

# Certificazione di Qualità



AC Formazione attua e mantiene un Sistema di Gestione per la Qualità relativamente alla

## **Progettazione e realizzazione di corsi di formazione nel settore assicurativo, finanziario e bancario, marketing e management**

Certificato secondo la **norma ISO 9001:2008** da parte dell'Ente Certificatore SGS Italia accreditato da Accredia.

L'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende tutto l'iter previsto dalla norma, dal rapporto con i clienti alla erogazione delle attività di formazione, attraverso i passi dell'approvvigionamento e della progettazione. La certificazione è relativa alle attività per l'attuazione sia dei "corsi a catalogo" sia dei "corsi su richiesta", personalizzabili per specifiche esigenze.

La certificazione di qualità inserisce a pieno diritto AC Formazione nel mercato della formazione; offre vantaggi diretti all'utenza in quanto garantisce:

- una efficacia dell'azione formativa
- un livello garantito
- un orientamento alle esigenze e alla soddisfazione dell'utente
- un controllo delle attività basato su evidenze e dati oggettivi
- un miglioramento continuo

La certificazione di qualità porta dei vantaggi anche all'interno della struttura, attraverso:

- il miglioramento dell'organizzazione dovuto all'approccio per processi nella definizione delle attività
- la documentazione dello svolgimento delle azioni per le quali è stata definita l'esigenza di registrazione
- il coinvolgimento del personale
- la gestione della comunicazione interna ed esterna.

L'iter di certificazione ha comportato i seguenti passi:

- stesura della parte documentale (Manuale del Sistema di Qualità, Procedure e Specifiche adottate)
- formazione del personale coinvolto sia sulle norme ISO 9000 che sulle modalità di attuazione svolgimento delle attività secondo gli standard e le procedure definiti
- certificazione da parte di un ente certificatore.

Annualmente vengono definiti la Politica per la Qualità e gli Obiettivi per la Qualità.

L'adeguamento alla qualità dei servizi porta anche ad una modalità di lavoro e ad una consapevolezza del personale coinvolto, che può essere poi utilizzata anche nell'erogazione di altri servizi.

Il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità è garantito dagli audit annuali da parte dell'Ente Certificatore.

Nei confronti del cliente è stata predisposta una Carta della qualità con l'obiettivo di informarlo sugli obiettivi e sulle modalità di erogazione del servizio richiesto.

Per portare avanti questo lavoro, AC Formazione dal 2013 si fa supportare dalla società S.F. Consulenza & Progettazione soc. coop. di Frosinone, specializzata in questo campo.

Allegati:

- CERTIFICATO
- Politica della qualità
- Carta della qualità



*Carta della*

*Qualità*

# PRESENTAZIONE

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le aziende che erogano servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi da parte della **AC FORMAZIONE SRL** si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione dei processi produttivi e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

## I PRINCIPI

LA Carta della qualità della **AC FORMAZIONE SRL** si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza, di efficacia e trasparenza.

La Carta della qualità è un documento di informazione e documentazione che la **AC FORMAZIONE SRL** utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti:

- ❖ **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, etc..... Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- ❖ **Trasparenza:** i servizi sono resi sulla base del principio di trasparenza, garantendo la possibilità agli utenti di verificare in qualsiasi momento lo stato delle informazioni in possesso della **AC FORMAZIONE SRL** riguardo il percorso didattico e di verifica degli apprendimenti.
- ❖ **Efficienza e efficacia:** il responsabile e lo staff della **AC FORMAZIONE SRL** perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## LIVELLO STRATEGICO

### Mission

La **AC FORMAZIONE SRL** è una Scuola di Formazione specializzata in programmi e percorsi di formazione in ambito giuridico, economico, tecnico-fiscale per operatori del mercato assicurativo, finanziario e bancario, nonché della Previdenza complementare e dell'Assistenza sanitaria integrativa.

