

Direttiva all'esame federale finale

Trattamento del caso dei sinistri e
dei servizi, Gestione dei servizi



Autore Sede AFA
Versione 1.1
Data 12.05.2010

Sommario

1.	Obiettivi specifici	3
1.1.	Nozioni generali sul trattamento dei sinistri (incl. sistema di compensazione, aspetti del regresso nonché comunicazione e trattative in caso di sinistro)	3
1.2.	Trattamento dei sinistri nelle assicurazioni di cose (incl. misure di limitazione dei danni e misure immediate, nonché prestazioni alternative di sinistro)	3
1.3.	Trattamento dei sinistri nelle assicurazioni di responsabilità civile	4
1.4.	Trattamento dei sinistri nell'assicurazione contro gli infortuni	4
1.5.	Trattamento dei sinistri nell'assicurazione malattie e invalidità	4
1.6.	Trattamento dei sinistri nelle assicurazioni sulla vita	4

2.	Materia d'esame	5
-----------	------------------------	----------

3.	Svolgimento dell'esame	8
-----------	-------------------------------	----------

4.	Durata dell'esame	8
-----------	--------------------------	----------

5.	Mezzi ausiliari	8
-----------	------------------------	----------

6.	Conoscenze preliminari	9
-----------	-------------------------------	----------

1 Obiettivi specifici

1.1 Nozioni generali sul trattamento dei sinistri (incl. sistema di compensazione, aspetti del regresso nonché comunicazione e trattative in caso di sinistro)

- La candidata/Il candidato è in grado di stabilire l'ulteriore procedimento in qualsiasi fase di un sinistro, illustrando con l'aiuto di un esempio tutte le fasi procedurali della liquidazione del sinistro e applicando sia il sistema circolatorio, sia il modello dei quattro livelli. Facendo questo, sa anche rispondere alle domande essenziali sulle prestazioni.
- La candidata/Il candidato è in grado di analizzare fattispecie e in particolare applicare concretamente a fattispecie predefinite la tecnica della sussunzione secondo i dettami dell'art. 41 CO.
- La candidata/Il candidato è in grado di spiegare con parole proprie e riferendosi a diverse basi di responsabilità, sulla base di una sentenza del Tribunale federale, la tecnica della sussunzione del Tribunale federale, la quale rappresenta il criterio di valutazione per la tecnica della sussunzione specifica del settore assicurativo applicata ai sinistri. Facendo questo, sa anche illustrare l'inclusione di ambiti scientifici nella tecnica della sussunzione.
- La candidata/Il candidato è in grado di analizzare, fornendo appositi esempi, le sette fasi relative al sistema di compensazione.
- La candidata/Il candidato è in grado di analizzare fattispecie specifiche del regresso.
- La candidata/Il candidato è in grado di spiegare a un cliente a grandi linee e sulla base della lettura di una sentenza del Tribunale federale le disposizioni giuridiche rilevanti e i nessi in relazione con il regresso con parole proprie.
- La candidata/Il candidato è in grado di disporre le misure necessarie per l'attuazione di regressi o la difesa da essi.
- La candidata/Il candidato è in grado di illustrare e motivare le necessarie fasi della valutazione nell'ottica dei vari assicuratori interessati, sulla base di sentenze del Tribunale federale o di altri esempi.
- La candidata/Il candidato è in grado di elaborare autonomamente studi del caso e rispondere alle domande poste.
- La candidata/Il candidato è in grado di applicare le tecniche e i modelli illustrati, in particolare quelle della sussunzione, nell'ambito di trattative in casi di sinistri e prestazioni.
- La candidata/Il candidato conosce il significato di importanti elementi comunicativi delle trattative, soprattutto sulla base del concetto di Harvard e sa applicarli nelle situazioni di trattative di casi di sinistri e prestazioni.

1.2 Trattamento dei sinistri nelle assicurazioni di cose (incl. misure di limitazione dei danni e misure immediate, nonché prestazioni alternative di sinistro)

- La candidata/Il candidato è in grado di collocare nel sistema di compensazione complessivo fattispecie di sinistro relative al ramo delle assicurazioni di cose secondo i diversi punti di vista dei coinvolti, con l'aiuto del modello dei quattro livelli, effettuare le sussunzioni rilevanti nonché attuare tutte le fasi procedurali del trattamento dei sinistri, applicando il sistema ciclico.
- La candidata/Il candidato è in grado di illustrare in particolare prestazioni alternative di sinistro adeguate alla situazione specifica e di indicarne il loro approntamento.

