



# Programma quadro d'insegnamento

## Corsi interaziendali a partire dal 2023

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

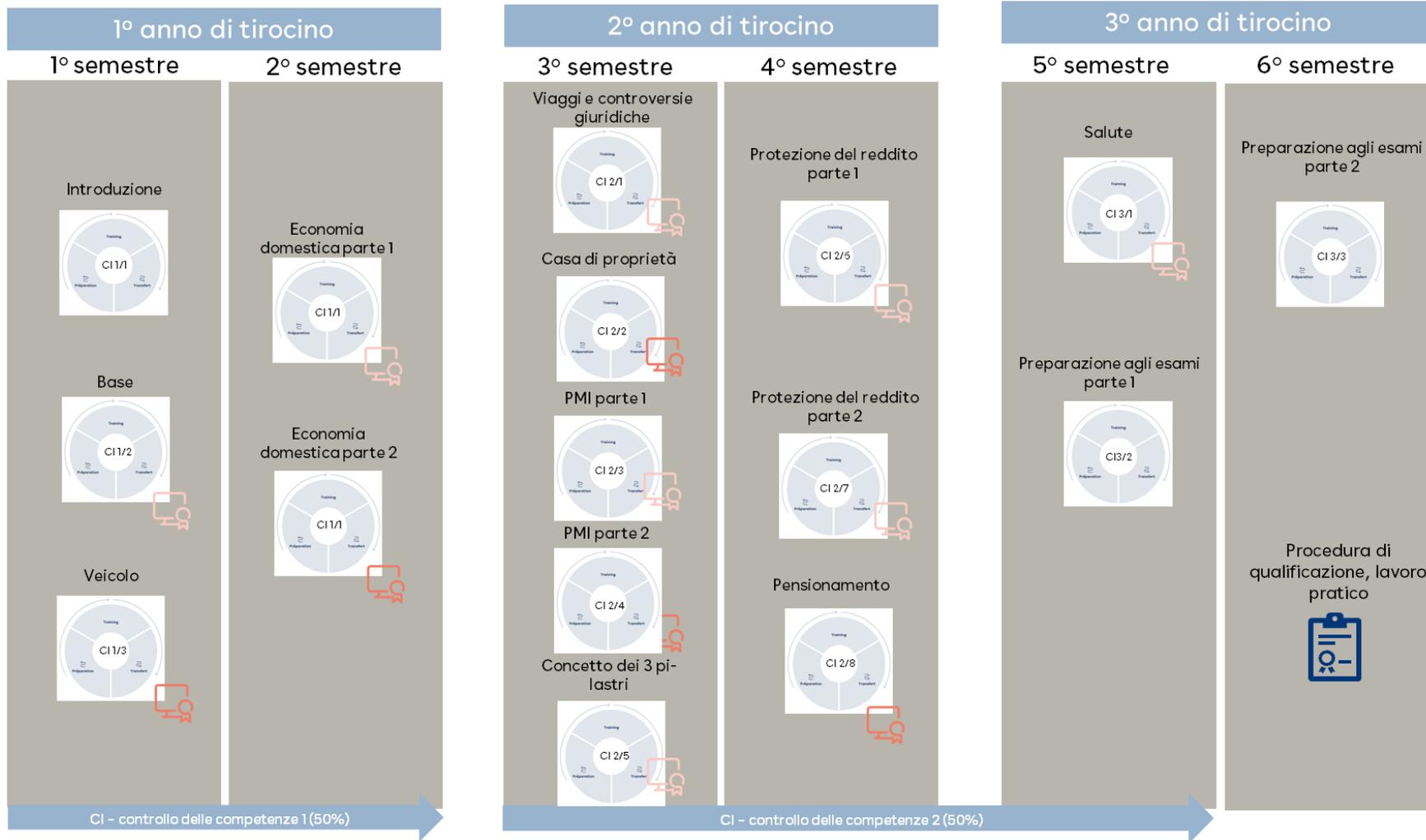
---

Autore	AFA
Versione	2.0
Data	16 maggio 2024
Importante	Lo sviluppo dell'ambiente di apprendimento 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)	9

# 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
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci6: Indicano i principi essenziali nell'allestimento di prodotti e servizi in ambito assicurativo.</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduzione alla formazione commerciale di base (ramo Assicurazione privata)</li> <li>- Strumenti di attuazione (aziendale, CI, concetto del CI)</li> <li>- Introduzione alle piattaforme</li> <li>- Idea, principio di base e funzionamento dell'assicurazione</li> <li>- Classificazione delle assicurazioni</li> <li>- I gruppi d'interesse</li> </ul>