**AC FORMAZIONE** ha ampliato nel tempo la propria area didattica, organizzando corsi e seminari che riguardano ambiti e destinatari differenziati: imprenditori, operatori del settore creditizio, finanziario e assicurativo, casse e fondi sanitari, società di mutuo soccorso e operatori della Previdenza complementare, studi legali e studi di commercialisti e fiscalisti, così come i consumatori stessi, possono trovare strumenti operativi e basi culturali per affrontare le nuove dinamiche sociali e di mercato.

**AC FORMAZIONE** organizza corsi per l'accesso alla professione di Mediatore Creditizio e Agente in attività finanziaria, oltre a moduli di aggiornamento delle loro competenze anche alla luce della recente riforma della professione



Il suo compito è quello di accompagnare le organizzazioni clienti ed il loro personale, ed altri potenziali utenti del mercato del lavoro, verso la regolarizzazione delle proprie posizioni secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

La capacità progettuale è la forza dei professionisti che operano all'interno o in collaborazione alla **AC FORMAZIONE SRL**.

## Obiettivi ed impegni

La Carta della qualità della **AC FORMAZIONE SRL** è un documento di garanzia per i propri clienti. In essa infatti sono esplicitate tutte le azioni che la società si impegna a mettere in atto affinché il servizio formativo sia efficiente ed efficace.

La Carta della qualità è per la **AC FORMAZIONE SRL** lo strumento necessario per garantire un livello di organizzazione al passo con le esigenze formative degli utenti/clienti. In particolare ed in virtù della mission espressa, stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- la ricerca di linee didattiche coerenti con la normativa vigente;
- l'aggiornamento continuo degli utenti dei corsi di formazione;
- la facilitazione dell'apprendimento e della valutazione attraverso lo sviluppo delle nuove tecnologie multimediali;

Per il conseguimento della mission la **AC FORMAZIONE SRL** si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative dei clienti.

## Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria mission la **AC FORMAZIONE SRL** ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione. La direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria politica della qualità a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale/collaboratori.

## Informazioni generali sui servizi formativi offerti

L'attività formativa offerta dalla **AC FORMAZIONE SRL** sarà così articolata:

- ❖ analisi dei fabbisogni formativi;
- ❖ informazione e accoglienza per l'orientamento;
- ❖ ideazione e progettazione formativa ad hoc;
- ❖ gestione logistica, didattica ed economica dei percorsi formativi;
- ❖ erogazione;
- ❖ certificati e/o attestazioni;
- ❖ monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività formative riguarderanno:

### **CORSI IVASS** (Allegato 1)

- corso di formazione professionale ai sensi degli artt. 17 e 21 del regolamento isvap n. 5/2006
- corso di aggiornamento professionale annuale ai sensi dell'art. 38 del regolamento isvap n. 5/2006
- corso di preparazione alla prova di idoneità ivass per l'iscrizione alle sezioni a o b del registro unico degli intermediari
- corsi personalizzati

### **CORSI OAM** (Allegato 2)

- corso di formazione per agenti nei servizi di pagamento
- corso di aggiornamento per agenti nei servizi di pagamento
- corso per la prova valutativa di dipendenti e collaboratori
- corso di aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi

- corso di preparazione all'esame

### **ALTRI CORSI**

- corsi creati ad hoc sulle esigenze della committenza
- corso in materia di antiriciclaggio

## **Le risorse professionali della Polaris Management srl**

La **AC FORMAZIONE SRL** si avvarrà per lo svolgimento dei propri corsi, oltre che del personale dipendente e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento che collaborano stabilmente con la struttura.

Le prestazioni di tutti i docenti saranno poi monitorate sia in itinere che alla fine di ogni percorso formativo attraverso i questionari di gradimento. La **AC FORMAZIONE SRL** si avvarrà, per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) di personale interno.

Considerata la ciclicità dei corsi da attivare, il loro argomento, la loro durata estremamente variabile, la **AC FORMAZIONE SRL** si è dotata di un folto numero di professionisti esterni con altissima specializzazione nella materia insegnata.