1.3 Trattamento dei sinistri nelle assicurazioni di responsabilità civile

- La candidata/Il candidato è in grado di collocare nel sistema di compensazione complessivo fattispecie di sinistro relative al ramo delle assicurazioni di responsabilità civile, in particolare sul tema della responsabilità per danni da prodotti (sulla base della legge sulla responsabilità per danno da prodotti, art. 55 CO, del diritto relativo al contratto di compravendita e di appalto e del "diritto di acquisto di Vienna") secondo i diversi punti di vista dei coinvolti, con l'aiuto del modello dei quattro livelli, effettuare le sussunzioni rilevanti nonché attuare tutte le fasi procedurali del trattamento dei sinistri, applicando il sistema ciclico.
- La candidata/Il candidato è in grado di riconoscere e avviare le necessarie misure immediate e i passi per tutelare il regresso nei sinistri delle assicurazioni di responsabilità civile, in particolare quelli relativi al tema della responsabilità per danni da prodotti.

1.4 Trattamento dei sinistri nell'assicurazione contro gli infortuni

- La candidata/Il candidato è in grado di collocare nel sistema di compensazione complessivo fattispecie di sinistro relative al ramo dell'assicurazione contro gli infortuni secondo i diversi punti di vista dei coinvolti, con l'aiuto del modello dei quattro livelli, effettuare le sussunzioni rilevanti nonché attuare tutte le fasi procedurali del trattamento dei sinistri, applicando il sistema ciclico.
- La candidata/Il candidato è in grado di riconoscere e avviare le necessarie misure immediate e i passi per tutelare il regresso nei sinistri dell'assicurazione contro gli infortuni.

1.5 Trattamento dei sinistri nell'assicurazione malattie e invalidità

- La candidata/Il candidato è in grado di collocare nel sistema di compensazione complessivo fattispecie di sinistro relative al ramo dell'assicurazione malattie e invalidità secondo i diversi punti di vista dei coinvolti, con l'aiuto del modello dei quattro livelli, effettuare le sussunzioni rilevanti nonché attuare tutte le fasi procedurali del trattamento dei sinistri, applicando il sistema ciclico.
- La candidata/Il candidato è in grado di riconoscere e avviare le necessarie misure immediate e i passi per tutelare il regresso nei sinistri dell'assicurazione malattie e invalidità.

1.6 Trattamento dei sinistri nelle assicurazioni sulla vita

- La candidata/Il candidato è in grado di elencare per i sinistri relativi alle assicurazioni sulla vita, in particolare sul tema della gestione attiva dei sinistri, i principali aspetti parziali e il loro significato, nonché di illustrarli sulla base di esempi.
- La candidata/Il candidato è in grado di spiegare per i sinistri relativi alle assicurazioni sulla vita le fasi centrali del trattamento del caso.
- La candidata/Il candidato conosce gli elementi comuni e le differenze della liquidazione dei sinistri delle assicurazioni sulla vita rispetto all'Al.

2 Materia d'esame

Tassonomia

(per la spiegazione si veda le direttive, parte generale)

Basi del Codice delle obbligazioni (cause, errori d'adempimento, prescrizione)	2
Basi della responsabilità extracontrattuale	2
Gestione dei sinistri resp. dei casi di prestazione quale processo assicurativo tipico	2
Basi e definizioni relative alla gestione dei sinistri e dei casi di prestazione	2
Processo di verifica delle prestazioni, in particolare sussunzioni	2
Ciclo relativo al trattamento strutturato dei sinistri	2
Modello di processo secondo Porter nel contesto dei servizi e nel contesto assicurativo	2
Processo di creazione di valore	2
I diversi tipi di contratti assicurativi	2
Modello dei quattro livelli	6
Copertura Responsabilità Diritto di azione diretta Regresso	2
damnum emergens lucrum cessans	2
Voci di sinistro nel caso di danni patrimoniali Voci di sinistro nel caso di lesioni corporali Calcolo dei danni e determinazione del risarcimento dei danni	3
Illiceità I motivi giustificativi I 2 aspetti della colpa I tipi di colpa I motivi di responsabilità I generi di responsabilità	2
Particolari rapporti tra causa danneggiante e soggetto responsabile; le responsabilità causali	2
Sistema di compensazione Rapporto interno ed esterno Ordine di priorità Regresso dell'assicuratore di responsabilità civile Regresso dell'assicuratore sociale	2

