

**Campo di qualificazione «Lavoro pratico»
Impiegata/Impiegato di commercio AFC**

Parte d'esame 1

**Consulenza clienti nell'ambito
delle assicurazioni sociali**



Candidata/o:

Periti d'esame:

Situazione del cliente / premesse gioco di ruoli

Il 26enne Sandro Pedrazzi lavora nel settore chimico a Basilea. È single e vive in città, in un appartamento di 3,5 locali. Ha diversi hobby cui si dedica nel tempo libero e di frequente si reca in montagna in auto con il suo cane Pedro.

Compiti e domande sulla situazione del cliente

La parte d'esame «Consulenza clienti nell'ambito delle assicurazioni sociali» consiste in 3 compiti parziali.

Compito parziale 1

Preparati al tuo colloquio clienti con il signor Pedrazzi realizzando una visualizzazione su carta sul principio dei 3 pilastri della Svizzera. Assicurati di riuscire a spiegare per mezzo della tua visualizzazione le interfacce collegate ai prodotti e servizi della tua impresa.

Compito parziale 2

Il signor Pedrazzi ha diversi sogni e desideri, tra cui quello di un periodo sabbatico prolungato. Al rientro dal congedo immagina di lavorare part time o di mettersi in proprio. Pertanto, vuole informarsi sulle conseguenze che questo comporterebbe sulla sua copertura assicurativa.

Compito parziale 3

Il signor Pedrazzi vorrebbe essere proprietario di una casa e anche mettere su famiglia. Quali sono gli effetti di questi cambiamenti sulle sue assicurazioni sociali?



Ruolo del perito, parte d'esame 1

Consulenza clienti nell'ambito delle assicurazioni sociali

In qualità di perito d'esame interpreto il ruolo del signor Sandro Pedrazzi. Alcuni dati essenziali e personali su Sandro Pedrazzi:

- ha 26 anni
- vive a Basilea Città
- è single
- attualmente lavora come dipendente nel settore chimico, con un grado di occupazione di 40 ore settimanali (ad es. Novartis, Roche)

Nell'ambito del colloquio clienti sono rilevanti le seguenti affermazioni del cliente Sandro Pedrazzi:

Compito parziale 1: visualizzazione del principio dei 3 pilastri

1. Mi faccio spiegare la visualizzazione del principio dei 3 pilastri.
2. Mi faccio spiegare le interfacce collegate ai prodotti e ai servizi, con riferimento al cliente Sandro Pedrazzi.

Compito parziale 2: periodo sabbatico & indipendenza lavorativa

- Sandro Pedrazzi desidera prendersi un periodo sabbatico di 16 mesi a partire da gennaio dell'anno prossimo.
- Per il suo periodo sabbatico, Sandro Pedrazzi si licenzia dal lavoro.
- Sandro Pedrazzi mantiene il suo domicilio in Svizzera (non annuncia al comune la sua partenza).

I periti rispondono superficialmente alle domande sull'indipendenza lavorativa o sul futuro lavoro. «Sto prendendo in considerazione di mettermi in proprio, e desidero avere tutte le informazioni in merito».

I periti d'esame guidano il colloquio e, se necessario, pongono le seguenti domande d'orientamento.

Compito parziale 3: mettere su famiglia

- Sandro Pedrazzi vuole sapere i pro e i contro di un matrimonio per quanto riguarda le assicurazioni sociali.

La conduzione del colloquio spetta alle persone candidate. Basandosi sui compiti parziali, le persone candidate sottopongono attivamente al cliente le domande pertinenti e la valutazione dei bisogni.

**Campo di qualificazione «Lavoro pratico»
Impiegata/Impiegato di commercio AFC**

Parte d'esame 2

Colloquio professionale assicurazioni sociali



Candidata/o:

Periti d'esame:

Situazione del cliente / premesse gioco di ruoli

Il 26enne Sandro Pedrazzi lavora nel settore chimico a Basilea. È single e vive in città, in un appartamento di 3,5 locali. Ha diversi hobby cui si dedica nel tempo libero e di frequente si reca in montagna in auto con il suo cane Pedro.

Compiti e domande sulla situazione del cliente

La parte d'esame «Consulenza clienti nell'ambito delle assicurazioni sociali» consiste in 3 compiti parziali. Preparati allo svolgimento del colloquio professionale con l'aiuto delle seguenti domande.

Compito parziale 1

Visualizza l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi del tuo prodotto assicurativo per mezzo di un esempio proprio svolto su carta.

Compito parziale 2

Immagina se l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi venisse abolito. Quali sarebbero le conseguenze? Quali vantaggi e svantaggi ne deriverebbero secondo te?

Compito parziale 3a

Partiamo dal presupposto che il signor Pedrazzi fondi una ditta individuale propria e assuma tre collaboratori con diversi gradi d'occupazione. Quali sarebbero i suoi obblighi in qualità di titolare nei confronti dei suoi dipendenti per quanto riguarda il diritto delle assicurazioni sociali?

