporto alla clientela in caso di sinistro	1. Illustrare con chiarezza alla clientela la procedura di notifica del sinistro e fornire supporto in caso di necessità 2. Garantire una gestione efficiente delle notifiche di sinistro da parte dell'ufficio competente
C4: Gestire la clientela esistente	1. Mantenere il contatto con la clientela esistente tramite i vari canali e in occasione di eventi dedicati alla clientela 2. Informare regolarmente la clientela in merito a offerte e prodotti attuali
C5: Rielaborare le proposte d'assicurazione	1. Verificare la completezza delle proposte d'assicurazione e inoltrarle all'Underwriting entro i termini previsti 2. Informare in maniera esaustiva la clientela in merito allo svolgimento della procedura di accettazione/rifiuto e alle relative implicazioni 3. Illustrare con chiarezza alla clientela i riscontri dell'Underwriting (riserve) e fornire informazioni sui passi successivi 4. Aggiornare i dati della clientela nei relativi sistemi e impostare promemoria per gli appuntamenti di follow-up

3.2 Comportamenti

Comportamenti	Sfide (esempi, non esaustivi)	Campi di competenze operative		
		A	B	C
Orientamento alla clientela	Dare sempre priorità agli interessi della clientela	X	X	X
	Offrire alla clientela il miglior servizio possibile, a prescindere dal fatto che si giunga o meno a una stipulazione		X	X
Capacità di negoziazione, forza di persuasione	Convincere la clientela del vantaggio di una determinata soluzione assicurativa	X		
	Considerare le varie esigenze individuali della clientela	X	X	X
Integrità, lealtà	Rispettare i requisiti di legge	X	X	X
	Ottemperare al dovere di lealtà nei confronti della clientela e del datore di lavoro	X	X	X
Comportamento comunicativo	Dimostrare apertura nei confronti delle persone, mostrare empatia, comportarsi in maniera autentica in tutte le situazioni	X	X	X
	Interessarsi delle esigenze, dei problemi e delle situazioni delle altre persone, parlarne in maniera appropriata e trasformarli in ar-	X	X	X
Approccio e comportamento imprenditoriali	Presentarsi in maniera professionale sui social media	X	X	X
	Strutturare processi per quanto possibile economici	X	X	X
Autonomia, consapevolezza delle proprie responsabilità	Organizzare il lavoro in maniera autonoma	X	X	X
	Rilevare e registrare i dati in modo affidabile	X	X	X
Consapevolezza della propria qualità	Fornire una prestazione lavorativa di alta qualità	X	X	X
	Mantenere aggiornate le proprie competenze specialistiche, metodologiche, sociali e	X	X	X
Flessibilità	Reagire a eventuali cambiamenti all'interno dell'organizzazione e a mutate condizioni di mercato			X
	Pianificare le proprie attività lavorative quotidiane in base alle esigenze della clientela	X	X	X

4 Competenze specialistiche

4.1 Conoscenze specialistiche generali

I contenuti di apprendimento e d'esame riportati di seguito sono rilevanti per i profili «Tutti i rami», «Non vita», «Vita» e «Assicurazione complementare malattie».

4.1.1 Settore assicurativo

Ambiti tematici	Contenuti
Settore assicurativo	- Concept, principio di base e funzionamento di un'assicurazione - Classificazione delle assicurazioni - L'impresa «assicurazione»: catena di creazione di valore e processi aziendali - Gestione del rischio - Le tre principali procedure di finanziamento - Premio

4.1.2 Conoscenze giuridiche

Ambiti tematici	Contenuti
Intermediazione assicurativa	- Compiti dell'intermediaria/o assicurativa/o - Determinazione del fabbisogno assicurativo - Indennità dell'intermediaria/o assicurativa/o - Obiettivi e strumenti del diritto in materia di sorveglianza degli intermediari (LSA) - Obblighi (di condotta) delle intermediarie/degli intermediari (in particolare, accordo settoriale sugli intermediari nell'assicurazione malattie (ASI), LSA 39, LSA 41, LSA 43, LSA 45) - Possibili sanzioni - Rapporti giuridici tra intermediaria/o e cliente - Responsabilità
Legge sul contratto d'assicurazione (LCA)	- Panoramica, struttura e disposizioni - Nascita del contratto d'assicurazione - Durata e termine del contratto d'assicurazione - Diritti e obblighi delle parti - Regresso dell'assicuratore - Differenziazioni rispetto a Codice delle obbligazioni (CO) e Condizioni generali d'assicurazione (CGA) - Reticenza
Diritto societario	- Le tre principali forme societarie (ditta individuale, società anonima (SA) e società a garanzia limitata (Sagl)) - Scopo del registro di commercio
Compliance	Caratteristiche fondamentali della normativa in materia di: - Protezione dei dati (LPD) - Concorrenza sleale (LCSI) - Cartelli e altre limitazioni della concorrenza (LCart)

4.2 Conoscenze specialistiche «Non vita»

I contenuti di apprendimento e d'esame riportati di seguito sono rilevanti per i profili «Tutti i rami» e «Non vita».