## **Le risorse logistiche-strumentali**

Le risorse logistico-strumentali che utilizzerà la **AC FORMAZIONE SRL** per erogare il servizio formativo ai propri utenti/clienti sono locali facilmente accessibili dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate, confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza dei luoghi di lavoro.

Le sedi formative presentano i vantaggi di essere facilmente raggiungibili (località Roma e Milano).

Le sale formative sono provviste di:

- Un videoproiettore
- Un telo per proiezione
- Una telecamera
- Un computer connesso in rete e con collegamento a Internet
- Un microfono

A fianco alla parte logistico - didattica è presente l'ufficio del Responsabile, la Segreteria, e all' ingresso una "reception" per fornire informazione e l'assistenza alle persone frequentanti;

Ovviamente non esistono barriere architettoniche e sono rispettate tutte le norme igienico- sanitarie previste dalle vigenti Leggi comprese le nuove norme di Sicurezza dei posti di lavoro previste dal nuovo Testo Unico.

Si fa presente, inoltre che, per problemi legati alle aziende, oppure per agevolare la frequenza agli allievi non residenti vicino la sede, la **AC FORMAZIONE SRL**, ha in essere tutta una serie di accordi con strutture didattiche disseminate per tutto il bacino di utenza. Tali strutture, hanno caratteristiche funzionali adeguate alla tipologia dei corsi da svolgere.

Inoltre c'è la possibilità di effettuare la formazione in video conferenza: **AC FORMAZIONE** presso la propria sede o presso il luogo più congeniale per il docente, farà collegare il professionista con i discenti i quali possono essere dislocati su tutto il territorio italiano. Questa tecnica è molto utile garantendo un abbattimento dei costi relativi agli spostamenti sia del docente sia del discente.

## **LIVELLO OPERATIVO**

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi formativi, la **AC FORMAZIONE SRL** intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella politica della qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nel cliente che possano venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dai clienti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto.

Il monitoraggio costante del servizio formativo offerto, sarà fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.



Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero intendiamo per:

- ❖ **Fattori di Qualità:** elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
- ❖ **Indicatori di qualità:** criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;
- ❖ **Standard di Qualità:** corrispondono all'obiettivo di qualità che la società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;
- ❖ **Strumenti di verifica:** modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

#### Fattori di Qualità, indicatori e strumenti di verifica

Fattori di Qualità	Indicatori	Standard di Qualità	Strumenti di Verifica
Tempestiva individuazione dei fabbisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	48 ore lavorative	Sistema di registrazione delle informazioni (registro richieste)
Soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	75%	Questionario
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in trenta giorni	Report di verifica delle non conformità

## LIVELLO PREVENTIVO

### Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

La **AC FORMAZIONE SRL** assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

La **AC FORMAZIONE SRL** si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi, sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

- ❖ Per posta all'indirizzo AC FORMAZIONE SRL, Via Cesare Battisti, 23, 20122 Milano;
- ❖ Per e-mail all'indirizzo [info@acformazione.it](mailto:info@acformazione.it)
- ❖ Per FAX al numero 02.89786440
- ❖ Attraverso il nostro sito [www.acformazione.it](http://www.acformazione.it)
- ❖ Chiamando direttamente la nostra sede al numero 02.8978641

## CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, la **AC FORMAZIONE SRL** si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità a tutte le persone che frequenteranno un corso organizzato dalla società.

La Carta della Qualità viene revisionata annualmente e valicata dalla Direzione.

Milano, 24/06/2013

La Direzione

.....

## Allegato 1

### **CORSI IVASS:**

#### **1) CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE AI SENSI DEGLI ARTT. 17 E 21 DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 5/2006**

**Accesso all'attività di intermediazione: la formazione è un requisito imprescindibile per ottenere l'iscrizione al RUI.**

La formazione professionale di cui al comma 1, lettera c), del regolamento Isvap n.5 del 2006 deve mirare al conseguimento di conoscenze teoriche aggiornate, di capacità tecnico - operative e di comunicazione con la clientela.

