

# E-learning

Offerta Speciale 2018





# Indice interattivo

(Seleziona il numero di pagina)

## **Bancassicurazione**

Cultura e governo dei rischi	8
Il regolamento IVASS n. 24 del 2008	10
Il sistema finanziario: principi generali, evoluzioni e risposte di politica monetaria	12
L'analisi dei fabbisogni assicurativi e previdenziali di famiglie e privati	14
L'analisi dei rischi e la gestione delle coperture per le PMI	16
La fiscalità dei prodotti assicurativi e previdenziali	18
La polizza di tutela legale	20
La previdenza e le forme pensionistiche complementari	22
Le clausole e le espressioni d'uso nel ramo danni	24
Le polizze multiramo	26
Le tecniche di relazione negoziale con il cliente	28
Polizze multirischio: caratteristiche e casi pratici	30
Rami danni: elementi fondamentali e casi pratici	32
Rami vita: elementi fondamentali e casi pratici	34
RC auto	36
Sono casi della vita	38
Solvency II e le polizze di Ramo V	40

## **Controlli Interni**

Cultura e governo dei rischi	44
Il valore della compliance	46

## **Finanza e Risparmio**

Gestire il cliente in filiale	50
MAD II – La disciplina degli abusi di mercato	52
MiFID II: le nuove misure di investor protection	56

## **Fiscalità e Bilancio**

La normativa FATCA e l'accordo intergovernativo tra Italia e USA	60
--	----

## **Normativa**

Antiriciclaggio: cosa cambia	64
Il nuovo regolamento europeo sulla protezione dei dati: cosa cambia per le banche	66
La responsabilità amministrativa degli enti: profili di rischio per la banca	68
Suite La trasparenza bancaria	70

## **Safety management**

Le rapine in banca	76
--------------------	----

## L'offerta

I corsi possono essere acquistati con licenza d'uso e fruiti su Learning Management System (LMS) aziendale o sul LMS di ABIFormazione "ABILearning System" conforme agli standard internazionali AICC (Level 1) e SCORM 1.2.

Sono diversi i format che ABIFormazione utilizza nella progettazione e realizzazione di contenuti e-learning. Alcuni esempi:

**Fiction** Una storia reale introduce i temi principali dell'intervento formativo e aiuta l'utente a immedesimarsi e a trovare facilmente un contatto con la propria realtà lavorativa.

**Ipertesto** Una rete di collegamenti fisici e concettuali che consente all'utente una lettura anche non lineare; le complessità e l'interattività dipendono dalla quantità di contenuti trattati.

**Simulazione condizionale (simulazione ad albero)** La simulazione riproduce una realtà virtuale e l'utente può scegliere tra un numero ampio ma definito per gestirla.

ABIFormazione adotta un modello che supera le limitazioni dell'albero decisionale e prevede la creazione di un percorso lineare suddiviso in vari "step", che riproducono una situazione lavorativa in cui è necessaria una presa di decisione da parte dell'utente. Sul percorso si innesta una rete condizionale che gestisce le risposte errate/corrette e indirizza l'utente su percorsi alternativi di verifica delle conoscenze o di recupero progettati in modo da alternare "momenti di studio" a ulteriori momenti decisionali. Questo modello ha il vantaggio di "personalizzare" i tempi di fruizione dei contenuti.

**Simulazione con rete neurale** La simulazione tecnicamente si avvale di un'architettura funzionale basata sull'utilizzo di una rete neurale. Riproduce dinamiche reali ma in un ambiente protetto dagli imprevisti della realtà. L'utente interagisce direttamente con un evento, scegliendo le strategie e i comportamenti più appropriati per affrontarlo. Non esistono, dunque, percorsi alternativi ma step che descrivono lo stato del sistema sulla base delle interazioni dell'utente. Il raggiungimento dell'obiettivo finale non dipende da scelte giuste o sbagliate ma dall'insieme di comportamenti agiti dall'utente. La simulazione con rete neurale è un ottimo strumento per promuovere lo sviluppo di skill relative alla gestione di situazioni complesse.

**Videolezione** Il docente ripreso in video espone i contenuti didattici supportato da slide sincronizzate con il video. Nelle forme più elaborate le videolezioni sono progettate in modo tale che il docente/attore interagisca con elementi di grafica, testi, animazioni.

## Come leggere le schede dei corsi

Nelle prossime pagine potrai consultare le schede relative a ciascuno dei corsi dell'Offerta Speciale 2018:

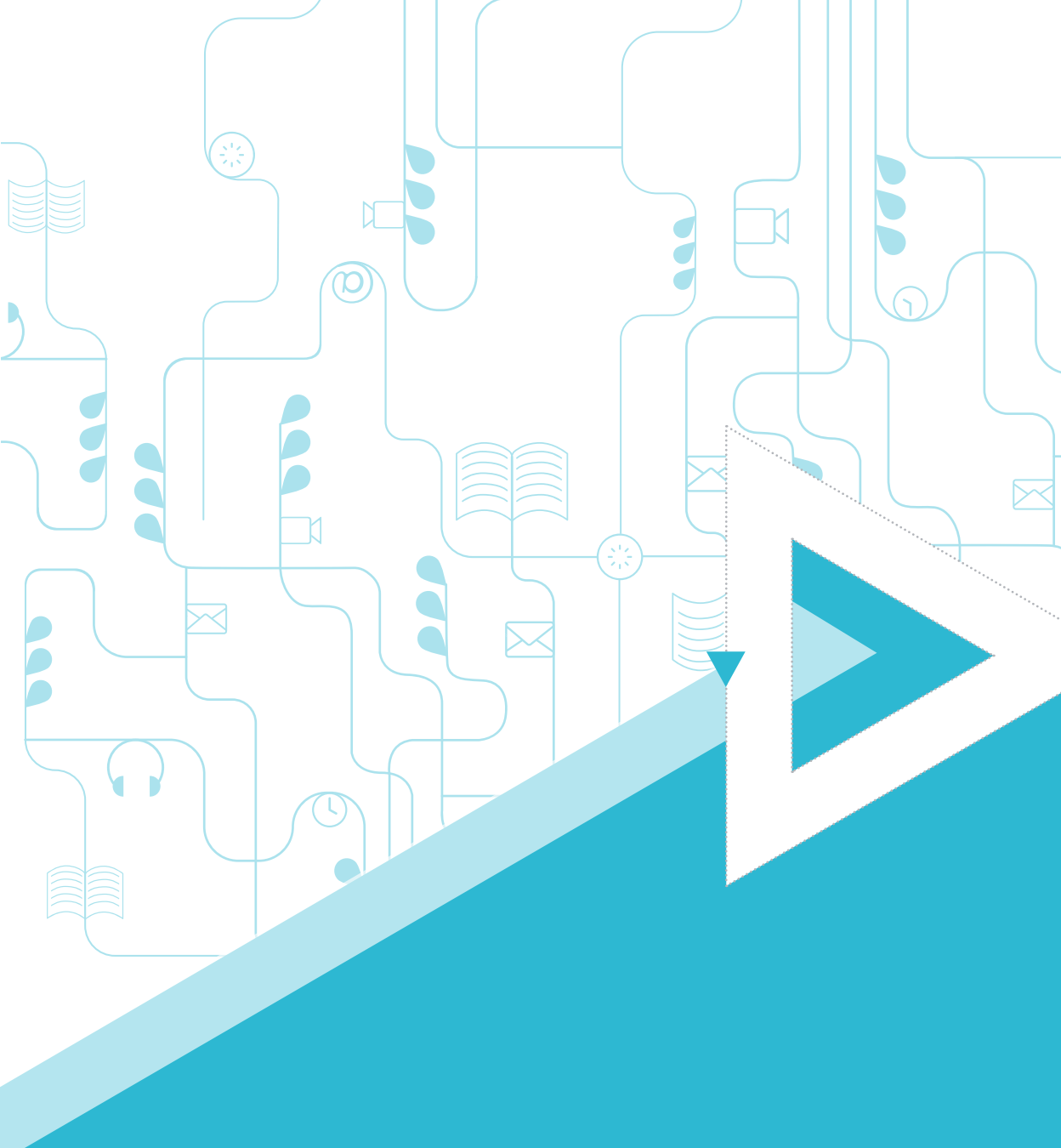
 contenuti

 destinatari

 durata

 caratteristiche





**Bancassicurazione**

# Cultura e governo dei rischi

Il corso introduce al tema dei “rischi” aziendali e della loro individuazione e mitigazione con l’aiuto di esempi, brevi spezzoni di film e brani recitati e illustrati che aiutano l’utente a capire i concetti più teorici e a contestualizzare gli argomenti trattati.



## Siamo tutti generatori di rischi...

### I rischi

“Tra mito e realtà...” parte prima - Il concetto di rischio - Rischio puro e rischio-rendimento - Riepilogo - Test di fine lezione

### I principali rischi bancari

Quali sono i principali rischi bancari - Il rischio di credito - Il rischio di liquidità - Il rischio di mercato - Il rischio operativo - Il rischio legale  
Il rischio di reputazione - Il rischio di compliance - Riepilogo - Test di fine lezione

### ... Ma tutti possiamo gestirli...

### Il processo di gestione del rischio

Il Risk Management e le sue fasi - Le fasi di assessment e mitigazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### Il Sistema dei Controlli Interni e la Vigilanza prudenziale

Brevi cenni su Basilea e i coefficienti patrimoniali - Il Sistema dei Controlli Interni - I controlli di primo, secondo e terzo livello - La cultura del rischio  
Riepilogo - Test di fine lezione

### Qualche caso “rischioso”

“Tra mito e realtà...” parte seconda - Un guaio fatto in buona fede... - Questione di identificazione - La reputazione non è salva! - Un cliente difficile ma economicamente interessante - Un problema di liquidità

### ... Nel rispetto delle norme

### La normativa prudenziale sui rischi bancari

Basilea 3 - Le “Nuove disposizioni di vigilanza per le banche” - L’Unione Bancaria - Riepilogo - Conclusioni - Test di fine lezione

### Test





Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa.

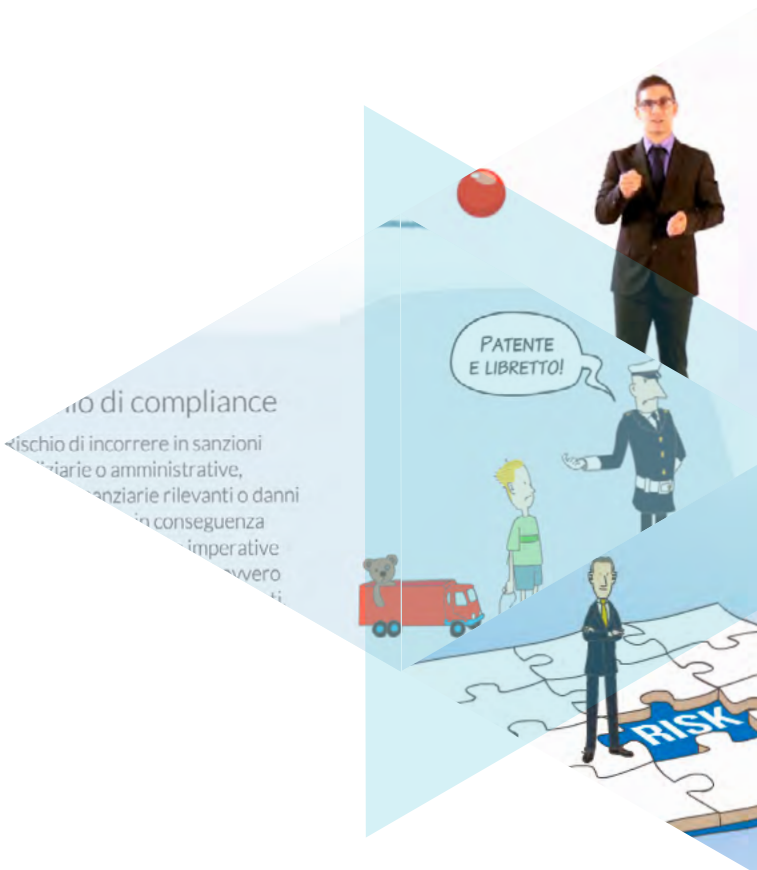


3 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale con presenza di animazioni, audio, testi, grafica, filmati, ambienti di supporto.
- Specifici “casi” inquadrano nell’attività bancaria gli argomenti trattati.