4.2.1 Assicurazione di cose e patrimoniale

Ambiti tematici	Contenuti
Assicurazioni di cose: - Assicurazione mobilia domestica - Assicurazione oggetti di valore - Assicurazione di cose per stabili - Assicurazione costruzioni - Assicurazione casco - Assicurazione bagagli - Assicurazione biciclette - Assicurazione animali domestici - Assicurazione di cose per aziende - Impianti tecnici - Assicurazioni tecniche - Assicurazione di trasporto	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Valori assicurati - Ambito assicurativo rischi di base - Prestazioni assicurate incl. spese conseguenti coassicurate - Importanti coperture complementari - Sottoassicurazione - Differenziazioni tra le varie assicurazioni
Assicurazioni responsabilità civile: - Assicurazione responsabilità civile di privati - Assicurazione RC del proprietario d'immobili - Assicurazione responsabilità civile per veicoli a motore - Assicurazione responsabilità civile di imprese - Assicurazione responsabilità civile professionale - Assicurazione responsabilità civile committente	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Responsabilità e fondamenti di responsabilità - Ambito assicurativo coperture di base - Prestazioni assicurate - Principali coperture complementari - Diritto di credito diretto - Differenziazioni tra le varie assicurazioni

Altre assicurazioni patrimoniali: - Assicurazione di protezione giuridica per privati - Assicurazione di protezione giuridica in materia di circolazione - Assicurazione di protezione giuridica per imprese - Assicurazione interruzione d'esercizio - Assicurazione viaggi - Assicurazione cyber - Assicurazione cauzionale	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Ambito assicurativo coperture di base - Prestazioni assicurate - Principali coperture complementari - Differenziazioni tra le varie assicurazioni
--	--

4.2.2 Assicurazioni di persone

Ambiti tematici	Contenuti
Per clienti aziendali/lavoratori indipendenti: - LAINF - Assicurazioni collettive d'indennità giornaliera secondo la LCA - Assicurazione complementare facoltativa (LAINF-C) Possibilità di integrazione per persone private: - Assicurazione infortuni privata	- Panoramica e basi legali - Persone assicurate - Prestazioni assicurate

4.2.3 Immobili

Ambiti tematici	Contenuti
Finanziamento di proprietà d'abitazioni a uso proprio	- Principi dei metodi per il finanziamento di immobili (fondi propri, sostenibilità, prestito sulla polizza, garanzia ipotecaria, promozione della proprietà d'abitazioni) - Possibilità di ammortamento (diretto/indiretto) e relative implicazioni fiscali

4.3 Conoscenze specialistiche «Vita»

I contenuti di apprendimento e d'esame riportati di seguito sono rilevanti per i profili «Tutti i rami» e «Vita».

4.3.1 Conoscenze giuridiche

Ambiti tematici	Contenuti
Compliance	Caratteristiche fondamentali della normativa in materia di: - Riciclaggio di denaro (LRD) - Scambio automatico di informazioni (SAI) - Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) - Legge sugli investimenti collettivi (LICol)
Diritto matrimoniale e successorio	- Regimi dei beni - Successione legale e porzioni legittime - Testamento e contratto successorio - Direttive del paziente - Mandato precauzionale