Essa è impartita da scuole di formazione specializzate e è conforme almeno ai seguenti criteri: a) consiste nella partecipazione, nei dodici mesi antecedenti alla data di presentazione della domanda di iscrizione, a corsi in aula e/o a distanza di durata non inferiore a 60 ore annuali, di cui almeno 30 in aula; b) ha ad oggetto nozioni normative, tecniche, fiscali ed economiche, concernenti la materia assicurativa, con particolare riferimento alla disciplina dei contratti di assicurazione e alle disposizioni sulla tutela del consumatore, nonché le caratteristiche tecniche e gli elementi giuridici dei contratti assicurativi che verranno distribuiti dai produttori diretti di cui si richiede l'iscrizione; c) è impartita da docenti specializzati con un'esperienza qualificata nel settore assicurativo; d) si conclude con lo svolgimento di un test di verifica delle conoscenze acquisite, all'esito positivo del quale è rilasciato un attestato, sottoscritto dal partecipante al corso e dal responsabile della struttura che ha fornito la formazione, da cui risultino i nominativi dei docenti, il numero di ore di partecipazione al corso, gli argomenti trattati e l'esito positivo del test finale.

Come citato poi all'art. 21 del Regolamento ISVAP n. 5/2006 gli addetti all'attività di intermediazione al di fuori dei locali dell'Intermediario iscritto nelle sezioni A, B o D per il quale operano, inclusi i dipendenti e i collaboratori di tali addetti, ai fini dell'iscrizione nella sezione E del Registro devono: essere in possesso di cognizioni e capacità professionali adeguate all'attività svolta ed ai contratti intermediati, acquisite mediante la partecipazione a corsi di formazione conformi ai criteri previsti dall'articolo 17, comma 2, tenuti od organizzati a cura degli Intermediari per i quali operano o delle relative Imprese preponenti. Ai fini dell'esercizio dell'attività di intermediazione riassicurativa o di collocamento di forme pensionistiche complementari, l'oggetto dei corsi di formazione deve essere integrato con nozioni specifiche relative all'attività da svolgere, che abbiano riguardo, rispettivamente, alla disciplina del contratto di riassicurazione e dell'impresa di riassicurazione o alle norme sulla previdenza complementare.

Soggetti:

- Produttori diretti (Rui sezione C);
- Subagenti (RUI sezione E);
- Intermediari Finanziari (RUI sezione E);
- Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi (RUI sezione E);
- addetti operanti all'interno dei locali degli Intermediari iscritti nelle sezioni A, B o D (non iscritti al RUI).

Svolgimento a)

- 30 ore di formazione in aula sia presso le sedi di AC Formazione sia presso la sede della cliente (3 giornate da 10 ore. Ore accademiche da 45 minuti). Le giornate terminano con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite;
- 30 ore di Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. La FAD termina con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite.
- AC Formazione provvederà al rilascio della Certificazione comprovante l'avvenuta formazione seguendo i criteri dettati dalla normativa di settore.

Svolgimento b)

- 30 ore di formazione in video conferenza in diretta (3 giornate da 10 ore. Ore accademiche da 45 minuti). Le sessioni di video conferenza terminano con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite;





- 30 ore di Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. La FAD termina con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite.
- AC Formazione provvederà al rilascio della Certificazione comprovante l'avvenuta formazione seguendo i criteri dettati dalla normativa di settore.

Svolgimento c)

- 30 ore di formazione in aula virtuale. Le sessioni di video lezioni terminano con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite;
- 30 ore di Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. La FAD termina con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite.
- AC Formazione provvederà al rilascio della Certificazione comprovante l'avvenuta formazione seguendo i criteri dettati dalla normativa di settore.

