

La relazione negoziale con il cliente

PERCORSI: AGGIORNAMENTO IVASS - CONSOB

Area Tematica Ivass: CONTRATTUALE E PRODOTTI

Modulo Area Ivass: 9. Capacità di ascoltare e decodificare i bisogni della clientela

Criteri ESMA punto V.III: Lettere C – E – K - L

Durata: 3 ore

Obiettivi:

Il corso vuole dare informazioni su come gestire il cliente “irrazionale” nelle scelte di investimento, assicurative e previdenziali, e su quello che può essere il ruolo del consulente nell’offerta delle informazioni finanziarie.

Si analizza inoltre da cosa derivano le scelte di investimento, assicurative e di previdenza alternativa, e quali sono i fattori che influenzano le decisioni e la psicologia dell’investitore.

Infine si analizza la cultura finanziaria dell’investitore italiano e il ruolo del consulente.

Contenuti:

PARTE 1

Modulo 1 – La finanza comportamentale

- Scenario
- I fattori irrazionali nei mercati finanziari
- Scelte razionali e irrazionali
- L'approccio normativo e la teoria dell'utilità attesa
- L'approccio descrittivo e la teoria del prospetto
- L'approccio clinico e le ricerche sperimentali
- Dr. Jekyll e Mr. Hyde
- Learning Stop

Modulo 2 - I basic della consulenza e l'analisi dei dati

- Scenario
- I CO.CO.CO della fiducia
- Il ruolo del consulente
- Il rischio e l'incertezza
- Financial Disclosure
- Euristiche e bias comportamentali
- Learning Stop

Modulo 3 - Le scelte di investimento

- Scenario

- Fattori economici di contesto
- Fattori comportamentali
- Learning Stop

Modulo 4 - Le fasi del processo di investimento

- Prima fase: scarsa diversificazione
- Prima fase: condizionamento del passato
- Prima fase: scarsa conoscenza
- Prima fase: Information overload
- Seconda fase: gestione dell'investimento
- Terza fase: chiusura dell'investimento
- Learning Stop

PARTE 2

Modulo 1 – Le scelte previdenziali

- Scenario
- I mutamenti del sistema e la previdenza complementare
- Anomalie comportamentali
- Primo passo: scelta di adesione
- Secondo passo: tasso di contribuzione
- Terzo passo: asset allocation
- Quarto passo: rendita o capitale
- Il contributo delle neuroscienze
- Learning Stop

Modulo 2 - Le scelte assicurative

- Scenario
- Rischio puro e finanziario
- Motivazioni economiche e comportamentali
- La teoria del prospetto
- Le nostre assunzioni iniziali sono state confermate?
- Bias nel settore assicurativo 1/3
- Ease of recall bias
- Base rate neglect
- Sample size neglect
- Bias nel settore assicurativo 2/3
- Choice Overload
- Value of zero
- Strategie confermative
- Bias nel settore assicurativo 3/3
- Endowment effect
- Status quo bias
- Learning Stop

Modulo 3 - Il ruolo del consulente e le tecniche di de-biasing

- Scenario
- Approccio paternalistico e approccio de-biasing through law
- Indicatore di cultura finanziaria degli italiani
- Alcune domande
- Strumenti di miglioramento dell'educazione finanziaria
- Programmi di debiasing

- Tipologia e modalità di presentazione delle informazioni
- Strumenti di potenziamento del servizio al cliente
- Azioni dei consulenti
- Mediazione del consulente tra “ottimo” e “desiderato”
- Conoscenza approfondita del cliente
- In conclusione
- Learning Stop

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

Prodotto da: Piazza Copernico

Contenuti a cura di: Assoreti Formazione

Docente: Nicoletta Marinelli

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

CODICE CORSO: 0071_19_07