4.3.2 Assicurazioni di persone e sociali

Ambiti tematici	Contenuti
Previdenza statale: - AVS - AI - PC	- Panoramica e basi legali - Persone assicurate - Prestazioni assicurate - Finanziamento - Tassazione
Previdenza professionale: - LPP (obbligatorio/sovraobbligatorio) - LAINF - Assicurazioni complementari facoltative (LAINF-C)	- Panoramica e basi legali - Persone assicurate - Prestazioni assicurate - Finanziamento - Tassazione - Particolarità (Fondazione istituto collettore, contratti collettivi di lavoro, cassa suppletiva) - Possibilità di integrazione - Previdenza per lavoratori indipendenti
Altre assicurazioni sociali: - IPG incl. IMat e IPat - AD - AM - CAF	- Breve descrizione, oggetto e scopo - Cerchia assicurata di persone - Indennità
Assicurazioni individuali sulla vita: - Previdenza vincolata (3a) - Previdenza libera (3b)	- Panoramica e basi legali - Concept e funzionamento - Persone assicurabili - Premi e finanziamento - Privilegi - Scelta dei beneficiari - Tassazione - Vantaggi e svantaggi di banca e assicurazione - Tipi di contratto dell'assicurazione sulla vita - Esame dei rischi e reticenza
Interazione tra 1°, 2° e 3° pilastro	- Sistema previdenziale dei 3 pilastri - Coordinamento intersistemico - Rendita complementare, rendita sussidiaria - Realizzazione di grafici
Assicurazioni sulla vita qualificate: - Fondi d'investimento - Obbligazioni - Azioni	- Concept e funzionamento - Vantaggi e svantaggi - Categorie principali e relative caratteristiche - Basi legali (LICol) - Opportunità e rischi - Obblighi d'informazione incl. foglio informativo di base - Verifica dell'appropriatezza, profilo di rischio e dell'investitore - Documentazione e rendiconto - Tassazione

4.4 Conoscenze specialistiche «Assicurazione complementare malattie»

I contenuti di apprendimento e d'esame riportati di seguito sono rilevanti per i profili «Tutti i rami» e «Assicurazione complementare malattie».

4.4.1 Assicurazione malattie e infortuni

Ambiti tematici	Contenuti
Assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS)	- Panoramica e basi legali - Cerchia assicurata di persone - Prestazioni assicurate - Sospensione della copertura infortuni (interfaccia LAINF) - Modelli assicurativi - Partecipazioni alle spese - Contributi assicurativi - Possibilità di disdetta e termini
LAINF	- Panoramica e basi legali - Persone assicurate - Prestazioni assicurate
Possibilità di integrazione secondo la LCA in caso di malattia e infortunio: - Assicurazione individuale e collettiva d'indennità giornaliera secondo la LA-Mal e la LCA - Assicurazioni complementari malattie facoltative secondo la LCA - Assicurazioni complementari facoltative (LAINF-C) - Assicurazione infortuni privata	- Oggetto e scopo - Cerchia assicurata di persone - Prestazioni assicurate - Tipi principali e possibili assicurazioni complementari - Finanziamento - Differenziazioni tra le varie assicurazioni e tra assicurazioni private e legali

**Profilo di qualificazione in conformità
allo standard minimo secondo l'art. 190
OS**

per l'intermediazione con mandato di
prodotto specifico per le assicurazioni
veicoli a motore

Autore	VBV/AFA
Versione	01
Data	3 maggio 2024

Indice

1	Profilo professionale	4
1.1	Ambiti professionali secondo i profili «Tutti i rami», «Non vita», «Vita» e «Assicurazione complementare malattie»	4
1.1.1	Attività	4
1.1.2	Profili «Tutti i rami», «Non vita», «Vita» e «Assicurazione complementare malattie»	4
1.2	Principali competenze operative	5
1.3	Esercizio della professione	5
1.4	Rilevanza della professione per società, economia, natura e cultura	6
2	Panoramica delle competenze operative	7
3	Livello di requisiti	8
3.1	Criteri di valutazione	8
3.1.1	Campo di competenze operative A: acquisizione della clientela	8
3.1.2	Campo di competenze operative B: consulenza alla clientela	9
3.1.3	Campo di competenze operative C: gestione e ampliamento del portafoglio clienti	12
3.2	Comportamenti	14
4	Competenze specialistiche	15
4.1	Conoscenze specialistiche generali	15
4.1.1	Settore assicurativo	15
4.1.2	Conoscenze giuridiche	15
4.2	Conoscenze specialistiche «Non vita»	16
4.2.1	Assicurazione di cose e patrimoniale	16
4.2.2	Assicurazioni di persone	17
4.2.3	Immobili	17
4.3	Conoscenze specialistiche «Vita»	17
4.3.1	Conoscenze giuridiche	18
4.3.2	Assicurazioni di persone e sociali	19
4.4	Conoscenze specialistiche «Assicurazione complementare malattie»	20
4.4.1	Assicurazione malattie e infortuni	20
5	Ambito professionale	24

