

Griglia di correzione soluzioni modello esame orale per intermediari AFA
Opzione Piccole imprese
Caso Schiellmann, ottico

Data dell'esame:

Candidato/a:

Società:

Periti:

Visto:

Riepilogo punti:

1. Quadro della situazione cliente – consulenza al cliente	Max. 85	Punti effettivi
Art. 45 LSA	2	
a) e b) panoramica delle assicurazioni e assicurazioni mancanti	57	
c) Grafico previdenza	14	
Domande dei periti	12	
Detrazione per risposte errate – detrarre 2 punti per ogni risposta errata!	-	-
2. Competenze sociali e metodologiche	Max. 15	
Totale complessivo esame orale	Voto:	Punti:

1. Presentazione e spiegazione delle soluzioni assicurative per PMI (max. 85 punti)

Ramo	Soluzione	Punteggio massimo	Punti candidato	Osservazioni sulle valutazioni
Primo contatto Presentazione corretta e informazioni ai clienti	Consegna art. 45 LSA Presentazione corretta e spiegazione art. 45 LSA	2		I periti fanno ulteriori domande se le spiegazioni sono state imprecise e insufficienti. <i>NESSUNA</i> domanda ulteriore se l'art. 45 è stato dimenticato! Semplice elencazione = nessun punto -2 punti se si dimentica di presentare e/o fornire l'art. 45 LSA Obbligo di legge!

a) Analizzare la panoramica delle polizze

Ramo	Soluzione	Punti	Punti candidato	Osservazioni sulle valutazioni
Assicurazione indennità giornaliera per malattia	Durata della prestazione 720/730 giorni; Termine di attesa da concordare (p. es. dal 30° giorno, tipico del settore); 80%-90% Sostituisce l'obbligo di pagamento continuato del salario se almeno l'80% del salario AVS è coperto e il datore di lavoro paga almeno il 50% del premio. Il datore di lavoro deve pagare per il periodo di attesa OPCS l'80% del salario AVS; Copertura totale da coordinare con LPP Particolarità CCL	Max. 5		

<p>Domanda dei periti da porre</p> <p>a) Con comunicazione datata ottobre di quest'anno, l'assicurazione indennità giornaliera per malattia aumenta i premi a partire dal 01.01. del prossimo anno nonostante il contratto in corso (scadenza 31.12. tra due anni). Offrite una consulenza al vostro cliente riguardo alla conformità alla legge e alle opzioni che ha a disposizione.</p>	<p>Spiegare le clausole di adeguamento dei premi È consentito fare riferimento alla clausola di adeguamento dei premi CGA Possibilità di disdetta straordinaria Cambio possibile – event. risparmio sui premi mediante cambio di offerente, a condizione che l'andamento dei sinistri sia buono – che potrebbe non essere il caso con un aumento dei premi dovuto alla clausola di adeguamento dei premi</p>	<p>3</p>		
<p>LAINF</p>	<p>Max. 3 prestazioni LAINF Spese di cura Indennità giornaliera Rendite</p> <p>Revisione della legge sull'assicurazione contro gli infortuni entrata in vigore solo di recente, il 1° gennaio 2017. Gli ottici non sono più soggetti alla SUVA A condizione che non producano, ma lavorino solo prodotti, rientrano nell'ambito di competenza degli assicuratori privati ai sensi dell'articolo 68 LAINF. Un'azienda che rientra nella disposizione in materia di eccezioni recentemente disciplinata e che presenta una prova di copertura ordinaria è esonerata dalla competenza della Suva a partire dal 1° gennaio 2018.</p>	<p>3</p> <p>2</p>		
<p>Domanda dei periti</p> <p>Siamo in attesa del nostro 3° figlio. Quali prestazioni riceverebbero mia moglie e i miei figli dall'assicurazione infortuni obbligatoria dopo la nascita, se io dovessi morire?</p>	<p>40% della rendita per superstiti 15% ciascuno della rendita per orfani Massimo il 70%</p> <p>Tutte e 3 corrette = 2 punti Altrimenti ½ punto per ogni risposta corretta Affermazione errata -2 punti</p>	<p>3</p>		