### Circle Base (1/2)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore.</li> <li>- 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)</li> <li>- c3.pv.ci6: Indicano i principi essenziali nell'allestimento di prodotti e servizi in ambito assicurativo.</li> <li>- c3.pv.ci9 Spiegano in forma concisa le disposizioni di legge concernenti la gestione dei rapporti contrattuali con assicuratori e clienti. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci13 Spiegano le interfacce fra assicurazione e clienti. (C2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'impresa "assicurazione": catena del valore e processi aziendali</li> <li>- Gestione dei rischi</li> <li>- I premi e i metodi di finanziamento più importanti</li> <li>- Panoramica, struttura e disposizioni della LSA e della LCA</li> <li>- Nascita del contratto di assicurazione</li> <li>- Durata e risoluzione del contratto di assicurazione</li> <li>- Diritti e obblighi delle parti</li> </ul>

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ e2.pv.ci3: Illustrano la catena di creazione del valore dei prodotti e servizi più frequentemente offerti dal settore. (C2)</li> </ul>	

## Circle Veicolo (1/3)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci7: Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3)</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li> <li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci4: Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurazione di responsabilità civile veicoli a motore</li> <li>- Assicurazione casco veicoli a motore</li> <li>- Assicurazione infortuni degli occupanti</li>   <li>- Panoramica e base giuridica</li> <li>- Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, ambito di applicazione locale, rischi assicurati, danni assicurati, esclusioni, garanzia e somma assicurata</li> <li>- Prestazioni assicurative</li> <li>- Sistema di bonus/malus</li> <li>- Possibili assicurazioni complementari come protezione bonus, colpa grave, effetti personali, danni da parcheggio, fari, veicolo sostitutivo</li> <li>- Delimitazioni all'assicurazione economia domestica (compreso il furto semplice fuori casa)</li> <li>- Distinzione dalla LAMal e dalla LAINF come argomento dell'ass. infortunio degli occupanti</li> </ul>

## Circle Economia domestica parte 1 (1/4)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci7: Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3)</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li> <li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci4: Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li> </ul>	<p>Assicurazione della mobilia domestica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panoramica e basi legali</li> <li>- Copertura assicurativa: persone e cose assicurate, validità territoriale, rischi assicurati (copertura di base e possibili complementi), esclusioni, somma assicurata</li> <li>- Prestazione assicurativa comprensiva di costi consequenziali coassicurati</li> </ul> <p>Possibili assicurazioni complementari come</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'assicurazione casco dell'economia domestica</li> <li>- l'assicurazione per le biciclette</li> <li>- l'assicurazione per i bagagli,</li> <li>- l'assicurazione per gli oggetti di valore</li> <li>- l'assicurazione per gli animali domestici</li> </ul> <p>e le loro delimitazioni rispetto all'assicurazione della mobilia domestica</p>

## Circle Economia domestica parte 2 (1/5)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci7: Spiegano le disposizioni legali inerenti i sinistri e i casi di prestazioni. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3)</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li> <li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci4: Spiegano in modo comprensivo i processi e le procedure inerenti le assicurazioni private. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li> </ul>	<p>Assicurazione di responsabilità civile privata</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panoramica e basi legali</li> <li>- Copertura assicurativa: persone assicurate, validità territoriale, rischi o responsabilità assicurati, danni assicurati, esclusioni, somma di garanzia</li> <li>- Prestazioni assicurative</li> <li>- Rischi complementari assicurabili</li> </ul> <p>Assicurazione cyber</p>

## 4 Piano dei contenuti (1° e 3° anno di tirocino)

### Circle Viaggi & controversie giuridiche (2/1)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- c3.pv.ci10: Illustrano il modo corretto di analizzare esigenze di clienti e situazioni di rischio in campo assicurativo. (C2)</li><li>- c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3)</li><li>- c3.pv.ci12: Denotano un modo di comunicare con i clienti adeguato ai gruppi target e alla situazione.</li></ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li><li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li></ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li></ul>	<p>Assicurazione viaggi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Spese di annullamento</li><li>- Assistenza persone</li><li>- Assistenza veicoli</li><li>- Assicurazione del viaggio sostitutivo</li><li>- Assicurazione bagagli</li><li>- Sovrapposizioni</li><li>- Dialogo con il cliente e assicurazione viaggi</li></ul> <p>Assicurazione di protezione giuridica privata e circolazione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Panoramica e basi legali</li><li>- Ambiti giuridici assicurati</li><li>- Prestazioni assicurate</li><li>- Dialogo con il cliente e assicurazione di protezione giuridica</li></ul>