6	Panoramica delle competenze operative.....	25
7	Livello di requisiti	26
7.1	Criteri di valutazione	26
7.1.1	Campo di competenze operative A: acquisizione della clientela.....	26
7.1.2	Campo di competenze operative B: consulenza alla clientela.....	26
7.1.3	Campo di competenze operative C: gestione del portafoglio clienti.....	27
7.2	Comportamenti.....	29
8	Contenuti di apprendimento per le competenze specialistiche.....	30
8.1	Contenuti di apprendimento generali: Conoscenze giuridiche.....	30
8.2	Contenuti di apprendimento specifici: assicurazioni veicoli a motore.....	30
9	Ambito professionale	33
10	Panoramica delle competenze operative.....	34
11	Livello di requisiti	35
11.1	Criteri di valutazione	35
11.1.1	Campo di competenze operative A: acquisizione della clientela.....	35
11.1.2	Campo di competenze operative B: consulenza alla clientela.....	36
11.1.3	Campo di competenze operative C: gestione del portafoglio clienti.....	37
11.2	Comportamenti.....	37
12	Contenuti di apprendimento per le competenze specialistiche.....	38
12.1	Contenuti di apprendimento generali: Conoscenze giuridiche.....	38
12.2	Contenuti di apprendimento specifici: assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali	38

5 Ambito professionale

Queste persone esercitano la propria professione principale nel settore automobilistico o in un ambiente affine, svolgendo, nella loro funzione, attività di intermediarie e intermediari limitatamente al settore delle assicurazioni veicoli a motore. L'intermediazione viene solitamente svolta come compito secondario o prestazione complementare per la clientela.

Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico offrono o stipulano con la propria clientela contratti per prodotti assicurativi per veicoli a motore, fornendo informazioni trasparenti sulle principali caratteristiche dei prodotti, così come sugli obblighi e diritti essenziali.

6 Panoramica delle competenze operative

A	Acquisizione della clientela	A1: Considerare le esigenze assicurative			
B	Consulenza alla clientela	B1: Individuare le esigenze della clientela durante il colloquio	B2: Analizzare le esigenze della clientela	B3: Elaborare proposte di soluzione individuali	B4: Presentare e attuare proposte di soluzione
C	Gestione del portafoglio clienti	C1: Fornire supporto alla clientela in caso di sinistro			

7 Livello di requisiti

7.1 Criteri di valutazione

7.1.1 Campo di competenze operative A: acquisizione della clientela	
Contesto e descrizione del campo di competenze operative	L'acquisizione di nuova clientela assicurativa non è l'attività principale del settore automobilistico. Tuttavia, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore contribuiscono a far sì che la clientela assicuri in maniera adeguata i propri veicoli a motore informandola in merito alla copertura assicurativa.

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore sono in grado di:
A1: Considerare le esigenze assicurative	Rivolgersi a chi acquista veicoli a motore per conoscerne le esigenze assicurative

7.1.2 Campo di competenze operative B: consulenza alla clientela	
Contesto e descrizione del campo di competenze operative	Nel colloquio personale, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore delineano la situazione effettiva e auspicata della clientela. Quindi elaborano proposte di soluzione formalmente corrette con l'aiuto dei sistemi a disposizione. Successivamente, presentano le proprie proposte alla clientela. Qualora la clientela sia d'accordo, i documenti possono essere completati e firmati. Segue quindi la verifica della completezza e l'inoltro alla compagnia. Per individuare le esigenze della clientela ed elaborare soluzioni individuali, le intermediarie e gli intermediari assicurativi con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore dispongono di buone conoscenze dei prodotti. Sono in

	grado di tradurre desideri e aspettative della clientela in una soluzione assicurativa adeguata. Nell'elaborazione della proposta di soluzione, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore si attengono ai requisiti formali previsti dalla legge.
--	---

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore sono in grado di:
B1: Individuare le esigenze della clientela durante il colloquio	4. Identificarsi correttamente di fronte alla clientela (LSA 45) 5. Capire le esigenze della clientela (situazione auspicata)
B2: Analizzare le esigenze della clientela	4. Delineare la situazione effettiva della clientela
B3: Elaborare proposte di soluzione individuali	7. Delineare la situazione auspicata della clientela 8. Elaborare proposte di soluzione adeguate
B4: Presentare e attuare proposte di soluzione	7. Illustrare con chiarezza le proposte alla clientela e ottemperare ai relativi obblighi d'informazione 8. Compilare correttamente le proposte

7.1.3 Campo di competenze operative C: gestione del portafoglio clienti	
Contesto e descrizione del campo di competenze operative	In caso di sinistro, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore forniscono supporto alla propria clientela informandola sui passi successivi.