[Torna all'indice](#)



# Il Regolamento IVASS n. 24 del 2008

Il corso analizza la procedura di presentazione dei reclami all'Ivass e la gestione dei reclami da parte delle imprese di assicurazione, così come disciplinate dal Regolamento n. 24 del 2008 e successive modifiche e integrazioni.



## **Introduzione**

Prima di iniziare - La definizione di «reclamo» e l'iter - Il Regolamento n. 24 del 2008 - I soggetti che intervengono nel reclamo - Elenco dei comportamenti sanzionabili - Test di fine lezione

## **Organizzazione aziendale e gestione dei reclami**

La gestione del reclamo da parte dell'IVASS, delle compagnie assicurative e loro intermediari - Il Provvedimento n. 30 del 24/03/2015 - Test di fine lezione

## **Evoluzione normativa: il Provvedimento IVASS 46/2016**

Le norme sui reclami relativi agli intermediari assicurativi - Politica di gestione dei reclami riguardanti gli intermediari e gli intermediari di 1° livello nell'ambito degli accordi di collaborazione - Test di fine lezione

## **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa.



3 ore di fruizione lineare



- Videolezione



# Il sistema finanziario: principi generali, evoluzioni e risposte di politica monetaria

La videolezione analizza i diversi aspetti e meccanismi che governano i sistemi finanziari e i mercati, a partire dai concetti di base tipici di una concezione “tradizionale”, a quelli legati allo sviluppo di sistemi finanziari e mercati sempre più sofisticati.

Un focus è dedicato alla correlazione tra determinati fenomeni economici e i loro riflessi sull’economia reale.



## **Il sistema finanziario**

Definizione di sistema finanziario - I mercati finanziari - Gli strumenti finanziari - Gli intermediari finanziari - Modalità organizzative degli scambi - La regolamentazione dei mercati finanziari - Test di fine lezione

## **Il funzionamento del sistema finanziario durante la Grande Crisi**

I processi di cartolarizzazione - Il ruolo delle agenzie di rating - Il sistema bancario ombra - Il ruolo della FED - L’afflusso di capitali - La bolla immobiliare - Il crack finanziario - Test di fine lezione

## **L’instabilità sovrana europea e i suoi effetti sul sistema finanziario**

L’attacco speculativo - La sostenibilità del debito pubblico - L’austerità - Il circolo vizioso Stato-Sistema bancario - L’intervento di Draghi - Test di fine lezione

## **La BCE e le risposte alla crisi europea**

Il mandato della BCE - La deflazione in Europa - Meccanismo di trasmissione della politica monetaria - Strumenti convenzionali di politica monetaria - Misure convenzionali della BCE: TLTRO - Quantitative Easing - Test di fine unità

## **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa



3 ore di fruizione lineare



• Videolezione

[Torna all'indice](#)



# L'analisi dei fabbisogni assicurativi e previdenziali di famiglie e privati

Il corso analizza le modalità di costruzione del mix adeguato di coperture per famiglie e individui, alla luce del ciclo di vita e dei fabbisogni assicurativi tipici, delle risorse disponibili e delle variabili fiscali.



## **Lo scenario di riferimento**

### **Il mercato e i nuovi bisogni**

Introduzione - Nuovi bisogni per un nuovo mercato - L'importanza dello scenario e dei dati economici di riferimento - Riepilogo - Test di fine lezione

### **La famiglia e le trasformazioni demografiche e sociali**

Introduzione - L'evoluzione del sistema di Welfare - Le trasformazioni demografiche e sociali: una lettura per generazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### **I nuovi bisogni di famiglie e privati**

Introduzione - La protezione degli individui e della famiglia nello stato sociale - La valutazione quantitativa del rischio individuale e familiare - Riepilogo - Test di fine lezione

## **L'analisi dei rischi delle famiglie e dei privati**

### **Il risk management della persona e della famiglia nella determinazione della sfera d'alea**

Introduzione - L'analisi dei rischi - La percezione dei rischi e l'atteggiamento delle famiglie - Il contratto di assicurazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### **L'analisi del cliente**

Introduzione - L'analisi individuale dei bisogni - La pianificazione dei rischi e dei risparmi in famiglia - Riepilogo - Test di fine lezione

## L'analisi del cliente e le soluzioni assicurative compatibili

### I bisogni oggettivi del cliente

Introduzione - L'ambito di analisi dei bisogni oggettivi del cliente - La teoria del ciclo di vita - Il cluster di appartenenza - Le esigenze assicurative del cliente - Riepilogo - Test di fine lezione

### I bisogni soggettivi del cliente

Introduzione - L'ambito di analisi dei bisogni soggettivi del cliente - Analisi e comprensione dell'esperienza specifica del cliente (colloquio) - Elaborazione di un criterio consapevole di scelta - Educazione finanziaria del cliente - Riepilogo - Test di fine lezione

### Test



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa.



3 ore e 30 minuti di fruizione lineare



- Corso multimediale con casi ed esempi
- Al termine di ciascuna lezione sono presenti delle tabelle di riepilogo, utili per ripassare i concetti trattati.

[Torna all'indice](#)



# L'analisi dei rischi e la gestione delle coperture per le PMI

Il corso prende spunto da alcuni esempi pratici per analizzare la metodologia di risk management, contestualizzandola all'interno della realtà delle PMI.



## Scenario

### **La determinazione del segmento small business a livello europeo**

Introduzione - Chi sono le PMI? - I parametri delle PMI - Sintesi - Test di fine lezione

### **La struttura delle imprese in Italia: l'approccio al risk management e lo stato dell'arte**

Introduzione - Le PMI italiane - Il mercato assicurativo delle PMI - Le PMI e il processo di risk management - Prospettive future - Sintesi - Test di fine lezione

## Tecniche di identificazione dei rischi

### **L'analisi del rischio**

Introduzione - La definizione di rischio - L'analisi del rischio - La copertura assicurativa - Riconoscimento dei rischi alla proposizione delle coperture assicurative - Sintesi - Test di fine lezione

### **Il processo di risk management e l'attività di consulenza**

Introduzione - L'individuazione dei rischi - La valutazione dei rischi - L'attività di consulenza - Sintesi - Test di fine lezione

### **Trattamento, controllo e coperture dei rischi aziendali: esemplificazioni pratiche**

Introduzione - Il trattamento dei rischi - Il controllo del processo - Sintesi - Test di fine lezione



## Il rapporto compagnia-azienda e i nuovi bisogni assicurativi

Introduzione - La consulenza: il programma assicurativo - L'evoluzione dei fabbisogni e delle relative coperture assicurative - Sintesi - Test di fine lezione

### Test



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa.



3 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale che presenta casi ed esempi
- Al termine di ciascuna lezione sono presenti delle tabelle di sintesi, utili per ripassare i contenuti.

[Torna all'indice](#)



# La fiscalità dei prodotti assicurativi e previdenziali

Il corso analizza gli elementi che sono necessari per supportare la presentazione dei prodotti assicurativi e previdenziali con una funzionale conoscenza fiscale. Il perimetro dei contenuti è costituito dai principali aspetti tributari relativi ai prodotti assicurativi e previdenziali.



## La fiscalità dei prodotti assicurativi

### **Le caratteristiche del contratto assicurativo**

Il “mondo” dei prodotti assicurativi - La normativa di riferimento - I soggetti coinvolti - I rami rischio - Capitale e rendite: impugnabilità e inasequestrabilità - Riepilogo - Test di fine lezione

### **La tassazione delle rendite finanziarie**

Ambito di applicazione della riforma - L'unificazione dell'aliquota - Decorrenza degli effetti - Deroghe all'unificazione dell'aliquota - Il nuovo livello impositivo previsto dal d.l. 66/2014 - Riepilogo - Test di fine lezione

### **Gli aspetti fiscali dei prodotti assicurativi**

Il trattamento tributario dei prodotti assicurativi - La tassazione ante d. lgs. 47/2000 - Il passaggio alla tassazione dal 1° gennaio 2001 - I prodotti assicurativi della nuova disciplina - I vantaggi fiscali connessi alle polizze - La tassazione dall'1.1.2012 a dopo il 30.6.2014 - Riepilogo - Test di fine lezione

### **La fiscalità applicata alle fasi del contratto**

Sottoscrizione dei premi - Rendimento - Erogazione della prestazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### **La tassazione delle polizze stipulate da un soggetto titolare di partita IVA**

Assicurazioni per i soggetti titolari di partita Iva - Assicurazioni in ambito di lavoro autonomo - Assicurazioni in ambito di attività di impresa - Assicurazioni per il dipendente - Assicurazioni RC - Assicurazioni per l'amministratore - Riepilogo - Test di fine lezione

## La fiscalità della previdenza complementare

### Normativa di riferimento e caratteristiche delle forme pensionistiche complementari

La riforma della previdenza obbligatoria e complementare - Caratteristiche delle forme pensionistiche complementari - Riepilogo - Test di fine lezione

### Ambito di applicazione tributaria e agevolazioni della previdenza complementare

La riforma della previdenza obbligatoria e complementare - Caratteristiche delle forme pensionistiche complementari - Riepilogo - Test di fine lezione

### Test



Figure professionali di rete commerciale a diretto contatto con la clientela di banche e intermediari finanziari



4 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale che prevede l'alternanza di testi, illustrazioni, schemi, moduli e numerosi esempi.
- Al termine di ciascuna lezione sono presenti delle tabelle di sintesi, utili per ripassare i concetti trattati.

[Torna all'indice](#)



# La polizza di tutela legale

Il corso presenta le vicende di una famiglia alle prese con svariati casi in cui la polizza di tutela legale si rivela molto utile. Approfondimenti specifici sono dedicati al concetto di fatto illecito e alla gestione del sinistro.



## **Introduzione alla polizza di Tutela Legale**

Introduzione - Atteggiamento nei confronti delle controversie - Le caratteristiche della polizza di Tutela Legale - I destinatari - Mappa di sintesi - Test di fine lezione

### **Concetti giuridici**

Introduzione - Il concetto di “fatto illecito” - Il concetto di “fatto illecito” in ambito penale - Il concetto di “fatto illecito” in ambito civile - Mappa di sintesi - Test di fine lezione

### **Le controversie e l'iter processuale**

Introduzione - La fase stragiudiziale - La fase giudiziale - Funzionalità e vantaggi della polizza Tutela Legale in caso di controversia - Mappa di sintesi - Test di fine lezione

### **Le caratteristiche della polizza**

Introduzione - L'ambito di copertura - I servizi offerti - La decorrenza di garanzia - Mappa di sintesi - Test di fine lezione

### **Le diverse soluzioni assicurative**

Introduzione - Garanzia Vita privata - Garanzia Veicoli a motore - Garanzia Ritiro patente - Garanzia Imprese e professionisti - Mappa di sintesi - Test di fine lezione

### **La gestione del sinistro**

Introduzione - Il concetto di “gestione del sinistro” - Le possibili modalità di gestione del sinistro - L'iter di gestione del sinistro - Mappa di sintesi - Test di fine lezione

### **Test**



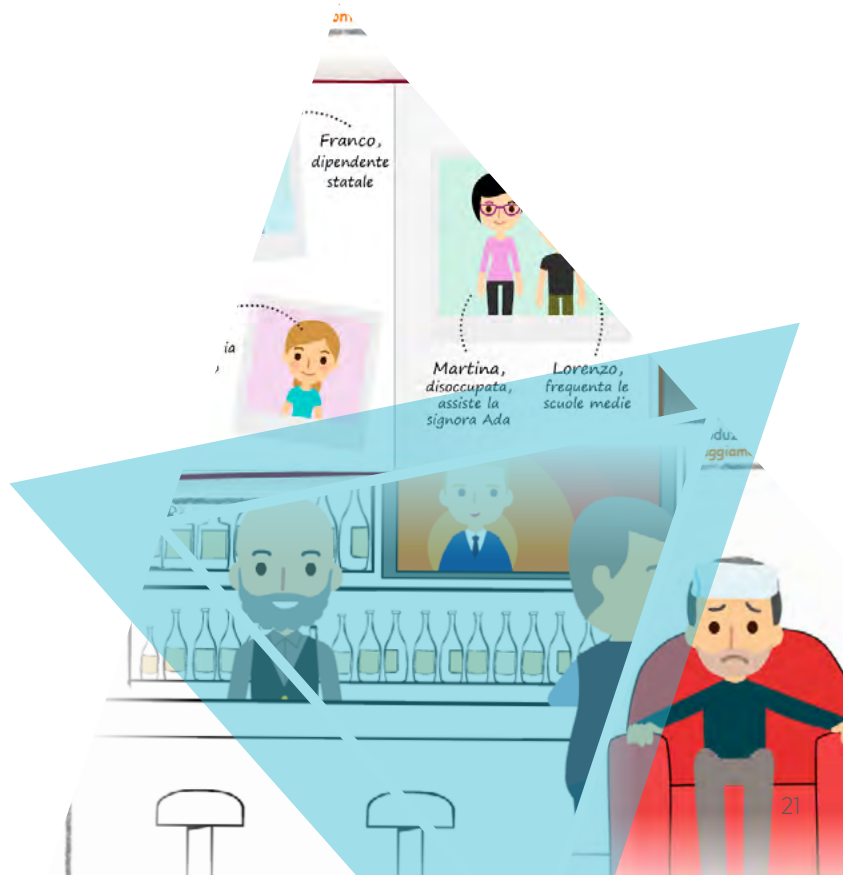
Figure professionali di rete commerciale a diretto contatto con la clientela di banche e intermediari finanziari



4 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale che presenta cartoon, illustrazioni e schemi.
- Al termine di ciascuna lezione sono presenti delle mappe concettuali di sintesi, utili per ripassare i concetti trattati



# La previdenza e le forme pensionistiche complementari

Il corso illustra il sistema della previdenza complementare e la relativa normativa fiscale.