## Circle Abitazione di proprietà (2/2)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci11: Valutano in modo competente le usuali soluzioni assicurative. (C3)</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li> <li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e2.pv.ci1: Spiegano le più frequenti somiglianze e differenze fra gli offerenti privati e pubblici dell'intero comparto assicurativo. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li> </ul>	<p>Assicurazione per stabili (assicurazione di cose per stabile assicurazione della responsabilità civile del proprietario d'immobili)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panoramica e basi legali</li> <li>- Stabili: rischi e pericoli assicurabili</li> <li>- Prestazioni assicurate</li> <li>- Differenza rispetto all'assicurazione della mobilia domestica e della responsabilità civile privata</li> </ul> <p>Possibili assicurazioni complementari come</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copertura estesa</li> <li>- Assicurazione contro i terremoti</li> <li>- Impianti domestici</li> <li>- Giardini e dintorni</li> </ul> <p>e la loro differenziazione dall'assicurazione di cose per stabili</p> <p>Assicurazione costruzioni (assicurazione dell'opera grezza, assicurazione dei lavori di costruzione, assicurazione della responsabilità civile del committente)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panoramica e basi legali</li> <li>- Rischi assicurati</li> <li>- Prestazioni assicurate</li> </ul>

## Circle PMI parte 1 (2/3)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci2: Spiegano in modo appropriato alla situazione le basi giuridiche rilevanti del loro settore. (C2)</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li> <li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li> </ul>	<p>Assicurazione di cose per aziende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panoramica e basi legali</li> <li>- Rischi assicurati</li> <li>- Prestazioni assicurate</li> </ul> <p>Assicurazione trasporti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurazione di merci</li> <li>- Assicurazioni RC sul traffico di merci</li> <li>- Forme speciali</li> </ul> <p>Assicurazioni tecniche (non dettagliate)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assicurazione macchine</li> <li>- Assicurazione montaggio</li> <li>- Assicurazione casco macchine</li> <li>- Assicurazione per impianti d'elaborazione elettronica dei dati</li> <li>- Assicurazione degli impianti tecnici</li> </ul> <p>-</p>

## Circle PMI parte 2 (2/4)

Competenze operative / obiettivi di valutazione	Catalogo dei temi
<p><b>CO c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- c3.pv.ci4: Spiegano le particolarità e le prescrizioni inerenti la sicurezza sul lavoro, la tutela della salute e la private. (C2)</li> <li>- c3.pv.ci10: Illustrano il modo corretto di analizzare esigenze di clienti e situazioni di rischio in campo assicurativo. (C2)</li> </ul> <p><b>CO d2: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d2.pv.ci1: Illustrano in modo completo le principali basi legali per il settore assicurativo. (C2)</li> <li>- d2.pv.ci2: Indicano i prodotti e i servizi rilevanti in campo assicurativo. (C1)</li> <li>- d2.pv.ci3: Spiegano i prodotti e le prestazioni in ambito assicurativo. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e2.pv.ci2: Illustrano i modelli di business rilevanti specifici del settore. (C2)</li> <li>- e2.pv.ci4: Spiegano le attuali innovazioni e tendenze del loro settore a livello adeguato e in modo comprensibile. (C2)</li> <li>- e2.pv.ci6: Illustrano le tematiche inerenti la sostenibilità nel loro ramo di attività. (C2)</li> </ul> <p><b>CO e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- e4.pv.ci1: Spiegano i servizi dell'azienda. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci2: Fanno distinzione fra i concorrenti del settore dell'assicurazione privata sulla base dei criteri rilevanti. (C2)</li> <li>- e4.pv.ci4: Illustrano gli elementi fondamentali dei prodotti delle assicurazioni private. (C2)</li> </ul>	<p>Approfondimento della parte 1</p> <p>Possibili assicurazioni complementari come interruzione d'esercizio, assicurazione contro le epidemie, copertura estesa, assicurazione cyber, terremoto, attrezzature tecniche</p> <p>Assicurazione di responsabilità civile per imprese / professionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Panoramica e basi legali</li> <li>- Rischi assicurati</li> <li>- Prestazioni assicurate</li> <li>- Differenza rispetto all'assicurazione di responsabilità civile del proprietario d'immobili</li> <li>- Rischi complementari assicurabili, come i costi di richiamo, ecc.</li> </ul> <p>Assicurazioni di persone e sociali (LAINF, indennità giornaliera di malattia, LPP)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Continuazione del pagamento dello stipendio, contratti collettivi di lavoro</li> <li>- Effetti delle diverse forme giuridiche</li> <li>- Panoramica approssimativa di chi deve stipulare quale assicurazione</li> </ul>

Seguirà il piano dei contenuti per gli altri Circle CI del 2° e 3° anno di tirocino (primavera 2024).