LAINFC	<p>Facoltativa</p> <p>In questo caso obbligatoria a causa della situazione (richiesta titolare)</p> <p>Possibili coperture capitale in caso di decesso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capitale d'invalidità • Indennità giornaliera dell'80 % e 1° + 2° giorno • Indennità giornaliera ospedaliera • Spese di cura in camera privata o semiprivata • Rinuncia a riduzione per colpa grave <p>Salari eccedenti coattivi (titolare + 2 collaboratori)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indennità giornaliera - Rendite analogamente LAINF (AI, decesso) 	Max 4		Punti solo per spiegazione corretta, non per la semplice elencazione
LPP	<ul style="list-style-type: none"> • Prestazioni decesso/AI/risparmio • Piano previdenziale spiegato • Piano integrativo sì/no • Con/senza trattenuta di coordinamento • Finanziamento 50/50 o altre possibilità • Nota su PK Phoenix (offerente semiautonomo – rischio di sottocopertura spiegato, differenza rispetto all'assicurazione integrale • 2 possibili misure di risanamento spiegate • Pensionamento parziale • Il piano 1e è più consigliato per il titolare (reddito piuttosto basso) 	Per ogni spiegazione corretta 1 punto Max. 6 punti		
Cose	<p>Rischi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendio, eventi naturali - Acqua - Rottura vetri - Furto con scasso/Rapina 	Per ogni spiegazione corretta 1 punto Max. 4		Citazione senza spiegazione = nessun punto

	(NON semplice furto) Copertura assicurativa - Perdita di proventi - Spese supplementari Somma assicurata: variabile. Di regola assicurazione al valore totale Base: utile lordo attuariale event. fatturato Pacchetto spese			
Domanda dei periti da porre Nel quadro dell'assicurazione per interruzione d'esercizio (IE), in linea di principio sono coperti anche i danni di ripercussione? Che cosa sono i danni di ripercussione?	Danni insorti in un'azienda di terzi che causano al contraente una perdita di proventi. Deve trattarsi di danni per i quali il nostro contraente ha stipulato una copertura assicurativa.	2		Esempio: il contraente è assicurato per IE incendio. Il fornitore ha avuto un incendio e l'intero capannone ha preso fuoco. Il fornitore non può fornire la merce al nostro contraente. Il contraente subisce perdite di proventi poiché non può proseguire la sua produzione.
Assicurazioni di immobili	Istituto cantonale di assicurazione stabili Incendio incl. eventi naturali (elencarne e spiegarne correttamente 3) AXA → Acqua stabili - Event. terremoto e/o perdita di reddito locativo - Copertura EC - Danni all'ambiente circostante	1 1 1 1 Max. 4		
Veicoli a motore	Regime obbligatorio LCStr SA conf. OAV art. 3, minimo 5 mln SA conf. CGA / polizza 100 mln In caso di leasing CT prescritta. - Responsabilità civile - Casco totale (collisione) - Casco parziale - Infortunio VM: assicurazione occupanti	1 per voce Max. 4		Punti solo per spiegazione corretta, semplice citazione = nessun punto

	<p>- Rischi supplementari (perdita bonus, rinuncia a riduzione prestazioni per danni in caso di colpa grave; Assistance ecc.)</p> <p>Rimando a doppia assicurazione Assistance in caso di acquisto di auto nuova</p> <p>Somma assicurata casco: Prezzo di catalogo</p> <p>Indennizzo: valore attuale, dato che ha già 11 anni</p> <p>Somma assicurata per infortuni: prestazioni e SA a libera scelta (eccezione: spese di cura, a titolo subsidiario)</p>			
<p>Domanda dei periti da porre</p> <p>L'auto ha 5 anni e può essere presa in carico fra circa un anno e mezzo da AMAG Leasing a condizioni vantaggiose. Il cliente ritiene che il premio della casco totale sia molto elevato. Quali prestazioni prevede l'assicurazione casco totale? Il cliente dovrà disdire la casco totale il 01.01. dell'anno seguente?</p>	<p>In caso di leasing CT prescritta. Copertura dei danni da collisione spiegata correttamente</p> <p>Segnalazione del caso di responsabilità civile che può essere gestito tramite CT se il contraente è parte lesa</p>	2		
<p>Viaggio di lavoro</p>	<p>Chiedere dell'utilità (difficilmente utile per un negozio di ottica)</p> <p>Spiegare l'estensione della copertura ad es. assistance, spese di annullamento, soccorso stradale</p>	<p>1</p> <p>3</p>		
<p>Protezione giuridica</p>	<p>Rivendicazione di pretese giuridiche</p> <p>Eventualmente chiedere quali sono gli ambiti giuridici assicurati</p> <p>Risarcimento danni</p>	<p>1 per voce</p> <p>Max. 3</p>		