## **Il sistema previdenziale italiano**

### **La crisi del sistema previdenziale italiano**

Il sistema previdenziale italiano – Le difficoltà del sistema pubblico – Le funzioni della previdenza complementare – Test di fine lezione

### **Il caso della signora Salvadori**

Il caso – Conclusioni

### **Le forme pensionistiche complementari**

Forme collettive e individuali – A chi si rivolgono le forme pensionistiche complementari – I fondi negoziali – I fondi aperti – I piani individuali pensionistici (PIP assicurativi) – Test di fine lezione

### **Il finanziamento delle forme pensionistiche**

I contributi – L'investimento – Il conferimento del TFR per i dipendenti – L'adesione alla previdenza complementare: tempi e modi di conferimento del TFR – Test di fine lezione

## **La fiscalità delle forme pensionistiche**

### **Fiscalità delle forme pensionistiche nelle fasi di contribuzione e di gestione**

La deduzione dei versamenti – Versamenti deducibili per i dipendenti – Versamento del lavoratore dipendente a favore di un familiare fiscalmente a carico – Versamento del lavoratore dipendente a proprio favore – Versamento di un lavoratore non dipendente a favore di familiari a carico – L'imposizione sulla performance finanziaria – Sintesi – Test di fine lezione

## **Le prestazioni delle forme pensionistiche e la loro imposizione**

Tipologia ed erogazione delle prestazioni – Anticipazione della posizione maturata e perdita dei requisiti di partecipazione – Il principio di sospensione d'imposta e l'imposizione delle prestazioni – Esempi di imposizione delle prestazioni – Sintesi – Test di fine lezione

### **La pensione del signor Giovanni**

Il caso – Domande – La storia continua... - Domande – Conclusione

#### **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa.



3 ore di fruizione lineare



- Specifici “casi” inquadrano nell'attività quotidiana gli argomenti trattati nel corso: dopo aver introdotto una situazione operativa, l'utente è chiamato a indicare il comportamento da tenere rispetto alla situazione presentata.

[Torna all'indice](#)



# Le clausole e le espressioni d'uso nel ramo danni

Videolezione che illustra la terminologia tipica del ramo danni attraverso l'analisi delle espressioni e degli usi contrattuali più diffusi, suddivisi in funzione dei bisogni della persona.



## Introduzione

Il codice civile e le clausole d'uso - Clausole ed espressioni d'uso: alcuni esempi - Clausole ed espressioni d'uso: "in genere" - Clausole ed espressioni d'uso: "con attenzione" - Clausole ed espressioni d'uso - Clausole ed espressioni d'uso: in caso di ambiguità - Test di fine lezione

### **Area del bisogno: "Il patrimonio" - INCENDIO**

Definizione di incendio e condizioni generali - Le circostanze - Delimitazione del rischio - Esclusioni - Estensione delle garanzie (autocombustione) - Estensione delle garanzie (danni a merci in refrigerazione) - Estensione delle garanzie (danni elettrici ad apparecchi elettrodomestici) - Estensione delle garanzie (urti di veicoli stradali) - Estensione delle garanzie (perdita delle pigioni) - Garanzie di responsabilità - Costo di riparazione o di ripristino - "Eventi speciali" - Determinazione del danno - Ammontare del danno - Test di fine lezione

### **Area del bisogno: "Il patrimonio" - FURTO**

Polizza furto: nozioni - Classificazione territoriale - I vari tipi di furto - Valore intero vs primo rischio assoluto - Primo rischio assoluto relativo - Franchigie e scoperti - Caratteristiche costruttive dei locali - La regola dei 4 metri - I mezzi di chiusura dei locali - Test di fine lezione

### **Area del bisogno: "Il patrimonio" - RESPONSABILITÀ CIVILE e PPI**

La polizza di Responsabilità Civile - La polizza di Responsabilità Civile: cose in custodia - La polizza di Responsabilità Civile: animali - La polizza di Responsabilità Civile: rovina di edificio - Payment Protection Insurance: definizione - Payment Protection Insurance: perdita di impiego - Test di fine lezione



### **Area del bisogno: “La persona” – INFORTUNI**

Polizza infortuni: definizione - Polizza infortuni: la causa - Polizza infortuni: la lesione - Polizza infortuni: le conseguenze - Polizza infortuni: le estensioni di garanzia standard - Polizza infortuni: il “valore uomo” - Polizza infortuni: causa, concausa - Polizza infortuni: preesistenza, concomitanza e sopravvenienza - Test di fine lezione

### **Area del bisogno: “La persona” – MALATTIA**

Polizza malattia: le garanzie - Polizza malattia: rimborso spese mediche - Polizza malattia massimali e limiti di indennizzo - Polizza malattia: le convenzioni - Polizza malattia: franchigia - Polizza malattia: le esclusioni - Polizza malattia: l'età assicurabile - Polizza malattia: il periodo di carenza  
Test di fine lezione

### **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa



4 ore di fruizione lineare



Videolezione

# Le polizze multiramo

Il corso esplora le caratteristiche delle polizze vita multiramo, analizzandone la componente tradizionale a gestione separata di ramo I e la componente unit linked di ramo III.



## **L'evoluzione del comparto assicurativo: le polizze multiramo**

Rischio e assicurazione: modi di affrontare i rischi - L'evoluzione e la finalizzazione del risparmio - Dalla finalizzazione del risparmio alla teoria del ciclo di vita del risparmio - Le polizze multiramo: idonee alleate per la soddisfazione di obiettivi combinati - Test di fine lezione

## **La doppia proprietà delle polizze multiramo: protezione e opportunità**

Risparmio, reddito e spesa delle famiglie italiane attraverso la crisi - Perché consigliare polizze multiramo - Funzionamento della componente Ramo I - Funzionamento della componente Ramo III - Test di fine lezione

## **Aspetti gestionali della polizza**

Scenari di mercato e coerenza delle polizze multiramo - Approfondimenti sulle polizze multiramo - Prestazioni in caso di decesso - Residualità della componente assicurativa nella componente unit linked - Il riscatto della polizza - Test di fine lezione

## **Aspetti legali e fiscali della polizza multiramo**

Impignorabilità, inesquestrabilità, successione - La prescrizione - L'adeguatezza delle polizze multiramo - Aspetti fiscali delle polizze multiramo - Sintesi - Test di fine lezione

## **Test**



Figure professionali di rete commerciale a diretto contatto con la clientela di banche e intermediari finanziari

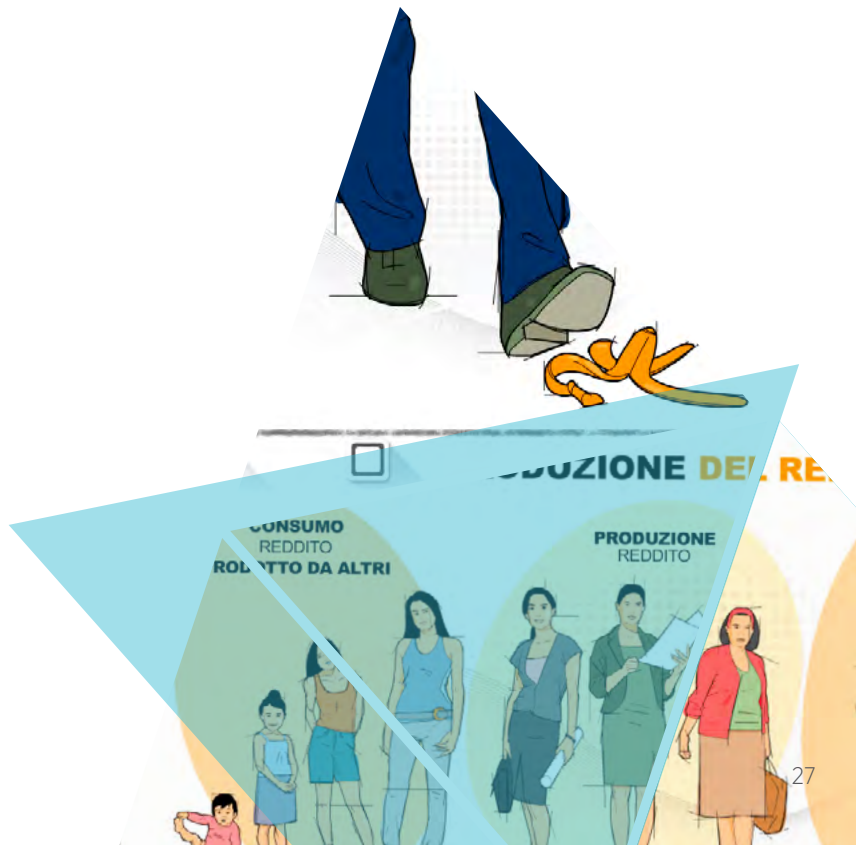


3 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale che integra immagini, casi illustrati e momenti di interazione.

[Torna all'indice](#)



# Le tecniche di relazione negoziale con il cliente

Il corso analizza la relazione con il cliente attraverso le vicende di un venditore, del suo manager e dei suoi collaboratori, concentrandosi sulle tecniche per la gestione più efficace della relazione negoziale, sulle dinamiche interpersonali e sul metodo di comunicazione.



## La pianificazione e la preparazione nella relazione negoziale

### La pianificazione

Il concetto di pianificazione - I vantaggi e le difficoltà della pianificazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### Il processo di pianificazione

Le fasi della pianificazione - Le aree della pianificazione - Gli obiettivi - Le strategie - Le politiche - I programmi di adempimento - L'analisi dei problemi potenziali - Il coordinamento del processo di realizzazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### La preparazione

L'attività di preparazione - La raccolta delle informazioni - La valutazione della situazione - La preparazione di una strategia - Riepilogo - Test di fine lezione

## La comunicazione nella relazione negoziale

### L'approccio al cliente

Gli obiettivi della fase di approccio al cliente - L'atmosfera positiva - I comportamenti da evitare - Riepilogo - Test di fine lezione

### La comunicazione

Il concetto di comunicazione - Gli elementi universali della comunicazione - Il processo di comunicazione - Riepilogo - Test di fine lezione

### La comunicazione verbale e non verbale

Comunicazione verbale - Comunicazione non verbale - Gli errori da evitare - Riepilogo - Test di fine lezione

### Le strategie per una comunicazione efficace

L'ascolto empatico - Il contatto visivo - L'uso del feedback - L'avvio del colloquio - Le dinamiche umane - Riepilogo - Test di fine lezione



## La gestione della trattativa e il servizio

### La negoziazione

Le caratteristiche della negoziazione - La preparazione - La raccolta delle informazioni - Le necessità dell'interlocutore - La proposta della soluzione - Riepilogo - Test di fine lezione

### La gestione del prezzo

Le caratteristiche della gestione del prezzo - Il comportamento dei consumatori - La gestione delle resistenze - Riepilogo - Test di fine lezione

### La conclusione della trattativa

Le caratteristiche della conclusione della trattativa - Le obiezioni del cliente - La decisione finale - La firma - I comportamenti da curare e quelli da evitare - Riepilogo - Test di fine lezione

### Il servizio

Il concetto di prodotto/servizio - I servizi per migliorare il rapporto con il cliente - Un servizio di grande qualità - Riepilogo - Test di fine lezione

### Test



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa



5 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale che integra audio, testi, animazioni illustrazioni e cartoon.
- Al termine di ciascuna lezione sono presenti delle tabelle di sintesi, utili per ripassare i concetti trattati.
- I contenuti teorici sono associati a esempi di operatività reale e momenti di interazione.