## **2) CORSO DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE ANNUALE AI SENSI DELL'ART. 38 DEL REGOLAMENTO ISVAP N. 5/2006**

*Come descritto all'art. 38 del Regolamento ISVAP n.5/2006: "Gli intermediari persone fisiche iscritti nel registro e gli addetti all'attività di intermediazione all'interno dei locali in cui opera l'intermediario iscritto nelle sezioni A, B o D, aggiornano periodicamente le proprie cognizioni professionali. A tal fine, partecipano annualmente a corsi di formazione in aula e/o a distanza di durata non inferiore a 30 ore, di cui almeno 15 in aula. L'aggiornamento annuale è effettuato a partire dalla data di iscrizione nel registro o, per gli addetti operanti all'interno dei locali dell'intermediario, dalla data di inizio dell'attività; in ogni caso, l'aggiornamento è effettuato in occasione dell'immissione in commercio di nuovi prodotti da distribuire o dell'evoluzione della normativa di riferimento.*

### **Soggetti:**

- Agenti (RUI sezione A)
- Broker assicurativi (RUI sezione B)
- Produttori diretti (Rui sezione C)
- Subagenti (RUI sezione E)
- Intermediari Finanziari iscritti alla sez. E del RUI
- Mediatori creditizi alla sez. E del RUI
- Addetti operanti all'interno dei locali delle figure sopracitate, (non iscritti al RUI)

### **Svolgimento a)**

- 15 ore di formazione in aula sia presso le sedi di AC Formazione sia presso la sede della cliente (2 giornate da 8 ore. Ore accademiche da 45 minuti). Le giornate terminano con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite;
- 15 ore di Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. La FAD termina con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite.
- AC Formazione provvederà al rilascio della Certificazione comprovante l'avvenuta formazione seguendo i criteri dettati dalla normativa di settore.

### **Svolgimento b)**

- 15 ore di formazione in video conferenza in diretta (3 giornate da 10 ore. Ore accademiche da 45 minuti). Le sessioni di video conferenza terminano con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite;
- 15 ore di Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. La FAD termina con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite.
- AC Formazione provvederà al rilascio della Certificazione comprovante l'avvenuta formazione seguendo i criteri dettati dalla normativa di settore.

### **Svolgimento c)**

- 15 ore di formazione in aula virtuale. Le sessioni di video lezioni terminano con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite;
- 15 ore di Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. La FAD termina con lo svolgimento del test di verifica delle competenze acquisite.
- AC Formazione provvederà al rilascio della Certificazione comprovante l'avvenuta formazione seguendo i criteri dettati dalla normativa di settore.

### **3) CORSO DI PREPARAZIONE ALLA PROVA DI IDONEITÀ IVASS PER L'ISCRIZIONE ALLE SEZIONI A O B DEL REGISTRO UNICO DEGLI INTERMEDIARI**

#### **Svolgimento a)**

- 10 giornate di formazione in aula sia presso le sedi di AC Formazione sia presso la sede della cliente (le giornate di formazione possono variare sulla base delle esigenze della cliente. AC Formazione consiglia lo svolgimento di minimo n. 10 giornate). Le giornate terminano con lo svolgimento di test di verifica delle competenze acquisite;
- Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione con slide di supporto e approfondimento. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. In una sezione dedicata il discente troverà la raccolta di tutti i test svolti negli anni precedenti durante le sessioni di esame nonché i test creati ad hoc da AC Formazione.

#### **Svolgimento b)**

- 10 giornate di formazione in video conferenza in diretta (le giornate di formazione possono variare sulla base delle esigenze della cliente. AC Formazione consiglia lo svolgimento di minimo n. 10 giornate). Le giornate terminano con lo svolgimento di test di verifica delle competenze acquisite ;
- Formazione A Distanza (FAD), tramite accesso al Portale di AC Formazione. Sul Portale il discente potrà visionare tutta la normativa di settore nonché il glossario. In una sezione dedicata il discente troverà la raccolta di tutti i test svolti negli anni precedenti durante le sessioni di esame nonché i test creati ad hoc da AC Formazione.

#### **Svolgimento c)**

- Percorso da svolgersi interamente online. Il percorso comprenderà la raccolta dei video inerenti le materie oggetto di esame e le relative slide. In una sezione dedicata il discente troverà la raccolta di tutti i test svolti negli anni precedenti durante le sessioni di esame nonché i test creati ad hoc da AC Formazione.

