

CORSO ON DEMAND

IL CONTO DI BASE:

normativa, operatività e relazione con il cliente



PRESENTAZIONE

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.

Destinatari: 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.

Durata: 30-40 minuti

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

Obiettivi formativi

Al termine del corso, i partecipanti saranno in grado di:

- 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

Indice dei contenuti

Modulo 1 | Il Conto di Base: finalità e quadro normativo

- Il diritto di accesso ai servizi bancari essenziali
- La disciplina di riferimento e gli obblighi degli intermediari
- Le caratteristiche fondamentali del prodotto

Modulo 2 | Destinatari e condizioni di accesso

- Chi può richiedere il Conto di Base
- Requisiti e dichiarazioni del richiedente
- Condizioni di gratuità e categorie beneficiarie
- Servizi inclusi e condizioni economiche

Modulo 3 | La gestione operativa della richiesta

- Accoglienza e informazione del cliente
- Verifica dei requisiti e documentazione
- Gestione dell'istruttoria e delle eventuali criticità
- Apertura del conto e comunicazione dell'esito
- Gestione dei casi di rifiuto nei limiti previsti dalla normativa

Modulo 4 | Comportamenti e situazioni operative

- Come spiegare il prodotto in modo semplice e comprensibile
- Come gestire richieste particolari e situazioni meno frequenti
- Applicazione delle disposizioni attraverso casi pratici