[Torna all'indice](#)

# Polizze multirischio: caratteristiche e casi pratici

Le polizze multirischio per la famiglia “raccontate” attraverso l’esame di alcuni casi pratici in cui, in funzione dei bisogni presentati, emergono le diverse garanzie di una polizza multirischio “ideale” e si ripassano i concetti chiave delle polizze ramo danni.



## **Introduzione alle polizze multirischio**

Introduzione - Le 6 protezioni della polizza “Famiglia Felice”: furto e rapina, incendio e danni alla proprietà, assistenza, infortuni e indennità giornaliera, responsabilità civile, tutela legale - Test di fine lezione

### **Mi hanno rubato in casa e hanno preso il pc col mio lavoro!**

Introduzione - Primo step - Secondo step - Terzo step - Tiriamo le somme  
Test di fine lezione

### **La vecchia casa di famiglia è un bed and breakfast! – parte prima**

Introduzione - Primo step - Secondo step - Terzo step - Tiriamo le somme... - Test di fine lezione

### **La vecchia casa di famiglia è un bed and breakfast! – parte seconda**

Introduzione - Primo step - Secondo step - Terzo step - Test di fine lezione

### **Mi serve una polizza infortuni?**

Introduzione - Primo step - Prepariamoci all’incontro con il cliente - Secondo step - Test di fine lezione

### **Atto di citazione**

Introduzione - Primo step - Secondo step - Terzo step - Test di fine lezione

### **Botta e risposta!**

Introduzione - La famiglia Stranamore

### **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa



3 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale, con presenza di animazioni, audio, testi, grafica, ambienti di supporto.
- Un “personaggio guida” introduce le storie di diversi clienti e dei loro bisogni assicurativi; a fronte di questa presentazione sono proposte delle domande finalizzate a mettere in luce alcuni concetti fondamentali relativi alle polizze danni.

# Rami danni: elementi fondamentali e casi pratici

Il corso passa in rassegna le caratteristiche delle principali tipologie di coperture danni e i concetti fondamentali tipici di tali coperture. Un focus specifico è dedicato ai criteri di adeguatezza tipici dell'offerta di coperture assicurative dei rami danni.



## **I principali rami danni: coperture incendio, furto e infortuni**

Introduzione - Le coperture "incendio" - Le coperture "furto" - Le coperture "infortuni" - Test di fine lezione

## **I principali rami danni: coperture RC, salute, assistenza e tutela legale**

Le coperture di "responsabilità civile" - Le coperture "malattia"  
Le coperture di "assistenza" - Le coperture di "tutela legale" - Test di fine lezione

## **I "concetti" fondamentali dei rami danni**

Il concetto di danno - Le forme di assicurazione - Il principio indennitario  
I tipi di garanzie - I concetti di dolo e colpa - La carenza - La franchigia e lo scoperto - Test di fine lezione

## **Casi**

Introduzione - Ada e Antonio - Gianluca - Marcella e Costantino  
Anna&famiglia

## **L'adeguatezza nell'offerta assicurativa dei rami danni**

Introduzione - Il processo di adeguatezza - Le informazioni da fornire al cliente - Definire le esigenze prioritarie e presentare l'offerta - Test di fine lezione

## **Test**





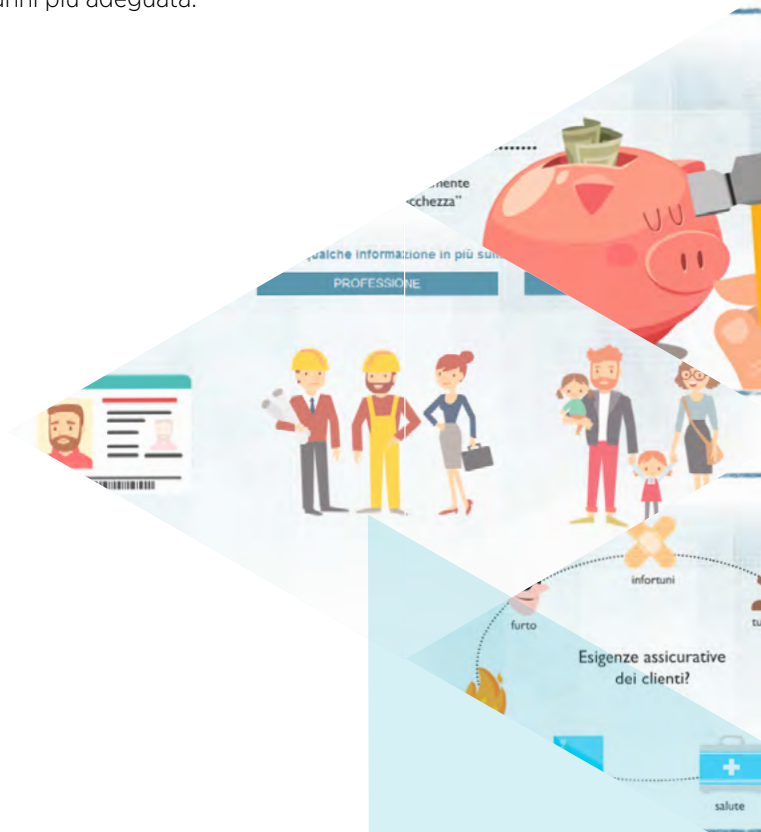
Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa



3 ore di fruizione lineare



- Completano i contenuti alcuni casi animati: un “personaggio guida” introduce le storie di diversi clienti e dei loro bisogni assicurativi; a fronte di questa presentazione e di un ulteriore colloquio condotto dal “personaggio guida”, sono presentate delle domande finalizzate a individuare le aree di maggior bisogno di tali clienti e la copertura danni più adeguata.



# Rami vita: elementi fondamentali e casi pratici

Il corso analizza le “funzioni” delle polizze vita in rapporto sia alle tipologie di prodotti che alla tipologia di clientela maggiormente interessata a ciascuna copertura assicurativa.



## **Le funzioni delle assicurazioni vita**

Introduzione - La funzione di protezione - La funzione di risparmio: la gestione separata - Le coperture di investimento - La funzione di previdenza - Test di fine lezione

## **Aspetti peculiari delle assicurazioni vita**

Introduzione - Le figure contrattuali - Impignorabilità e inalienabilità - Test di fine lezione

## **Polizze vita e diritto successorio**

Introduzione - Tipologie di successione - Le tutele previste per gli eredi: la collazione - Le tutele previste per gli eredi: la riduzione - Test di fine lezione

## **Casi**

Introduzione - Alessandro - Le paure di Armando - I fratelli Rossi - Chiara e Stefano

## **L'adeguatezza dell'offerta assicurativa nei rami vita**

Introduzione - Il processo di adeguatezza - Le informazioni da fornire al cliente - Test di fine lezione

## **Test**



Figure professionali di rete commerciale a diretto contatto con la clientela di banche e intermediari finanziari



3 ore di fruizione lineare



- Completano i contenuti alcuni casi animati: un “personaggio guida” introduce le storie di diversi clienti e dei loro bisogni assicurativi; a fronte di questa presentazione e di un ulteriore colloquio condotto dal “personaggio guida”, sono presentate delle domande finalizzate a individuare le aree di maggior bisogno di tali clienti e la copertura vita più adeguata da proporre.



# RC auto

Il corso analizza le caratteristiche di base della copertura RC auto, un tipo di polizza al centro di importanti cambiamenti nell'ultimo decennio. Una specifica lezione è dedicata alle garanzie Corpi Veicoli Terrestri che possono essere abbinate alla copertura RC auto.



## **Aspetti normativi e mercato dell'assicurazione RC auto**

L'assicurazione RCA: principi ispiratori e copertura - L'obbligo di assicurazione RCA - Il mercato delle assicurazioni RCA in Italia - La liberalizzazione delle tariffe e il sistema distributivo - L'introduzione del codice delle assicurazioni private - I decreti Bersani - L'abolizione del tacito rinnovo - Introduzione del contrassegno e dell'attestato di rischio telematici - Gli sconti obbligatori - Test di fine lezione

## **Le caratteristiche delle polizze RC auto**

I dati per la stipula - Oggetto del contratto, qualifica di terzi, estensione della garanzia, estensione territoriale - Parametri di tariffazione e diritto di rivalsa - Rinnovo, trasferimento di proprietà, sospensione e riattivazione del contratto, risoluzione anticipata - Attestato di rischio e formule tariffarie - Modalità di denuncia del sinistro e gestione delle vertenze - Il risarcimento diretto - Test di fine lezione

## **Le garanzie CVT**

Incendio, Eventi atmosferici, Atti vandalici, Furto, Kasko - Ritiro patente, tutela legale della circolazione, garanzie accessorie, infortuni conducente - Assistenza - Test di fine lezione

## **Casi**

La gestione delle classi di merito - Furto al bancomat - Furto in villa

## **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa.



3 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale che integra animazioni, testi, interazioni e casi pratici.



# Sono casi della vita

I principi del Codice Civile relativi alle polizze vita, spiegati attraverso “casi”.



## **Nulla da dichiarare?**

Introduzione - Luigi e i suoi disturbi cardiaci - Antonio e la TCM  
Parliamo di dichiarazioni inesatte o reticenze - Test di fine lezione

## **Sei in buona salute?**

Il peso di Andrea - Qualche regola... - Test di fine lezione

## **Risparmio “forzoso” di un single di successo**

Introduzione - Massimo il single - Qualche regola... - Test di fine lezione

## **“Il beneficiario sono io”. Sei sicuro?**

Introduzione - Paolo e Vittorio - Enrico il previdente - Qualche considerazione sul “beneficiario” - Test di fine lezione

## **Che fine farebbe la polizza se morisse il contraente?**

Introduzione - La famiglia Campi - Un uomo generoso - Test di fine lezione

## **A chi serve una polizza Key Man?**

Biciclette all’italiana - Qualche regola... - Test di fine lezione

## **La copertura caso morte: se il cliente ama il rischio!**

Mi piace andare in deltaplano! - Qualche regola... - Test di fine lezione

## **Test**



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa



3 ore di fruizione lineare



- Corso multimediale, con presenza di animazioni, audio, testi, grafica, ambienti di supporto.
- Un “personaggio guida” introduce le storie di diversi clienti e dei loro bisogni assicurativi; a fronte di questa presentazione sono proposte delle domande finalizzate a mettere in luce alcuni concetti fondamentali relativi alle polizze vita.

# Solvency II e le polizze di Ramo V

La videolezione illustra le nozioni di base della Direttiva Solvency II e le caratteristiche di base delle polizze di Ramo V.