#### **Svolgimento d)**

- Percorso da svolgersi interamente online. In questo percorso il discente avrà a disposizione la raccolta di tutti i test svolti negli anni precedenti durante le sessioni di esame nonché i test creati ad hoc da AC Formazione.

#### **Svolgimento e)**

- Simulazione della prova di esame scritta. AC Formazione svolge, presso la sua sede o presso la sede della cliente, delle giornate di corso dedicate interamente alla simulazione della prova scritta (test) di esame.

#### **Svolgimento f)**

- Simulazione della prova di esame orale. AC Formazione svolge, presso la sua sede o presso la sede della cliente, delle giornate di corso dedicate interamente alla simulazione della prova orale.

#### **4) CORSI PERSONALIZZATI**

L'approccio didattico di AC Formazione si basa su diverse tipologie erogative:

##### **AULA**

Le sessioni sono tenute da un team di formatori specializzati nelle sedi prescelte dai singoli clienti. Per ogni percorso didattico AC Formazione predispone test di apprendimento.

##### **FAD**

(formazione a distanza), in modalità e-learning ed utilizzando la tecnica dell'aula virtuale. AC Formazione ha sviluppato un'ampia gamma di argomenti per la formazione in modalità e-learning e può mettere a disposizione della propria clientela una nutrita library di unità didattiche on-line. È, inoltre, in grado di sviluppare nuove tematiche formative in base alle richieste ed alle esigenze dei clienti. AC Formazione offre, inoltre, ai propri clienti un servizio di consulenza specifico volto a trovare le più idonee forme di finanziamento messe a disposizione dal Fondo Sociale Europeo (FSE), attraverso le Regioni, e dai Fondi Interprofessionali specifici.

##### **FORMAZIONE TECNICA**

Fare formazione in azienda significa anche far fronte alle concrete esigenze dei collaboratori di tenersi aggiornati relativamente alle competenze tecniche, normative e commerciali necessarie al buono svolgimento dell'attività lavorativa. AC Formazione è un partner prezioso per l'azienda, grazie a formatori specializzati nelle singole aree di competenza e grazie alla collaborazione con loStudio Legale Albina Candian & Partners, specializzato nell'assistenza e consulenza legale nel settore assicurativo, bancario e finanziario.

##### **FORMAZIONE BANCARIA ASSICURATIVA E FINANZIARIA**

AC Formazione nasce come scuola di Formazione nell'area Bancaria Assicurativa e Finanziaria.

E' una delle più specializzate e innovative scuole in questo settore, grazie anche al fatto di avere al suo interno persone che da sempre lavorano in questo mondo e hanno occupato posizioni che coprono tutto l'ambito assicurativo, tecnico, commerciale, organizzativo, di intermediazione, della previdenza e dell'assistenza complementare, informatico, di riassicurazione. AC Formazione offre una ampia gamma di prodotti destinati al settore Bancario Assicurativo e Finanziario, con una nutrita library di corsi a catalogo, ma anche la possibilità di erogare corsi estremamente tecnici e specialistici. AC Formazione è presente sul mercato con tutti i corsi richiesti dalle nuove normative in materia:

- Corsi per i Promotori Finanziari = DLgs. n. 58 del 24 febbraio 1998 e tutte le modifiche successive.
- Corsi obbligatori per gli Intermediari Assicurativi = DLgs. n. 209 /2005 e Regolamento ISVAP N.5 del 16.10.06 - Disciplina dell'attività di intermediazione assicurativa e riassicurativa.
- Corsi obbligatori OAM per i Mediatori Creditizi e gli Agenti in attività finanziaria – DLgs. 141/10 e normativa Banca d'Italia.

## **Allegato 2**

### **CORSI OAM:**

#### **1) FORMAZIONE OBBLIGATORIA OAM – AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PER AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA, MEDIATORI CREDITIZI, DIPENDENTI E COLLABORATORI (D.LGS 385/93 ART 128 – V, 128 – VII E 128 IX).**

##### **Obiettivo**

Quale requisito necessario per il mantenimento dell'iscrizione al Registro è necessaria la partecipazione a un percorso di formazione di durata non inferiore a 60 ore su base biennale, di cui almeno 30 in aula.