	<p>Rivendicazione di pretese di risarcimento danni nei confronti di terzi Diritto del lavoro</p> <p>Controversie di diritto del lavoro come rivendicazioni salariali per straordinari, diritto alle ferie, licenziamenti Diritto contrattuale</p> <p>Controversie con clienti o fornitori riguardo a fatture, prodotti difettosi, servizi carenti Diritto di vicinato</p> <p>Controversie con vicini, ad es. a causa di emissioni di rumore, odori o di altro tipo, questioni concernenti i confini, utilizzo di terreni Diritto di locazione</p> <p>Controversie con il proprietario, ad es. a causa di manutenzione, riparazioni, disdette Diritto delle assicurazioni sociali</p> <p>Controversie con assicurazioni sociali come AVS e AI Diritto delle assicurazioni private</p> <p>Controversie con le vostre assicurazioni private, ad es. a causa di pagamenti dell'indennità giornaliera per malattia Diritto penale</p> <p>Difesa della vostra persona e del vostro personale in caso di violazione colposa delle prescrizioni di diritto penale</p>			
--	---	--	--	--

	Autorizzazioni Controversie relative alle restrizioni o al mancato rinnovo delle autorizzazioni all'esercizio e dei permessi di soggiorno Diritto del lavoro Incasso			
Assicurazioni possibili non elencate (elenco non esaustivo) – non riportate nella soluzione modello, annotare le soluzioni correttamente spiegate nei campi liberi		Max. 20		
Responsabilità civile per stabili	Non necessaria, copertura tramite la responsabilità civile di imprese (l'immobile appartiene alla ditta)	1		
Assicurazione responsabilità civile di imprese	Rischi - Rischio legato agli impianti - Rischio d'esercizio - Rischio di prodotto - Rischio ambientale Assicurate pretese per seguenti danni - Lesioni corporali - Danni materiali - Danni (consecutivi) patrimoniali Somma di assicurazione: a libera scelta, min. 3 milioni	2		

<p>Domanda dei periti Purché la responsabilità civile sia stata menzionata dal candidato. Sono stato informato dal mio collega che le compagnie assicurative non forniscono prestazioni in caso di colpa grave. Potete spiegarmi il concetto e dirmi se questa sia veramente esclusa dalla responsabilità civile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Spiegazione colpa grave - La colpa grave può essere coperta dalla responsabilità civile verso terzi 	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">1</p>		
<p>- Assicurazione di trasporto</p>	<p>Trasporto Sede – sede incl. operazioni di carico e scarico (osservare le condizioni di fornitura) Copertura estesa incl. incendi / eventi naturali</p>	<p style="text-align: center;">3</p>		
<p>- Assicurazione macchine</p>	<p>Assicurazione macchine Danni interni ed esterni (infortuni professionali, errori di utilizzo, danno intenzionale e sabotaggio, corto circuito) Assicurazione IE guasti macchine Vantaggio rispetto all'assicurazione di cose Incendio / eventi naturali / acqua / furto con scasso e rapina</p>	<p style="text-align: center;">3</p>		
<p>Assicurazione EED</p>	<p>(Ridurre la somma di beni mobili, poiché all risks) Event. coperti da assicurazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rischio di circolazione • supporti dati e costi di ripristino <p>Assicurazione complementare: costi supplementari</p>	<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">1</p>		

Responsabilità civile degli organi direttivi		2		
Assicurazione cyber	Danni propri	2		
	Danni di terzi			
	Costi			
Assicurazione infortuni di clienti e visitatori	Spese di cura in via sussidiaria	2		
	Capitale AI e/o di decesso			
Piano LPP per quadri	Descrizione dett. incl. vantaggio	2		

Le affermazioni false che possono mettere a repentaglio i rapporti con i clienti vanno penalizzate con detrazione di punti!		-2		Mettere a verbale i motivi della penalizzazione!
	Totale compito 1b)			Riportare sul foglio di copertina!