## Solvency II

Introduzione - I 3 punti chiave - Introduzione alla protezione patrimoniale  
Uno sguardo retrospettivo - I limiti di Solvency I - Contesto e principi  
- Finalità di Solvency II -Solvency II come estensione di Basilea II -  
Implementazione normativa - La struttura di Solvency II - Pilastro 1: I  
requisiti patrimoniali - Pilastro 1: sintesi dei principali requisiti - Pilastro 1:  
riserve tecniche - Pilastro 1: Solvency Capital Requirement (SCR) - Pilastro  
1: i modelli interni di SCR - Pilastro 1: Minimum Capital Requirement -  
Pilastro 2: introduzione - Pilastro 2: il sistema di governance ed ORSA  
- Pilastro 2: ORSA - Pilastro 2: rischio strategico - Pilastro 2: impatti del  
rischio strategico - Pilastro 2: rischio reputazionale - Pilastro 2: impatti  
del rischio reputazionale - Pilastro 3: obblighi di trasparenza e qualità del  
dato - Pilastro 3: la qualità del dato - Pilastro 3: tipologia di informazioni  
e relative relazioni - SFCR: informazioni “pubbliche” - RSR: informazioni  
ai fini della vigilanza - Solvency II: impatti strategici, organizzativi,  
commerciali - Solvency II: aree di impatto - Test di fine lezione

## Polizze di capitalizzazione

Polizze di capitalizzazione e Solvency II - Il Ramo V - Definizione - Periodico  
sorteggio - Durata - Un esempio - Recesso - Inversione dell'onere della  
prova - Conclusione - Test di fine lezione

## Test





Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela e operatori di agenzia assicurativa

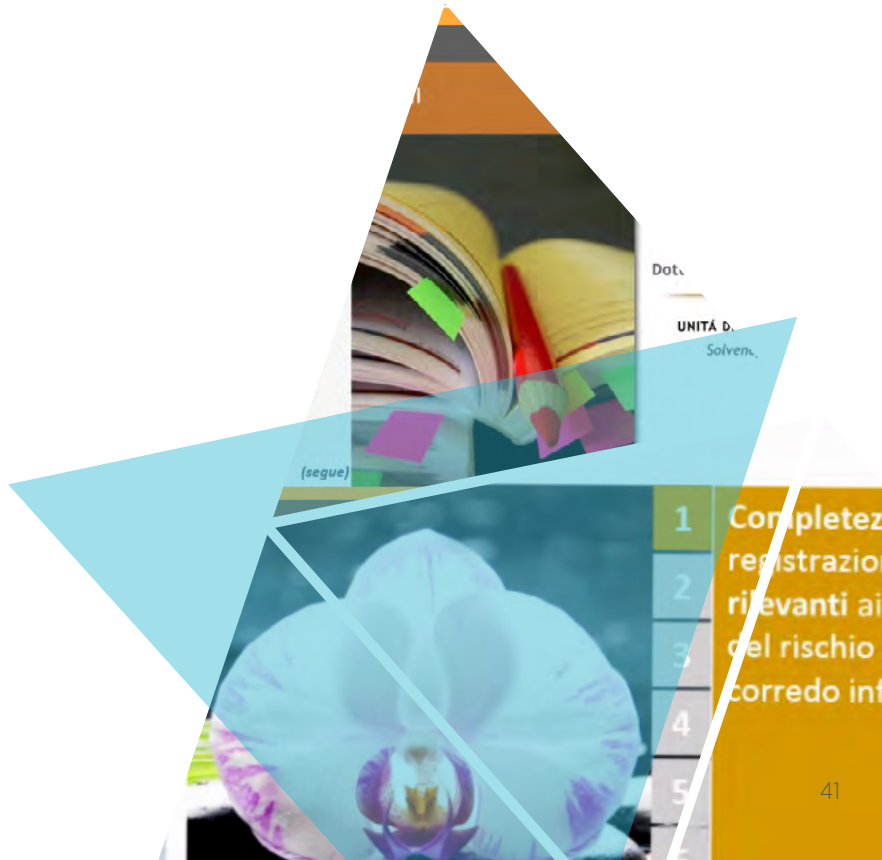


2 ore di fruizione lineare

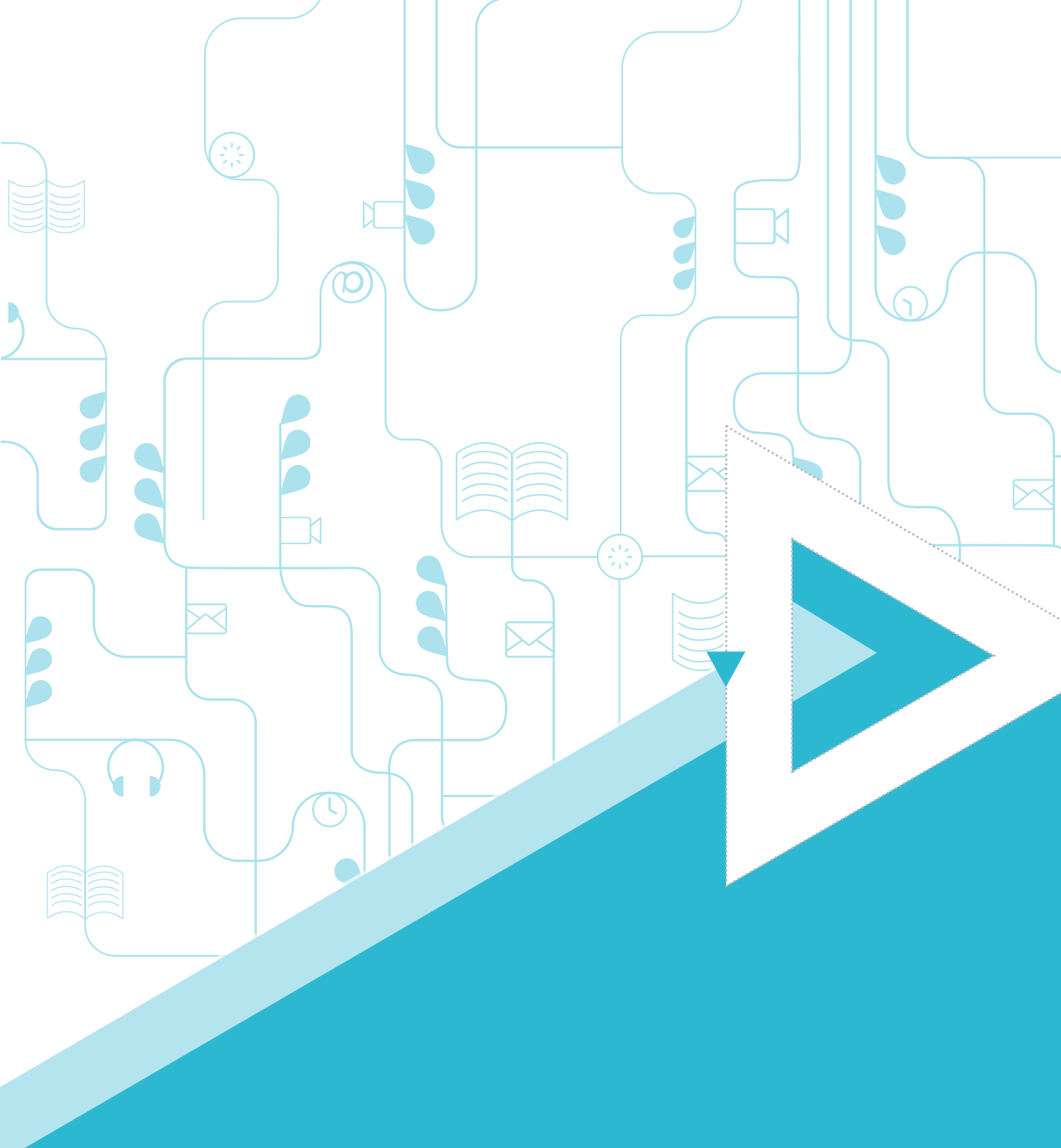


- Videolezione

[Torna all'indice](#)







# Controlli Interni

# Cultura e governo dei rischi

Il corso introduce al tema dei “rischi aziendali” e della loro individuazione e mitigazione con l’aiuto di esempi, brevi spezzoni di film e brani recitati e illustrati che aiutano l’utente a capire i concetti più teorici e a contestualizzare gli argomenti trattati.



## Siamo tutti generatori di rischi...

### I rischi

“Tra mito e realtà” parte prima – Il concetto di rischio – Rischio puro e rischio-rendimento - Riepilogo

### I principali rischi bancari

Quali sono i principali rischi bancari - Il rischio di credito - Il rischio di liquidità - Il rischio di mercato - Il rischio operativo - Il rischio legale - Il rischio di reputazione - Il rischio di compliance - Riepilogo

### ... Ma tutti possiamo gestirli...

### Il processo di gestione del rischio

Il Risk Management e le sue fasi – Le fasi di assessment e mitigazione - Riepilogo

### Il Sistema dei Controlli Interni e la Vigilanza prudenziale

Brevi cenni su Basilea e i coefficienti patrimoniali – Il Sistema dei Controlli Interni – I controlli di primo, secondo e terzo livello – La cultura del rischio - Riepilogo

### Qualche caso “rischioso”

“Tra mito e realtà” parte seconda – Un guaio fatto in buona fede... - Questione di identificazione – La reputazione non è salva! – Un cliente difficile ma economicamente interessante – Un problema di liquidità

### ... Nel rispetto delle norme

### La normativa prudenziale sui rischi bancari

Basilea 3 – Le “Nuove disposizioni di vigilanza per le banche” – L’Unione Bancaria – Riepilogo - Conclusioni

### Test



Tutto il personale (a esclusione del personale che presta la propria attività nelle aree organizzative compliance, risk management e internal audit).



3 ore di fruizione lineare



- Il corso presenta animazioni, audio, testi, grafica, filmati, ambienti di supporto e mappe concettuali riassuntive.
- Specifici “casi” inquadrano nell’attività bancaria gli argomenti trattati.

[Torna all'indice](#)



# Il valore della Compliance

Una storia a episodi illustra il significato della compliance e il ruolo della funzione all'interno dell'azienda. I protagonisti sono un dipendente bancario, un suo collega in pensione, un amico, una cassiera di supermercato e un giornalista televisivo.



## **Introduzione**

**Parliamo di compliance**

**Qualche caso...**

**Perché essere compliant**



Tutto il personale



1 ora di fruizione lineare



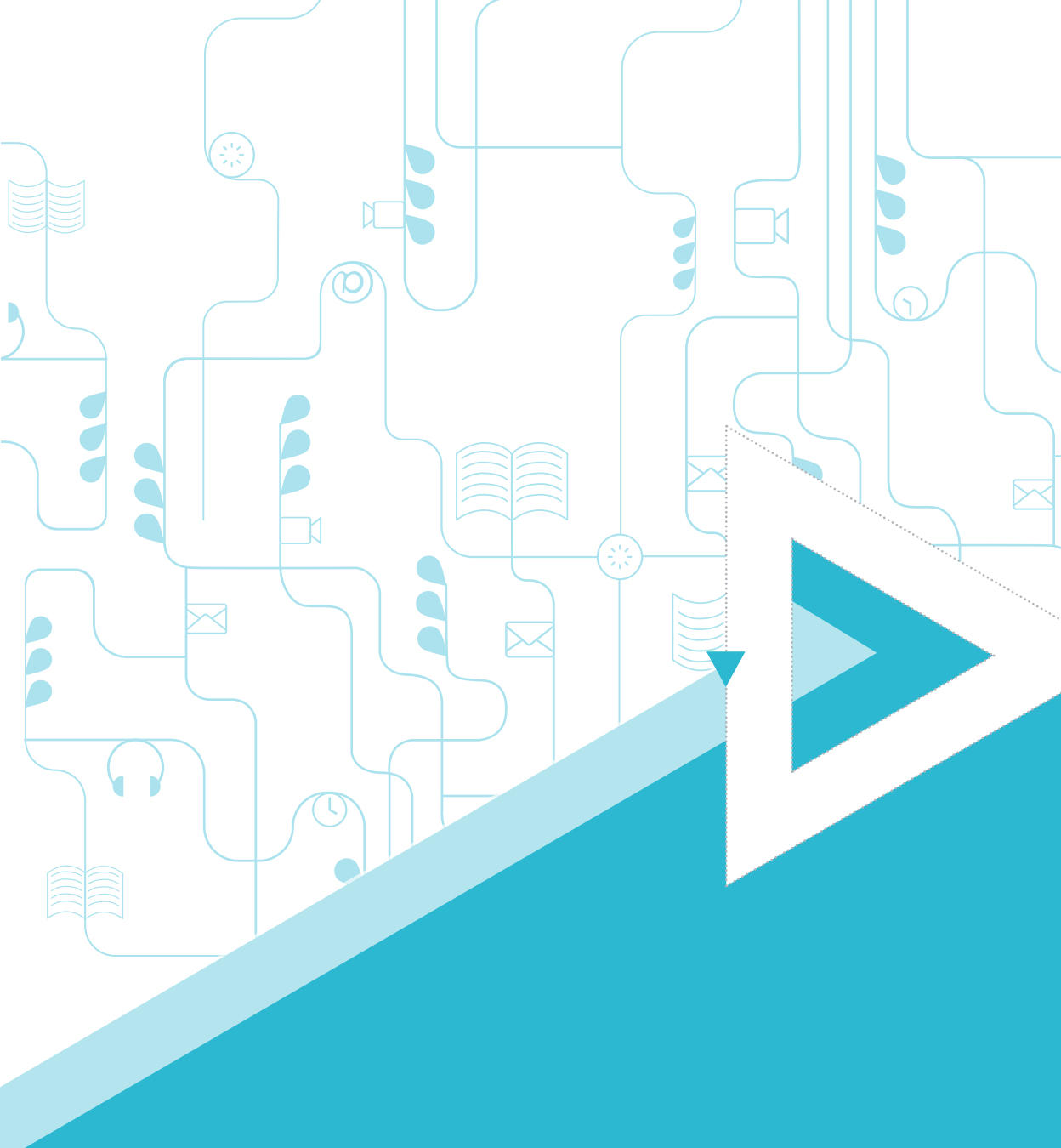
- Prodotto multimediale informativo che si avvale di audio, testi, illustrazioni, animazioni e cartoon.
- Casi tratti dall'operatività quotidiana. Trasferiscono il concetto del rispetto sostanziale delle norme, come un'opportunità sia per la banca sia per i clienti.
- I casi sono stampabili dall'utente in formato pdf.