Il sistema di compensazione, in particolare il regresso Analisi delle possibilità di regresso sulla base del modello dei quattro livelli e attribuzione delle disposizioni sul regresso Misure appropriate per l'attuazione o la difesa da casi di regresso	3
Preparazione alle trattative Atteggiamento di fondo con il partner di trattativa I quattro livelli procedurali	2
Abuso di assicurazioni	2
Segmentazione dei sinistri Industrializzazione	2
Tipi di registrazione e notifica di sinistri	2
Condizioni rilevanti di prodotti e basi giuridiche, nonché relative sussunzioni	5
Condizioni rilevanti di processi di sinistri e prestazioni, nonché relative sussunzioni	5

Specifiche fasi dell'esame delle prestazioni e regressi, nonché sussunzione nelle assicurazioni cose	4
Conoscenze di base dell'assicurazione di cose	2
Conoscenze specifiche delle leggi dell'assicurazione cose e trattamento dei casi di prestazione in base al ramo specifico	2
Interpretazione delle disposizioni centrali relative all'assicurazione di cose	4
Misure rilevanti per il chiarimento delle fattispecie	5
Misure di limitazione dei danni, misure immediate e liquidazione definitiva	3
Specifiche fasi dell'esame delle prestazioni e regressi, nonché sussunzione nelle assicurazioni di responsabilità civile, in particolare nelle situazioni di RC di prodotto	4
Conoscenze di base dell'assicurazione responsabilità civile	2
Conoscenze legali specifiche nell'ambito del diritto di responsabilità civile e responsabilità civile di prodotto	2
Interpretazione delle disposizioni centrali relative alla responsabilità civile di prodotto	4
Specifiche fasi dell'esame delle prestazioni e regressi, nonché sussunzione nelle assicurazioni infortuni, malattie e invalidità	4
Modelli d'assistenza	2
Riserve sinistri	2
Individuazione e applicazione di possibilità di regresso	3
Risanamenti e revisioni	2

Prestazioni alternative di sinistro	2
Specifiche fasi dell'esame delle prestazioni e regressi, nonché sussunzione nelle assicurazioni vita	4
Conoscenze di base delle assicurazioni vita	2
Conoscenze specifiche delle leggi dell'assicurazione vita e trattamento dei casi di prestazione in base al ramo specifico	2
Interpretazione delle disposizioni centrali relative all'assicurazione vita	4
Valutazione delle conseguenze economiche di un sinistro	6

3 Svolgimento dell'esame

Esame scritto

Risolvere compiti pratici e studi di casi, rispondere alle domande.

Esame orale

Risolvere compiti pratici e studi di casi, rispondere alle domande. Gestione di processi professionali specifici in contatto con clienti interni ed esterni.

Prima dell'esame, il candidato riceve un caso, in base al quale si prepara all'esame. All'inizio dell'esame orale presenta i suoi approcci di soluzione (al max. 10 minuti, una volta scaduti, la presentazione viene interrotta dall'esperto). Dopodiché, due esperti conducono un colloquio d'esame con il candidato (ca. 20 minuti). Un esperto stila il verbale.

Nel colloquio d'esame, i due esperti pongono domande sulla presentazione e chiedono ulteriori approfondimenti e chiarimenti sul caso esposto e su altri temi relativi alla materia d'esame.

4 Durata dell'esame

Esame scritto: 240 minuti

Esame orale: 30 minuti (dopo 60 minuti di preparazione)

5 Mezzi ausiliari

Esame scritto

- Esame „Open book“: è ammessa ogni sorta di mezzo ausiliare sotto forma cartacea (libri, testi di legge, documentazione di formazione, appunti personali ecc.).
- Non sono ammessi mezzi ausiliari elettronici di ogni genere, eccetto le calcolatrici non programmabili (senza funzione di salvataggio del testo o capacità Internet) con funzioni di base.
- Ogni mezzo ausiliare può essere utilizzato esclusivamente da un candidato.

Esame orale

- Esame „Open book“: è ammessa ogni sorta di mezzo ausiliare sotto forma cartacea (libri, testi di legge, documentazione di formazione, appunti personali ecc.) nella sala di preparazione. Nella sala d'esame è permesso utilizzare oltre all'esame stesso solamente i fogli di presentazione.
- Non sono ammessi mezzi ausiliari elettronici di ogni genere, eccetto le calcolatrici non programmabili (senza funzione di salvataggio del testo o capacità Internet) con funzioni di base.
- Eventuali strumenti di presentazione (lucidi, proiettore) vengono messi a disposizione.

6 Conoscenze preliminari

Conoscenze assicurative di base richieste per l'ammissione all'esame federale finale e le conoscenze dei moduli conclusi, necessari per l'ammissione all'esame federale finale.