Soluzione modello grafico previdenziale – allegato separato

Ramo	Soluzione	Punti massimo	Punteggio Candidato	Osservazioni sulle valutazioni
Grafico corretto e ben leggibile		2		Punteggio massimo solo se gli assi del tempo e delle prestazioni sono corretti e sono stati spiegati correttamente
LOFO		1		
Indennità giornaliera LAINF 80-90%		2		
Indennità giornaliera Complemento LAINF (10% salario LAINF / 80/90% salario eccedente)		2		
Rendita d'invalidità AI		2		
Rendita d'invalidità LAINF		2		
Rendita d'invalidità Complemento LAINF 80-90% salario eccedente / o LPP		2		
Prestazione sussidiaria LPP		1		
		14		

Le affermazioni false che possono mettere a repentaglio i rapporti con i clienti vanno penalizzate con detrazione di punti!		-2		Mettere a verbale i motivi della penalizzazione!
	Totale intermedio 2b)			Riporto alla pagina seguente!

A) Inserire griglia Competenze metodologiche e sociali (massimo 15 punti)

Presentazione / Conduzione del colloquio

	Criteria di valutazione	Positivi	2	1	0	Negativi	Osservazioni dei periti
Competenze sociali	Atteggiamento 2 punti	Ha un atteggiamento amichevole Sana autostima L'autostima è in sintonia con le competenze professionali				È presuntuoso e arrogante È incompetente e insicuro	
	Linguaggio comprensibile 2 punti	Fraasi semplici e significative Volume della voce adeguato Pronuncia chiara Adotta un linguaggio adeguato al destinatario				Fraasi lunghe e complicate Volume troppo basso; pronuncia poco chiara Utilizza abbreviazioni e un linguaggio tecnico	
	Ascolto attivo 2 punti	È attento Lascia la parola al cliente Non interrompe l'interlocutore Risponde alle domande, espone gli argomenti e confuta le obiezioni Contatto visivo adeguato				Sfoggia la documentazione, è assente Monologa Interrompe l'interlocutore Ignora le domande, gli argomenti e le obiezioni Fissa il cliente	
	Atmosfera del colloquio 1 punto	È cordiale, premuroso e mostra stima È cortese e interessato				È freddo, scortese e presuntuoso Non è cordiale né interessato	
Competenze metodologiche	Struttura del colloquio 2 punti	Filo conduttore chiaro e strutturato Struttura logica				Nessun filo conduttore, non strutturato, passa continuamente da un argomento all'altro	
	Situazione cliente 2 punti	Raccoglie le informazioni sulle esigenze del cliente Pone domande giuste per individuare le esigenze del cliente				Ignora le esigenze del cliente Cerca di vendere al cliente una cosa qualsiasi	
	Utilità per il cliente 2 punti	Sottopone una proposta adatta Illustra al cliente i vantaggi				Offre una soluzione standard Vuole vendere i suoi prodotti	
	Tecnica di presentazione 2 punti	Illustra quello che dice Strumenti ausiliari, schizzi, appunti ecc. facilitano il processo di consulenza				Utilizza solo parole durante il processo di consulenza	
	Totale compito parziale	max. 15 punti					

Valutazione:

2 punti: soddisfatto – Il candidato ha espresso il punto di vista in modo esauriente e autonomo

1 punto: parzialmente soddisfatto – Il punto di vista è stato illustrato in modo incompleto oppure solo con l'aiuto del «cliente»

0 punti: non soddisfatto – Il punto di vista non è stato illustrato, neanche con l'aiuto dell'esperto

Osservazioni integrative dei periti d'esame:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tabella punteggi/voti

95 - 100	6
88 - 94	5.5
79 - 87	5
70 - 78	4.5
60 - 69	4
50 - 59	3.5
41 - 49	3
32 - 40	2.5
23 - 31	2
14 - 22	1.5
0 - 13	1