[Torna all'indice](#)









Finanza e Risparmio

## Gestire il cliente in filiale

La simulazione consente di valutare il gap di competenze e l'orientamento ai risultati gestionali dell'allievo che si mette alla prova con un caso. Ha come protagonisti un Direttore di Filiale, il suo team di consulenti e un cliente private imprenditore. La simulazione è suddivisa in 5 macrostep che riproducono i momenti cruciali delle attività di gestione del cliente finalizzate alla formulazione di una proposta consulenziale.



### **La filiale**

**Lo scenario di riferimento**

**Il cliente “private”**

**Il cliente “corporate”**

**La proposta**

**Report**



Personale con ruoli di consulenza alla clientela private e direttori di filiale



3 ore di fruizione lineare



- Il modello prevede un sistema di calcolo basato sull'elaborazione dei dati mediante una rete neurale, in grado di apprendere e modificarsi sulla base delle scelte dell'utente.
- Attraverso 15 step decisionali il partecipante è coinvolto nel lavoro di valutazione di tutte le variabili (contesto esterno e interno alla filiale, economiche, gestionali e relazionali) che concorrono a fornire al cliente una risposta alle sue esigenze.
- Al termine della simulazione il partecipante riceve un report con il risultato finale ottenuto a seguito delle scelte decisionali effettuate ed un feedback su eventuali aree di miglioramento.
- Utile alla definizione di percorsi formativi ad hoc, finalizzati a colmare i gap rilevati con la simulazione..



# MAD II – La disciplina degli abusi di mercato

Il corso descrive le condotte vietate di abuso di informazioni privilegiate, comunicazione illecita di informazioni privilegiate e manipolazione del mercato e sottolinea le novità introdotte dalla Direttiva 2014/57/UE (MAD II) e dal Regolamento 596/2014, per consentire una pronta individuazione dei reati di abuso di mercato; in particolare, l'estensione dell'applicabilità della disciplina a nuove sedi di negoziazione, nuovi strumenti, ulteriori forme di negoziazione, condotte aggiuntive e una maggiore trasparenza.



## PERCORSO PER LA “RETE”

### Overview

La direttiva sugli abusi di mercato - Mappa normativa

### Abuso di informazioni privilegiate

La definizione di informazione privilegiata - Il divieto di utilizzo di informazioni privilegiate - Condotta legittima

### Comunicazione illecita di informazioni privilegiate e sondaggi di mercato

La definizione di comunicazione illecita - Sondaggi di mercato: gli obblighi per non ricadere nella fattispecie di comunicazione illecita

### Manipolazione del mercato

La definizione di manipolazione del mercato - Il divieto di effettuare manipolazioni del mercato - Prassi di mercato ammesse

### Sanzioni

Sanzioni amministrative – Sanzioni penali

### Segnalazione di violazioni da parte di persone fisiche

La segnalazione di violazioni - La tutela

### Test



## PERCORSO PER LE “SEDI CENTRALI”

### Overview

La direttiva sugli abusi di mercato - Mappa normativa

### Gli illeciti di abuso di mercato

#### Abuso di informazioni privilegiate

La definizione di informazione privilegiata - Il divieto di utilizzo di informazioni privilegiate - Condotta legittima

#### Comunicazione illecita di informazioni privilegiate e sondaggi di mercato

La definizione di comunicazione illecita - Sondaggi di mercato: gli obblighi per non ricadere nella fattispecie di comunicazione illecita

#### Manipolazione del mercato

La definizione di manipolazione del mercato - Il divieto di effettuare manipolazioni del mercato - Prassi di mercato ammesse

### Sanzioni

Sanzioni amministrative - Sanzioni penali

### Individuazione e prevenzione di abusi, casi di esenzione

#### Prevenzione e individuazione di abusi di mercato

Mezzi di prevenzione e individuazione di abusi e segnalazione - Tempi, contenuti e modalità della segnalazione - Record keeping di operazioni e ordini sospetti

#### Casi di esenzione ai divieti di abuso di mercato

Le deroghe al divieto di abuso di mercato e gli obblighi

#### Segnalazione di violazioni da parte di persone fisiche

La segnalazione di violazioni - La tutela del segnalante e del segnalato





### Gli obblighi di comunicazione

#### **La comunicazione al pubblico di informazioni privilegiate**

L'obbligo di comunicazione al pubblico di informazioni privilegiate -

Il ritardo della comunicazione al pubblico di informazioni privilegiate

#### **Elenchi delle persone aventi accesso a informazioni privilegiate**

L'obbligo di istituzione del Registro degli insider - Struttura e contenuto del Registro - Tenuta e gestione del Registro

#### **La comunicazione delle operazioni effettuate da soggetti rilevanti**

L'obbligo di comunicazione delle operazioni effettuate da soggetti rilevanti - Strumenti e operazioni rilevanti - Tempi e modalità della comunicazione delle operazioni effettuate da soggetti rilevanti

#### **Raccomandazioni di investimento e statistiche**

Gli obblighi per la produzione di raccomandazioni - Diffusione di raccomandazioni prodotte da terzi

#### **Test**



### Percorso “rete”

Operatori di sportello, addetti titoli di filiale, consulenti finanziari

### Percorso “sedi centrali”

Addetti alle strutture di sede deputate alla trasmissione degli ordini e alla negoziazione terzi e conto proprio, specialisti delle aree internal audit, compliance, organizzazione e sistemi informativi, investor relation, analisti, strutture di trading



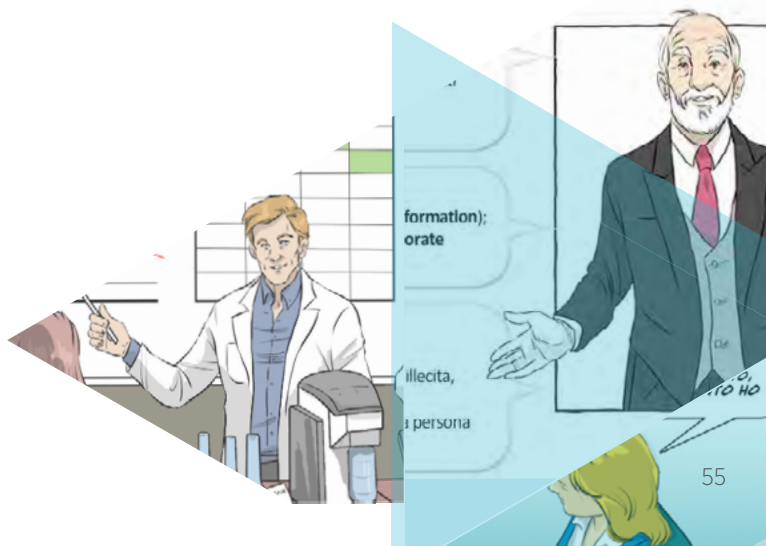
**Percorso “rete”:** circa 2 ore di fruizione lineare

**Percorso “sedi centrali”:** circa 3 ore e 30 minuti di fruizione lineare



- Il corso è multimediale, con animazioni, audio, grafica, schede testuali, ambienti di supporto, approfondimento dei contenuti e tabelle di riepilogo.
- Si compone di due percorsi, differenziati in funzione del target, che trattano il tema degli abusi di mercato prendendo spunto da una storia, rappresentata in forma di graphic novel, che fornisce agganci metaforici utili ad avvicinare con semplicità ma in maniera funzionale i concetti della disciplina e costituisce il fil rouge con cui i contenuti delle varie lezioni sono proposti.

[Torna all'indice](#)



# MiFID II – Le nuove misure di Investor Protection

Il corso descrive le principali novità in materia di tutela dell'investitore, introdotte dalla Direttiva 65/2014/UE (Market in Financial Instruments Directive – MiFID II) e dal Regolamento n. 1286 del 2014 (Packaged Retail Investment and Insurance-Based Investments Products – PRIIPs), tesi a rafforzare l'impianto di presidio nei confronti degli investitori che tutti gli intermediari finanziari sono chiamati ad adottare dal 1° gennaio 2018 nell'erogazione dei servizi d'investimento.



## **La direttiva MiFID II**

Introduzione - Dalla MiFID I alla MiFID II: cosa cambia - Le principali novità della MiFID II

## **La classificazione della clientela**

Introduzione - Classificazione iniziale della clientela e processi di upgrade/downgrade - Le controparti qualificate - I clienti professionali - I clienti al dettaglio - Gli obblighi dell'intermediario - Riepilogo

## **Il codice LEI**

Introduzione - Caratteristiche e finalità del codice LEI - Gestione e manutenzione del dato - Riepilogo

## **Le novità sul questionario di profilatura e sul test di adeguatezza**

Introduzione - Adeguatezza e appropriatezza: la MiFID I - I nuovi driver di adeguatezza MiFID II - Riepilogo

## **La consulenza indipendente**

Introduzione - La consulenza di MiFID I - La nuova consulenza di MiFID II - Riepilogo

## **L'informativa alla clientela**

Introduzione - L'informativa ex ante sul servizio di consulenza - L'informativa ex-ante sulle operazioni su strumenti finanziari - Gli obblighi di consegna del KID per i prodotti pre-assemblati - La rendicontazione dei valori di mercato, costi, oneri e incentivi - Riepilogo



## Registrazione, archiviazione e conservazione di: comunicazioni elettroniche, conversazioni telefoniche e incontri frontali

Introduzione - Dispositivi e interazioni soggette a tracciatura e archiviazione - Conservazione e ricostruzione dell'attività - Riepilogo

### Test



Operatori di sportello, addetti titoli di filiale, consulenti finanziari, gestori di portafoglio, addetti alle strutture di sede deputate alla trasmissione degli ordini, alla negoziazione terzi e conto proprio, investor relation, analisti, strutture di sales e trading



