

[HOME](#) / IL CONTO DI BASE: NORMATIVA, OPERATIVITÀ E RELAZIONE CON IL CLIENTE

IL CONTO DI BASE: NORMATIVA, OPERATIVITÀ E RELAZIONE CON IL CLIENTE

Tipologia	Corsi on demand
Academy	Regole e Controlli interni
Tem	Normativa, Antiriciclaggio, Servizi e strumenti di pagamento
In sintesi	Un Corso progettato per favorire una diffusione capillare e omogenea delle conoscenze presso il personale della rete commerciale, in coerenza con l'attenzione riservata dagli Orientamenti alla preparazione degli operatori. Attraverso un percorso agile, concreto e basato su situazioni operative, il corso accompagna i partecipanti nella conoscenza delle caratteristiche del prodotto, dei destinatari, delle condizioni di accesso e delle corrette modalità di gestione delle richieste della clientela. Prevede inoltre la possibilità di personalizzazione per le singole banche, attraverso l'integrazione di una scheda prodotto del Conto di Base della banca che illustri le caratteristiche dell'offerta e le relative modalità operative.
Target	Personale delle banche, con particolare riferimento agli operatori di filiale, agli addetti alla relazione con la clientela, ai responsabili di sportello e alle funzioni di supporto operativo e compliance. Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:
Obiettivi	• Conoscere il quadro normativo e le finalità del Conto di Base • Identificare i soggetti che possono richiederlo e le condizioni previste per le categorie aventi diritto alla gratuità • Illustrare con chiarezza al cliente le caratteristiche, i servizi inclusi e i limiti del prodotto • Gestire le diverse fasi della richiesta, dal primo contatto alla conclusione dell'istruttoria • Riconoscere e affrontare le principali criticità operative • Adottare comportamenti coerenti con gli obblighi normativi e con i principi di trasparenza, accessibilità e inclusione finanziaria
Durata	30-40 minuti

METODOLOGIA DIDATTICA

Formazione interattiva, simulazioni di situazioni operative, casi pratici, domande di verifica e test finale.

CONTATTI

Per informazioni Ufficio Gestione Clienti e Processi Informativi e Tecnologici

gestioneclienti@abiservizi.it

06.6767.640