Compito parziale 3b

Sensibilizzato alla questione della ditta individuale e di mettere su famiglia, il signor Pedrazzi analizza criticamente le sue assicurazioni sociali e private. Illustra al signor Pedrazzi le possibilità di copertura dei seguenti rischi:

- vecchiaia,
- decesso,
- incapacità di guadagno dovuta a malattia o infortunio

Compito parziale 4

Hai spiegato le conseguenze sull'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi. Come funziona il processo dal punto di vista del datore di lavoro? Quali sono gli obblighi del datore di lavoro nel rapporto assicurativo?



Ruolo del perito, parte d'esame 2

Colloquio professionale assicurazioni sociali

Nel colloquio professionale, in qualità di perito d'esame discuto con uno specialista che approfondisce la fattispecie sotto il profilo tecnico del ramo.

Le persone candidate devono poter approfondire le questioni sulle basi legali, sui presupposti per l'erogazione di prestazioni e sui collegamenti con le altre assicurazioni sociali.

Comunicare alla pari: in maniera oggettiva e rispettosa, mai sprezzante o intimidatoria.

Ascoltare in modo attivo: consentire alla persona candidata di concludere, senza interromperla, tranne se si allontana dall'argomento.

Controllare il linguaggio del corpo: porsi in modo aperto, gentile e attento.

Tipologie di domanda: si possono usare domande aperte, domande situazionali, domande di transfer, domande di approfondimento, domande comparative e domande di riflessione.

Premesse compito parziale 1

Hai visualizzato l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi del tuo prodotto assicurativo per mezzo di un esempio proprio svolto su carta.

Possibili domande del perito d'esame

Domande di comprensione sulle basi

- Quali sono i fattori principali che determinano l'entità dei premi o dei contributi?
- Come è regolamentato l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi?

Domande applicative (esempi pratici)

- Sulla base della tua esposizione, come è possibile riconoscere quando l'assicuratore è tenuto a fornire una prestazione?
- Come illustreresti un caso di ritardo nel pagamento da parte di un cliente?

Domande di approfondimento

- Che cos'hai ipotizzato per il tuo esempio e per quale motivo?
- Come si ripercuote un aumento dell'estensione delle prestazioni sui premi o sui contributi?

Domande di transfer

- Quali sono le conseguenze di un pagamento successivo di premi o contributi?
- Che cosa ne è dell'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi in caso di decesso della persona assicurata?

Domande di riflessione

- Con il senno di poi, quali aspetti della tua visualizzazione miglioreresti?
- Quali problemi possono verificarsi se le lacune non vengono colmate per tempo?

Premesse compito parziale 2

Immagina se l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi venisse abolito. Quali sarebbero le conseguenze? Quali vantaggi e svantaggi ne deriverebbero secondo te?

Possibili domande del perito d'esame

Domande di comprensione

- Com'è sancito dalla legge l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi e quali sono oggi le sue funzioni?
- Quali rami di assicurazione sociale sarebbero immediatamente interessati dall'abolizione dell'obbligo di contribuzione?

Domande applicative e di transfer

- Come si presenterebbe il modello di finanziamento della tua assicurazione sociale in caso di abolizione dei premi o dei contributi?

Domande finanziarie/sul sistema

- Quali sarebbero i costi aggiuntivi prevedibili e come potrebbero essere coperti?
- La solidarietà nel sistema si modificherebbe? In caso affermativo, come?

Domande relative alla società e alla giustizia

- In che senso l'abolizione influirebbe sulla parità di trattamento?
- Quali categorie di persone ne beneficerebbero in particolare?

Domande di riflessione

- Quali vantaggi porterebbe alla popolazione un sistema esente da contributi - ad es. giustizia sociale, costi amministrativi, trasparenza sui costi?
- Quali sarebbero i rischi per la sostenibilità del sistema se venisse meno l'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi?

Premesse compito parziale 3a

Partiamo dal presupposto che il signor Pedrazzi fonda la sua ditta individuale e assuma tre collaboratori con diversi gradi d'occupazione. Quali sarebbero i suoi obblighi in qualità di titolare nei confronti dei suoi dipendenti per quanto riguarda il diritto delle assicurazioni sociali?

È fondamentale che le persone candidate non si limitino a elencare gli obblighi, ma ne motivino anche l'esistenza.

Domande di comprensione

- Quali assicurazioni sociali deve stipulare obbligatoriamente il signor Pedrazzi per i suoi collaboratori?
- Chi si assume quali parti dei costi nell'AVS/AI/IPG/AD?
- A partire da quando si applica l'assicurazione LPP obbligatoria?

Domande applicative

- Un collaboratore guadagna CHF 1200 al mese (tempo parziale). Va iscritto alla cassa pensioni?
- Una collaboratrice lavora solo 5 ore a settimana: come va assicurata a livello di LAINF?

Domande di transfer

- Come cambierebbe la situazione se il signor Pedrazzi assumesse un apprendista?
- Di cosa deve tenere conto se una delle sue collaboratrici rimane incinta?
- Quali obblighi spetterebbero al signor Pedrazzi in caso di assunzione di frontalieri dalla Germania?