2 ore e 30 minuti di fruizione lineare

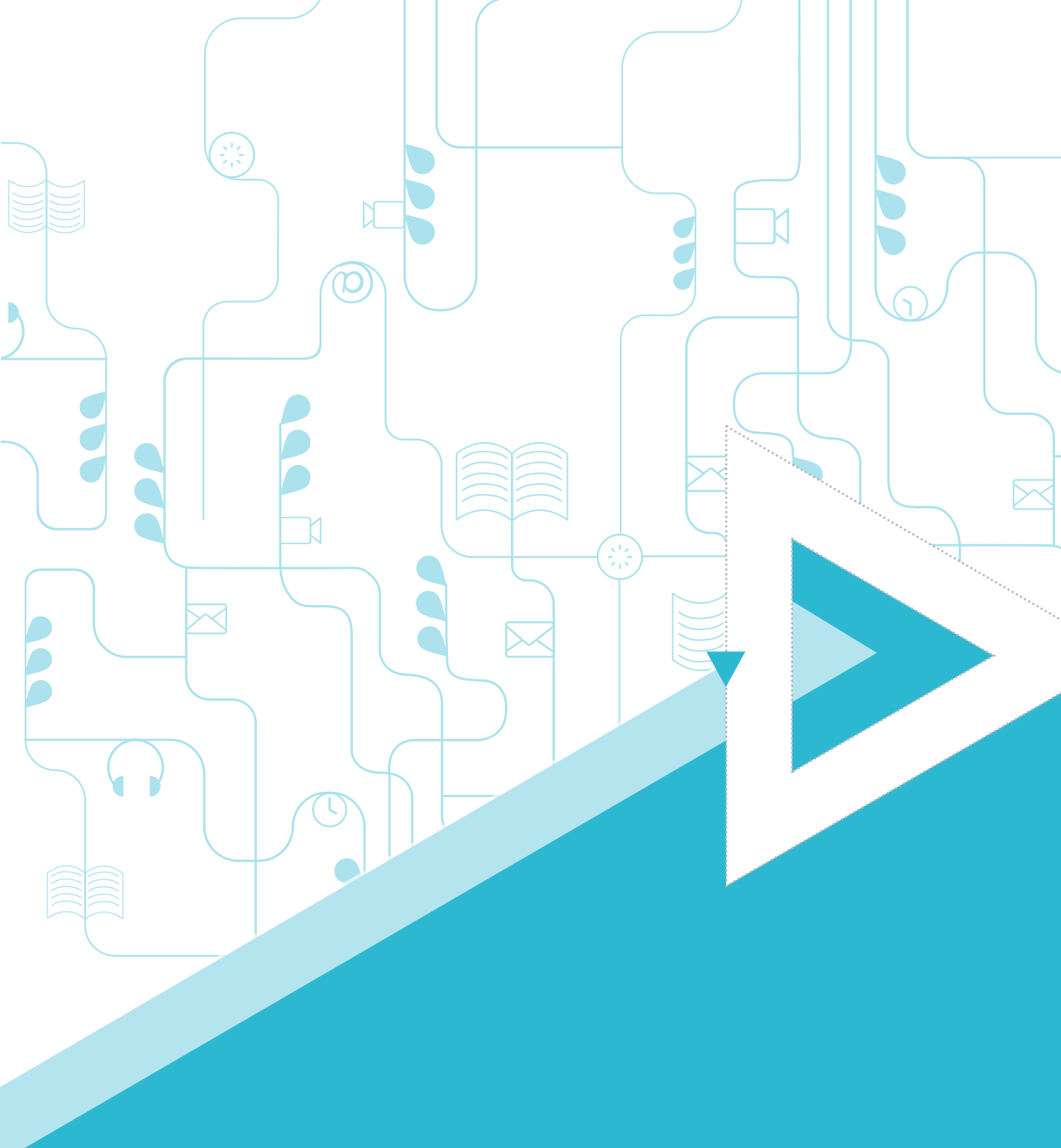


- Il corso è multimediale, con animazioni, audio, grafica, schede testuali, ambienti di supporto, approfondimento dei contenuti e tabelle di riepilogo.
- Prende spunto da una storia, rappresentata in forma di graphic novel, che fornisce agganci metaforici utili ad avvicinare con semplicità ma in maniera funzionale i concetti della disciplina e costituisce il fil rouge con cui i contenuti delle varie lezioni sono proposti.

[Torna all'indice](#)







# Fiscaltà e Bilancio

# La normativa FATCA e l'accordo intergovernativo tra Italia e USA

Il corso illustra il contenuto dei principali obblighi che derivano dall'applicazione della normativa FATCA con un focus particolare su quanto stabilito nell'Accordo Intergovernativo siglato da Italia e USA.



## **Premessa**

Obiettivo generale della normativa e principali disposizioni - L'accordo intergovernativo (IGA) - Riepilogo

### **I prodotti interessati dall'IGA**

Il campo di applicazione dell'IGA - Categoria di prodotti oggetto dell'IGA - Prodotti e rapporti non rilevanti ai fini FATCA/IGA - Riepilogo

### **Le tipologie di clientela e di conto oggetto di segnalazione**

Individuazione e segnalazione: chi e cosa - Riepilogo

### **Le regole per l'adeguata verifica della clientela**

Regole generali - New Individual Accounts - Pre-existing Individual Accounts, Lower Value Accounts e High Value Accounts - New Entity Accounts - Pre-existing Entity Accounts - Riepilogo

### **Il reporting annuale all'autorità fiscale locale e a quella USA**

Il reporting relativo agli US Reportable Accounts - Il reporting relativo alle Non Participating Financial Institutions - Riepilogo

### **L'eventuale tassazione americana alla fonte e gli sviluppi futuri della normativa FATCA**

L'eventuale tassazione americana alla fonte - Sviluppi della normativa FATCA: il Common Reporting Standard (CRS) - Riepilogo

### **Casi**

### **Test**



Figure professionali di rete commerciale a diretto contatto con la clientela di banche e intermediari finanziari



1 ora e 30 minuti di fruizione lineare



- Il corso è realizzato in versione multimediale, con presenza di animazioni, audio, testi, grafica, filmati, ambienti di supporto, approfondimento dei contenuti e mappe concettuali riassuntive.
- Sono previsti dei casi pratici con cui esercitarsi.
- Alcune parti di contenuto sono realizzate utilizzando la videolezione: un personaggio guida si muove nella schermata interagendo con schemi, grafica e testi per agevolare l'apprendimento.
- Al superamento del test finale è possibile stampare una dispensa in formato pdf con i contenuti del corso.

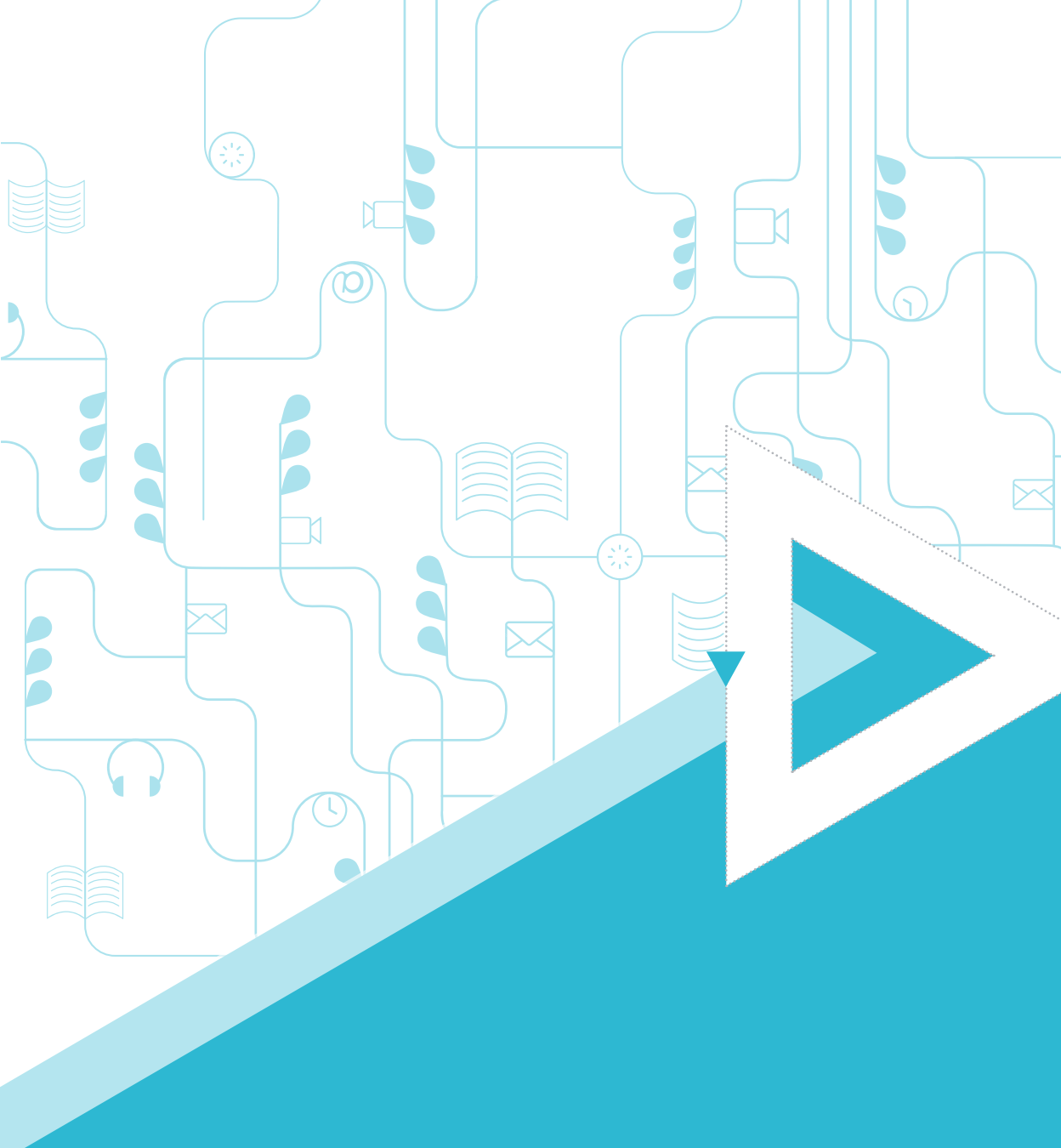
L  
Argome



[Torna all'indice](#)







Normativa

# Antiriciclaggio: cosa cambia

Il 4 luglio 2017 è entrato in vigore il dlgs. 90/2017 con il quale l'Italia ha recepito la IV Direttiva Antiriciclaggio. Tuttavia, lo stesso decreto prevede, per alcune rilevanti tematiche, degli ulteriori provvedimenti attuativi, che saranno emanati nel corso del 2018: si tratta quindi di una normativa ancora in divenire.

La videolezione fornisce una prima visione d'insieme delle principali novità introdotte dal recepimento della Direttiva, attraverso una lettura congiunta e sintetica di quanto contenuto nelle FAQ del Ministero dell'Economia e delle Finanze, nel Documento di Banca d'Italia recante "Procedure di adeguata verifica rafforzata sulle Persone Politicamente esposte" (che riassume una serie di buone prassi in materia) e nella Comunicazione di Banca d'Italia "in materia di obblighi antiriciclaggio per gli intermediari bancari e finanziari".



**I recenti provvedimenti di Banca d'Italia**  
**Gli obblighi di adeguata verifica della clientela**  
**L'articolo 49 del (nuovo) d.lgs. n. 231/2007**  
**Il nuovo impianto sanzionatorio**  
**Test**





Personale di rete e personale degli uffici centrali.



1 ora di fruizione lineare



- Videolezione



# Il nuovo Regolamento europeo sulla protezione dei dati: cosa cambia per le banche

Cosa prevede il nuovo quadro normativo relativo alla tutela dei dati personali?

Il Regolamento Europeo n. 2016/679, direttamente applicabile a partire dal 25 maggio 2018, nasce con la finalità di:

- superare il disomogeneo recepimento da parte degli Stati membri Ue della direttiva attualmente vigente,
- garantire un livello uniforme di protezione delle persone in tutta la Ue e prevenire disparità che possono ostacolare la libera circolazione dei dati nella Ue,
- rafforzare gli strumenti di tutela degli individui a fronte della digitalizzazione dei servizi,
- semplificare gli adempimenti per i titolari del trattamento, in cambio di una loro maggiore responsabilizzazione, secondo un approccio basato sul rischio.

Per raggiungere questi scopi sono state introdotte diverse novità che andranno a incidere sull'operatività delle banche e delle imprese in generale. La videolezione, "fa il punto" sullo stato dell'arte, offre una panoramica delle novità e delle disposizioni confermate, fornendo così un quadro organico dell'impianto normativo che andrà a sostituire l'attuale, in vigore da più di vent'anni.



## Il quadro normativo

**Dal Codice privacy al nuovo Regolamento: adempimenti fondamentali per la banca**

**I principali ruoli e responsabilità soggettive: la nuova figura del Data Protection Officer**

**Le novità per la banca nella gestione delle misure organizzative, tecniche e di sicurezza dei dati**

**Le nuove previsioni in tema di ricorsi, sanzioni e responsabilità Test**



Neoassunti e addetti alle attività commerciali, incaricati del trattamento dei dati personali e tutto il personale interessato, anche indirettamente, al trattamento dei dati personali, specialisti dell'area risorse umane e organizzazione.



2 ore e 30 minuti di fruizione lineare



- Videolezione, con un contributo video introduttivo a cura dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

[Torna all'indice](#)



# La responsabilità amministrativa degli enti: profili di rischio per la banca

Il corso illustra le caratteristiche principali del sistema delineato dal decreto legislativo 231/2001 che disciplina la responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reato e contestualizza il disposto normativo all'interno della realtà bancaria.



## **La responsabilità amministrativa dell'ente e i modelli organizzativi per le banche**

Cos'è, a chi è diretta e cosa comporta la responsabilità amministrativa dell'ente - Le condizioni per il configurarsi della responsabilità amministrativa dell'ente - Modelli organizzativi sulla responsabilità amministrativa per il settore bancario - I reati e gli illeciti amministrativi che possono implicare la responsabilità della banca - Il catalogo dei reati e i profili di rischio per la banca

### **I reati peculiari, cioè strettamente connessi all'attività bancaria**

I reati generali, cioè non specificamente connessi all'attività bancaria

### **Test**



Tutto il personale



4 ore e 30 minuti di fruizione lineare



- Per ogni tipologia di reato sono descritte le caratteristiche della fattispecie, con il dettaglio delle aree in cui possono essere commessi e i potenziali comportamenti illeciti degli operatori bancari.
- Numerosi casi interattivi propongono esempi di condotte del dipendente o dell'apicale che potrebbero integrare questi reati e comportare la responsabilità amministrativa della banca.
- Al termine di ciascuna lezione, mappe concettuali navigabili e archiviabili in formato pdf rappresentano e organizzano dal punto di vista delle relazioni i concetti oggetto di trattazione del corso.