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni veicoli a motore sono in grado di:



Profilo di qualificazione intermediaria/o assicurativa/o con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali

C1: Fornire supporto alla clientela in caso di sinistro	Illustrare con chiarezza alla clientela la procedura di notifica del sinistro
--	---

7.2 Comportamenti

Comportamenti	Sfide	Campi di competenze operative		
		A	B	C
Orientamento alla clientela	Dare sempre priorità agli interessi della clientela	X	X	X
	Considerare le varie esigenze individuali della clientela	X	X	X
Integrità, lealtà	Rispettare i requisiti di legge	X	X	X
Comportamento comunicativo	Dimostrare apertura nei confronti delle persone, mostrare empatia, comportarsi in maniera autentica in tutte le situazioni	X	X	X
Consapevolezza della propria qualità	Fornire una prestazione lavorativa di alta qualità	X	X	X
	Rilevare e registrare i dati in modo affidabile	X	X	X

8 Contenuti di apprendimento per le competenze specialistiche

8.1 Contenuti di apprendimento generali: Conoscenze giuridiche

Ambiti tematici	Contenuti
Intermediazione assicurativa	- Obblighi (di comportamento) degli intermediari (in particolare, LSA 43, LSA 45) - Possibili sanzioni - Responsabilità
Legge sul contratto d'assicurazione (LCA)	- Nascita del contratto d'assicurazione - Obblighi d'informazione di cui all'art. 3 LCA - Termini

8.2 Contenuti di apprendimento specifici: assicurazioni veicoli a motore

Ambiti tematici	Contenuti
Assicurazione responsabilità civile - Assicurazione responsabilità civile per veicoli a motore	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Prestazioni assicurate - Principali coperture complementari - Diritto di credito diretto
Assicurazione di cose - Assicurazione casco	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Valori assicurati - Ambito assicurativo rischi di base - Prestazioni assicurate incl. spese conseguenti coassicurate - Principali coperture complementari
Assicurazione di persone - Infortuni per occupanti	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Persone assicurate - Prestazioni assicurate
Assicurazione di garanzia	- Scopo e rilevanza



Profilo di qualificazione in conformità allo standard minimo secondo l'art. 190 OS

per l'intermediazione con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali



Autore
Versione
Data

VBV/AFA
01
3 maggio 2024

Indice

1	Arbeitsgebiet.....	33
2	Übersicht der Handlungskompetenzen	34
3	Anforderungsniveau	35
3.1	Leistungskriterien	35
3.2	Haltungen	37
4	Lerninhalte für die Fachkompetenzen	38
4.1	Generelle Lerninhalte: Rechtskenntnisse	38
4.2	Spezifische Lerninhalte: Ernteausfall/Tierseuchen	38

9 Ambito professionale

Queste persone esercitano la propria professione principale nel settore agricolo o in un ambiente affine, agendo nella loro funzione presso Grandine Svizzera come intermediarie e intermediari limitatamente al settore delle assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali. L'intermediazione viene svolta come attività secondaria in cui confluiscono le competenze dell'attività principale.

Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico offrono e stipulano con la propria clientela contratti per prodotti assicurativi sul raccolto e contro le epidemie animali di Grandine Svizzera, fornendo informazioni trasparenti sulle principali caratteristiche dei prodotti, così come su premi e commissioni.

10 Panoramica delle competenze operative

A	Acquisizione della clientela	A1: Considerare le esigenze assicurative	A2: Fissare colloqui con la clientela	A3: Registrare i dati della clientela	
B	Consulenza alla clientela	B1: Individuare le esigenze della clientela durante il colloquio	B2: Analizzare le esigenze della clientela	B3: Elaborare proposte di soluzione individuali	B4: Presentare e attuare proposte di soluzione
C	Gestione del portafoglio clienti	C1: Fornire supporto alla clientela in caso di sinistro			

11 Livello di requisiti

11.1 Criteri di valutazione

11.1.1 Campo di competenze operative A: acquisizione della clientela	
Contesto e descrizione del campo di competenze operative	L'acquisizione di nuova clientela assicurativa non è l'attività principale del settore agricolo. Tuttavia, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali contribuiscono a far sì che la clientela abbia assicurato in maniera adeguata i propri raccolti e animali contattandola in merito alla copertura assicurativa.