##### **Obblighi normativi**

Per quanto previsto dalla circolare dell'OAM n 6/12, l'obbligatorietà dell'aggiornamento riguarda:

- le persone fisiche iscritte nell'elenco degli Agenti in attività finanziaria;
- gli amministratori, direttori, dipendenti e collaboratori delle società iscritte negli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi.

Il numero minimo di ore di aggiornamento da effettuarsi entro il 31.12 di ogni anno è pari a 15. di cui almeno 10 ore in aula o con modalità equivalenti.

##### **Destinatari**

I dipendenti e i collaboratori di cui gli Agenti in attività finanziaria ed i Mediatori creditizi si avvalgono per il contatto con il pubblico, nonché gli stessi titolari.

##### **Percorso formativo**

Ciascuno dei soggetti obbligati all'aggiornamento professionale deve partecipare ad almeno sessanta ore di attività di formazione per ogni biennio, di cui almeno trenta ore devono tenersi in aula o con modalità equivalenti.

##### **Test finale**

Completato il percorso formativo, l'Utente dovrà sostenere il test di verifica finale in aula.

Qualora l'Utente non superasse il test finale, lo potrà rifare senza alcun costo aggiuntivo.

Il test finale di verifica è erogato dal medesimo soggetto che ha erogato il percorso formativo ed ha ad oggetto tutte le materie indicate nella Tabella A.

Sono ammessi a sostenere il test di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste.

Il test di verifica consiste in un esame scritto, articolato in un questionario a scelta multipla e risposta singola.

Per lo svolgimento del test non è ammessa la consultazione di vocabolari e dizionari, di testi, né l'utilizzo di telefoni cellulari e di supporti elettronici o cartacei di qualsiasi specie. L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediata esclusione dal test di verifica.

In caso di mancato superamento del test, il candidato può sostenere nuovamente il test medesimo senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo. [ art. 4 Circolare OAM n. 5/12].

##### **Certificato formativo**

All'esito positivo del test di verifica verrà rilasciato un attestato comprovante il conseguimento dell'aggiornamento professionale.

##### **Servizi offerti**

Accesso 24 ore su 24 alla piattaforma formativa.

Tutti i contenuti del corso sempre a disposizione.

Download di tutti i materiali cartacei del corso e delle normative del settore.



Materiale didattico aggiornato con le più recenti normative.  
Assistenza dei tutor tramite mail e telefono.

## **2) CORSO PER LA PREPARAZIONE ALLA PROVA DI ESAME DI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E MEDIATORI CREDITIZI PER L'ISCRIZIONE AGLI ELENCHI DELL' OAM (D.LGS. 141/10)**

### **Obiettivi**

Fornire al Discente le nozioni essenziali sulle materie rilevanti per l'esercizio dell'attività di Agente in attività finanziaria e Mediatore creditizio rilasciando il certificato formativo propedeutico al sostenimento dell'esame.

### **Obblighi normativi**

La normativa OAM, in conformità all'art. 14 del D.Lgs. 141/10, richiede la partecipazione a un corso di formazione sulle materie rilevanti per l'esercizio dell'attività di Agente in attività finanziaria e Mediatore creditizio entro la data di partecipazione alla sessione della prova d'esame prescelta dal candidato.

### **Destinatari**

Sia le persone fisiche sia, in caso di società, coloro che svolgono attività di amministrazione e direzione che intendano partecipare alla prova d'esame per l'iscrizione negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori Creditizi.

### **Percorso formativo**

Il Corso e-learning si svolge tramite l'utilizzo di un qualsiasi PC dotato di connessione internet veloce (adsl – umts), che renda possibile accedere al servizio sia da casa che dall'ufficio o da dove si preferisca. Il corso consiste in un percorso didattico composto da video lezioni (aula Virtuale Asincrona) e da FAD, in autonomia, consistente nel download dei materiali e normative presenti in piattaforma. Sarà possibile collegarsi a qualsiasi ora del giorno per usufruire del materiale e delle lezioni per quanto si riferisce alla modalità e-learning.