Domande di riflessione

- Perché l'obbligo all'INP è legato a un grado d'occupazione minimo?
- Quali rischi correrebbe il signor Pedrazzi omettendo l'iscrizione alla LPP?
- Perché per le piccole imprese ha senso stipulare un'assicurazione facoltativa di indennità giornaliera per malattia?

Premesse compito parziale 3b

Sensibilizzato alla questione della ditta individuale, il signor Pedrazzi analizza criticamente le sue assicurazioni sociali e private. Illustra al signor Pedrazzi le possibilità di copertura dei seguenti rischi:

- vecchiaia,
- decesso,
- incapacità di guadagno dovuta a malattia o infortunio

Domande sul rischio di vecchiaia

Domande di comprensione

- Quali prestazioni obbligatorie ricevono i lavoratori indipendenti dal 1° pilastro?
- Perché di norma una rendita AVS non è sufficiente a garantire il mantenimento del tenore di vita abituale?
- Come si differenziano le modalità di percepimento del pilastro 3a e del pilastro 3b?
-

Domande applicative e di transfer

- Di quali ulteriori possibilità di assicurazione per la vecchiaia dispongono i lavoratori dipendenti?
- Quali sono le differenze tra la soluzione LPP facoltativa e il pilastro 3a?
- Che cosa s'intende per pilastro 3a e per pilastro 3b?
- Qual è l'effetto del versamento nel pilastro 3a sotto il profilo fiscale?
- Spiega le differenze tra le soluzioni 3a e 3b?

Domande di riflessione

- Quale strategia sceglieresti se volessi costituire una previdenza per la vecchiaia il più flessibile possibile?
- Quale rischio correresti puntando esclusivamente sull'AVS?

Domande sul rischio di decesso

Domande di comprensione

- In caso di decesso quali prestazioni dell'AVS spettano ai superstiti?
- Quali sono le condizioni per il diritto del coniuge a una rendita AVS per superstiti?

Domande applicative e di transfer

- Quale assicurazione converrebbe al signor Pedrazzi ipotizzando nel suo caso un'ipoteca e due figli piccoli?
- Quali possibilità esistono nel 3° pilastro di determinare in modo flessibile le persone beneficiarie?

Domande di riflessione

- Perché spesso è più efficace una pura assicurazione di rischio sulla vita rispetto a un'assicurazione sulla vita con formazione di capitale?
- In che modo può essere garantita l'assicurazione di un partner convivente non coniugato?

Domande sul rischio d'incapacità di guadagno dovuta a malattia o infortunio

Domande di comprensione

- Quali prestazioni verrebbero accordate dal 1° pilastro in caso d'invalidità?
- Distingui l'assicurazione in caso di malattia e in caso di infortunio per i lavoratori indipendenti.

Domande applicative e di transfer

- Quali sarebbero le conseguenze di un'assenza di diversi mesi senza l'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia?
- Quali sono le differenze tra un'assicurazione contro gli infortuni privata e l'adesione facoltativa alla LAINF?
- Quale funzione svolge il periodo d'attesa nell'assicurazione d'indennità giornaliera per malattia?

Domande di riflessione

- Perché spesso per i lavoratori indipendenti la garanzia del reddito è più importante della pura previdenza per la vecchiaia?
- Come motiveresti la tua personale definizione di priorità tra vecchiaia, decesso e invalidità?

Premesse compito parziale 4

Hai spiegato le conseguenze sull'obbligo di contribuzione o di pagamento dei premi. Come funziona il processo dal punto di vista del datore di lavoro? Quali sono gli obblighi del datore di lavoro nel rapporto assicurativo?

Possibili domande del perito d'esame

Domande di comprensione

- Qual è l'ente preposto alla riscossione dei contributi AVS?
- Come si compone il tasso di contribuzione per AVS/AI/IPG/AD e chi si assume quale parte?
- A partire da quando sussiste l'obbligo di annunciare i collaboratori alla LPP?

Domande applicative

- Un collaboratore viene assunto il 15 marzo. Come procedi riguardo alle assicurazioni sociali?
- Qual è l'obbligo di assicurazione contro gli infortuni di una collaboratrice che lavora 6 ore a settimana?
- Come procedi se ti accorgi che per diversi mesi hai conteggiato contributi AVS troppo bassi per un collaboratore?

Domande di transfer

- In che misura si distingue l'iter per datori di lavoro rispetto a quello per lavoratori indipendenti?
- Quali sono le conseguenze se un datore di lavoro non versa correttamente alla cassa di compensazione i contributi dei lavoratori dipendenti?
- Che cosa succede a livello di contributi se un dipendente è assunto contemporaneamente da due datori di lavoro?

Domande di riflessione

- Perché è importante che il datore di lavoro adempia una responsabilità fiduciaria sui contributi dei dipendenti?
- Quali rischi corre il datore di lavoro se non ottempera i suoi obblighi inerenti all'assicurazione sociale?
- Quali possibilità ha un datore di lavoro per rendere efficiente l'onere amministrativo nell'esecuzione delle assicurazioni sociali?