[Torna all'indice](#)



Adozione in autonomia da parte dell'ente,  
eventualmente sulla base di:

- codici di comportamento

Linee guida ABI

# Suite La trasparenza bancaria

La suite è composta da quattro corsi: “La trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari”, che inquadra i concetti generali della normativa e le regole finalizzate al corretto presidio della relazione tra intermediario e cliente, anche alla luce del provvedimento della Banca d’Italia del 15 luglio 2015; “La trasparenza dei servizi di pagamento”, dedicato agli specifici adempimenti previsti per i servizi di pagamento; “Trasparenza e credito ai consumatori”, che illustra il presidio della relazione tra finanziatore e consumatore nella fase pre e post contrattuale del finanziamento; “La disciplina del credito immobiliare ai consumatori” dedicato al corretto presidio della relazione tra finanziatore e consumatore nella fase pre e post contrattuale e all’illustrazione degli adempimenti normativi richiesti.



## **La trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari**

I principi, finalità e ambito di applicazione - Informativa precontrattuale e annunci pubblicitari - Strumenti di informazione precontrattuale - Informativa precontrattuale nell’offerta fuori sede - Informativa contrattuale - Comunicazioni alla clientela - Test

## **La trasparenza dei servizi di pagamento**

Disciplina e ambito di applicazione - Informativa precontrattuale - Modifiche al contratto, recesso e spese applicabili - Comunicazioni al pagatore e al beneficiario - Test



Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela, promotori finanziari, agenti in attività finanziaria e, in generale, soggetti addetti alla relazione con la clientela di banche italiane, comunitarie ed extracomunitarie, intermediari finanziari di cui all' art. 106 del TUB, prestatori di servizi di pagamento, Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.



#### **La trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari:**

circa 3 ore di fruizione lineare

#### **La trasparenza dei servizi di pagamento:**

circa 1 ora e 30 minuti di fruizione lineare



- Corsi multimediali con audio, animazioni, testi a video, grafica, filmati, ambienti di supporto, ambienti di approfondimento dei contenuti e mappe concettuali di riepilogo.
- Nelle videolezioni, impiegate come introduzione e conclusione delle lezioni, un tutor fornisce informazioni e concetti interagendo con elementi grafici e testuali e presenta brevi fiction interpretate da attori professionisti.





### **Trasparenza e credito ai consumatori**

La normativa sul credito ai consumatori - Il processo di affidamento: le fasi precontrattuali - La gestione post contrattuale - Test

### **La disciplina del credito immobiliare ai consumatori**

Ambito di applicazione - Annunci pubblicitari e obblighi precontrattuali - Obblighi di informazione degli intermediari del credito e ulteriori modifiche al D.Lgs 141/2010 - Verifica del merito creditizio - Valutazione dei beni immobili - Servizi di consulenza - Finanziamenti denominati in valuta - Inadempimento del cliente e patto marciano - Pratiche di commercializzazione abbinata - Test



### **Trasparenza e credito ai consumatori**

Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela, direttori di filiale e personale delle funzioni commerciali retail, soprattutto delle piccole realtà.

### **La disciplina del credito immobiliare ai consumatori**

Figure professionali di rete commerciale bancaria a diretto contatto con la clientela, consulenti finanziari, agenti in attività finanziaria e, in generale, soggetti addetti alla relazione con la clientela di banche italiane, comunitarie ed extracomunitarie, intermediari finanziari di cui all'art. 106 del TUB, Poste Italiane S.p.A. per le attività di bancoposta.



**Trasparenza e credito ai consumatori:** circa 3 ore di fruizione lineare

**La disciplina del credito immobiliare ai consumatori:** circa 1 ora e 30 di fruizione lineare



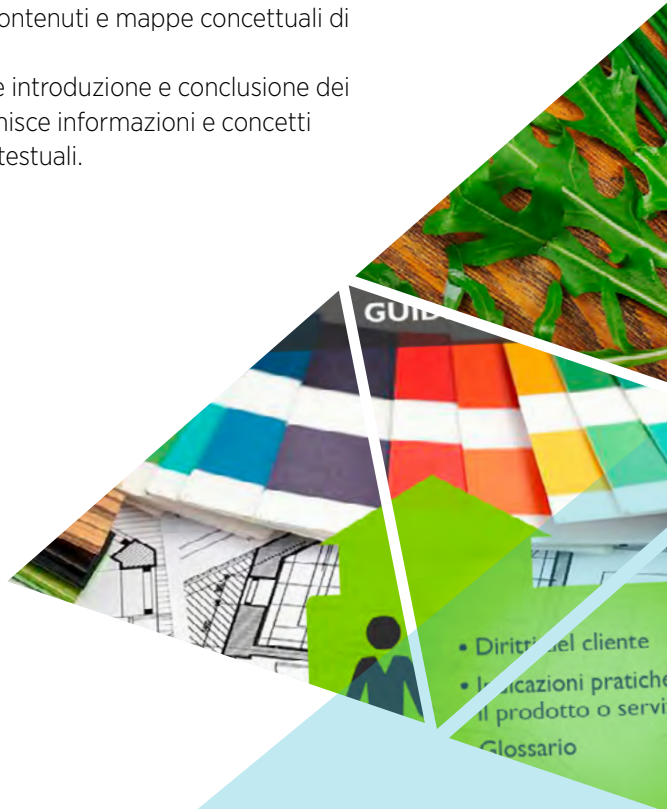


### **Trasparenza e credito ai consumatori:**

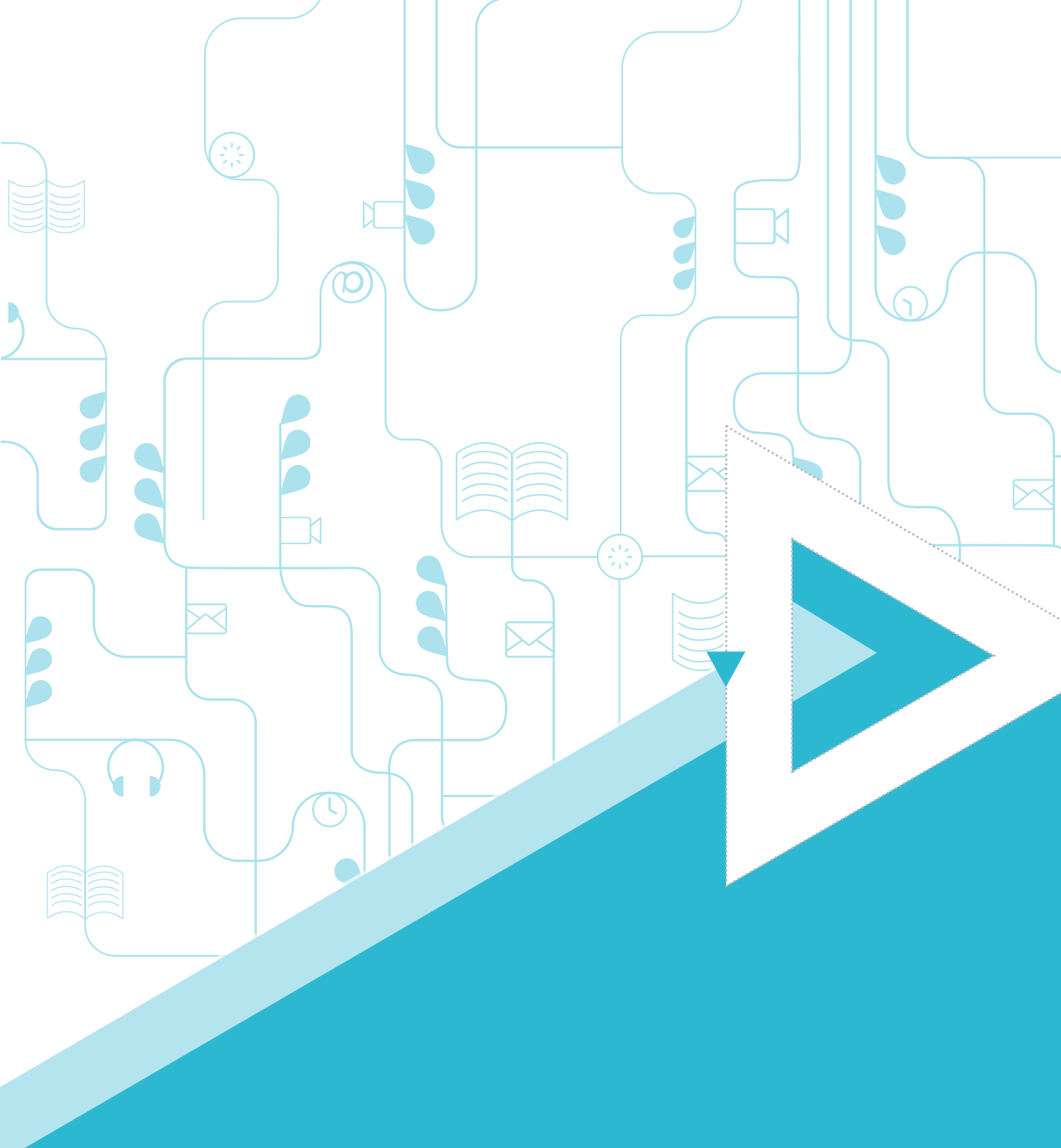
- Corso multimediale che si avvale di audio, testi, animazioni, illustrazioni, cartoon e schede di riepilogo. Una storia a episodi guidata da tre personaggi, illustra e conduce l'utente alla scoperta della normativa e dei comportamenti richiesti.
- Pagine particolari identificano contenuti importanti, su cui si incentra la valutazione finale dell'apprendimento.
- Sono presenti alcune dispense in formato .pdf stampabile.

### **La disciplina del credito immobiliare ai consumatori**

- Corso multimediali che prevede la combinazione di audio, animazioni, testi a video, grafica, filmati, ambienti di supporto, ambienti di approfondimento dei contenuti e mappe concettuali di riepilogo.
- Nella videolezione, impiegata come introduzione e conclusione dei singoli learning object, un tutor fornisce informazioni e concetti interagendo con elementi grafici e testuali.







# Safety management

## Le rapine in banca

Il corso consente di misurarsi con l'evento rapina, comprendendone le dinamiche e scegliendo i comportamenti che ne determinano l'esito. Propone tre casi che si differenziano per tipologia di rapina, numero di rapinatori, armi utilizzate e situazioni relazionali. La storia di ogni caso si sviluppa in step, ciascuno dei quali prelude a un momento decisionale in cui scegliere il comportamento più opportuno dal punto di vista "tecnico-relazionale", rispetto allo scenario in cui avviene l'interazione. È possibile imbattersi in percorsi differenti, differenziati da utente a utente.

Completano ciascun caso le indagini delle Forze dell'Ordine e quelle degli ispettori interni all'azienda e la ricostruzione dell'identikit del rapinatore. Al termine di ciascun caso il report stampabile commenta ogni scelta effettuata, rinforza alcuni concetti fondamentali legati a procedure, norme e strumenti e analizza e razionalizza le emozioni provate, i comportamenti messi in atto e le scelte effettuate.



**Caso 1**  
**Caso 2**  
**Caso 3**  
**Report**



Responsabili e personale delle filiali



1 ora e 30 minuti di fruizione lineare



- Prodotto multimediale caratterizzato da un alto livello di interattività che si avvale di grafica, foto e audio.
- Il sistema di calcolo è basato su una rete neurale multistrato ad apprendimento supervisionato.
- Sono presenti momenti di recupero dovuti a decisioni considerate critiche e imprevisti proposti in modo casuale dal sistema.
- È possibile osservare lo stato delle 4 variabili principali da cui dipende il rischio globale.
- L'utilizzo del prodotto è consigliato insieme al supporto in presenza di specialisti del comportamento prima e dopo la fruizione della simulazione, con l'obiettivo principale di ripercorrere e valorizzare le dinamiche emotive e i comportamentali individuali emersi.





**Divisione di ABIServizi S.p.A.**

Via delle Botteghe Oscure, 4  
00186 Roma  
Via Olona, 2  
20123 Milano  
[www.abiformazione.it](http://www.abiformazione.it)

