

La gestione dei reclami

PERCORSI: FORMAZIONE IVASS - AGGIORNAMENTO IVASS – FORMAZIONE OAM - CONSOB

Area Tematica Ivass: AMMINISTRATIVA E GESTIONALE

Macroarea Tematica Consob: REGOLE E COMPORAMENTI

Criteri ESMA punto V.III: Lettera H

Durata: 1 ora

Obiettivi:

Si è ormai compreso quanto sia centrale il tema dei reclami nel rapporto tra Imprese e Clienti. Con la nuova definizione di distribuzione assicurativa, l'IDD inserisce la gestione dei reclami nelle competenze minime degli intermediari.

Il corso ripercorre tutti gli aspetti chiave connessi ai reclami, da quelli puramente normativi a quelli di natura relazionale, fino al ruolo che gli intermediari possono recitare verso il cliente.

Contenuti:

MODULO 1 – La gestione dei reclami

- Introduzione
- Oggetto del reclamo
- Comportamento non censurabile
- L'analisi del comportamento dell'intermediario
- Un reclamo
- Ridurre il rischio di reclami
- Le regole
- Le regole antireclamo
- I numeri
- Gli esiti
- Le motivazioni
- Il processo: la presentazione del reclamo
- Il processo: la risposta
- Il processo: l'intervento di IVASS
- Un esempio

Certificazione/Attestato: Report finali e Attestato di fruizione conformi alle disposizioni del Regolamento IVASS e alle disposizioni delle circolari OAM.

Prodotto da: LYVE

Contenuti a cura di: LYVE

Tecnologia di sviluppo: HTML5

Requisiti Tecnici minimi:

Acrobat Reader

I documenti PDF sono esportati per la versione 5 ma sono compatibili con le versioni successive di Acrobat Reader rilasciate fino alla data di aggiornamento di questo file.

Browser

- Internet Explorer 10
- Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox
- Google Chrome

JavaScript abilitato

Blocco popup disabilitato

Risoluzione video minima

I corsi sono ottimizzati per una visualizzazione a 1024x768 su pc e tablet da almeno 7 pollici.

Altoparlanti o cuffie (in caso di prodotti multimediali)

Modalità di tracciamento dati - SCORM 1.2