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali sono in grado di:
A1: Considerare le esigenze assicurative	7. Rivolgersi agli agricoltori con produzione agricola e animale per conoscerne le esigenze assicurative
A2: Fissare colloqui con la clientela	7. Stabilire la modalità e il luogo in cui si svolgerà il colloquio in base alla (nuova) clientela 8. Reperire le informazioni necessarie sulla (nuova) clientela tramite fonti interne ed esterne 9. Preparare gli strumenti e i documenti adeguati per condurre il colloquio 10. Acquisire nuova clientela e reagire a possibili obiezioni
A3: Registrare i dati della clientela	3. Registrare correttamente i dati della clientela nelle banche dati (CRM) 8. Salvare nel sistema CRM le polizze della clientela

11.1.2 Campo di competenze operative B: consulenza alla clientela

Contesto e descrizione del campo di competenze operative

Nel colloquio personale, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali delineano la situazione effettiva e auspicata della clientela.

Quindi elaborano proposte di soluzione formalmente corrette con l'aiuto dei sistemi a disposizione. Successivamente, presentano le proprie proposte alla clientela. Qualora la clientela sia d'accordo, i documenti possono essere completati e firmati. Segue quindi la verifica della completezza e l'inoltro alla compagnia.

Per individuare le esigenze della clientela ed elaborare soluzioni individuali, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali dispongono di buone conoscenze dei prodotti. Sono in grado di tradurre desideri e aspettative della clientela in un prodotto adeguato.

Nell'elaborazione della proposta di soluzione, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali si attengono ai requisiti formali previsti dalla legge.

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali sono in grado di:
B1: Individuare le esigenze della clientela durante il colloquio	6. Identificarsi correttamente di fronte alla clientela (LSA 45) 7. Capire le esigenze della clientela (situazione auspicata)
B2: Analizzare le esigenze della clientela	5. Delineare la situazione effettiva della clientela
B3: Elaborare proposte di soluzione individuali	9. Delineare la situazione auspicata della clientela 10. Elaborare proposte di soluzione adeguate
B4: Presentare e attuare proposte di soluzione	9. Illustrare con chiarezza le proposte alla clientela e ottemperare ai relativi obblighi d'informazione 10. Compilare correttamente le proposte

11.1.3 Campo di competenze operative C: gestione del portafoglio clienti

Contesto e descrizione del campo di competenze operative	In caso di sinistro, le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali forniscono supporto alla propria clientela informandola sui passi successivi e, se necessario, rimanendo attivamente al suo fianco durante l'intero processo.
--	---

Competenze operative	Criteri di valutazione
	Le intermediarie e gli intermediari con mandato di prodotto specifico per le assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali sono in grado di:
C1: Fornire supporto alla clientela in caso di sinistro	3. Illustrare con chiarezza alla clientela la procedura di notifica del sinistro e fornire supporto in caso di necessità

11.2 Comportamenti

Comportamenti	Sfide	Campi di competenze operative		
		A	B	C
Orientamento alla clientela	Dare sempre priorità agli interessi della clientela	X	X	X
	Considerare le varie esigenze individuali della clientela	X	X	X
Integrità, lealtà	Rispettare i requisiti di legge	X	X	X
Comportamento comunicativo	Dimostrare apertura nei confronti delle persone, mostrare empatia, comportarsi in maniera autentica in tutte le situazioni	X	X	X
Consapevolezza della propria qualità	Fornire una prestazione lavorativa di alta qualità	X	X	X
	Rilevare e registrare i dati in modo affidabile	X	X	X

12 Contenuti di apprendimento per le competenze specialistiche

12.1 Contenuti di apprendimento generali: Conoscenze giuridiche

Ambiti tematici	Contenuti
Intermediazione assicurativa	- Obblighi (di comportamento) degli intermediari (in particolare, LSA 43, LSA 45) - Possibili sanzioni - Responsabilità
Legge sul contratto d'assicurazione (LCA)	- Nascita del contratto d'assicurazione - Obblighi d'informazione di cui all'art. 3 LCA - Termini

12.2 Contenuti di apprendimento specifici: assicurazioni sul raccolto e contro le epidemie animali

Ambiti tematici	Contenuti
- Assicurazione contro i danni alle colture - Assicurazione contro le epidemie animali	- Scopo e rilevanza - Basi legali - Valori assicurati - Rischi assicurati - Prestazioni assicurate