### **Certificato formativo**

A completamento del corso verrà rilasciato il certificato formativo propedeutico al sostenimento dell'esame ai sensi dell'art. 2 lett. b) del Bando d'Esame.

### **Servizi offerti**

Accesso 24 ore su 24 alla piattaforma formativa per la modalità e-learning.  
Accesso al database dei test per la prova di esame.  
Download di tutti i materiali cartacei del corso e delle normative del settore.  
Materiale didattico aggiornato con le più recenti normative.  
Assistenza dei tutor tramite mail e telefono.

### **3) CORSO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE PER AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA CHE PRESTANO ESCLUSIVAMENTE I SERVIZI DI PAGAMENTO**

#### **FORMAZIONE**

##### **Obiettivo**

Approfondimento e accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali degli Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente servizi di pagamento.

##### **Destinatari**

Sono tenuti alla frequenza di un corso di formazione professionale per conseguire l'iscrizione nella Sezione speciale dell'elenco degli Agenti in attività finanziaria prevista dall'articolo 128-quater, comma 6, del D.Lgs. n. 385/1993:

- a) le persone fisiche che presentano istanza di iscrizione nella menzionata Sezione speciale;
- b) i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione di società che presentano istanza di iscrizione nella citata Sezione speciale;
- c) i dipendenti e collaboratori di società iscritte nella medesima Sezione speciale.

##### **Percorso formativo**

I corsi di formazione hanno una durata di almeno otto ore e sono svolti in aula o con modalità equivalenti. Si considerano equivalenti le modalità di erogazione dei corsi in videoconferenza o con modalità di e-learning con rilascio di strumenti audiovisivi ai discenti.

##### **Test finale**

Il test finale di verifica del corso è fornito dal medesimo soggetto che ha erogato il percorso formativo ed ha ad oggetto tutte le materie indicate nella tabella A) indicata nella Circolare 123/2013.

Sono ammessi a sostenere il test di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste. Il test di verifica consiste in un esame, articolato in un questionario di 20 domande a scelta multipla e risposta singola.

Colui che sostiene il test può selezionare solamente una delle quattro opzioni ed, ad ogni domanda per cui è stata selezionata l'opzione corretta, è attribuito un punteggio pari a uno. Il test di verifica si considera superato se è raggiunta una votazione non inferiore a 15 su 20.

Per lo svolgimento del test non è ammessa la consultazione di vocabolari e dizionari, di testi, né l'utilizzo di telefoni cellulari e di supporti elettronici o cartacei di qualsiasi specie.

L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediata esclusione dal test di verifica.

In caso di mancato superamento del test, lo stesso può essere sostenuto nuovamente senza obbligo di partecipazione ad un ulteriore percorso formativo.

##### **Certificato formativo**

Al completamento del corso e al superamento del test di verifica verrà rilasciato un attestato comprovante la partecipazione al corso e il superamento del test di verifica finale.

#### **AGGIORNAMENTO**

##### **Obiettivo**

I corsi di aggiornamento professionale devono contribuire all'adeguamento, all'approfondimento ed all'accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali dei soggetti partecipanti.

##### **Destinatari/frequenza**

Il predetto percorso deve frequentarsi a partire dall'anno successivo a quello di iscrizione all'Albo.

##### **Percorso formativo**

I corsi di aggiornamento hanno una durata di quattro ore e sono svolti in aula o con modalità equivalenti. Si considerano equivalenti le modalità di erogazione dei corsi in videoconferenza o con modalità di e-learning con rilascio di strumenti audiovisivi ai discenti.



### **Certificato formativo**

L'attestato è consegnato al soggetto partecipante al corso e conservato in copia dall'istituto di pagamento o dall'istituto di moneta elettronica che se ne avvale.

## **4) CORSO PER SOSTENERE LA PROVA VALUTATIVA PER I DIPENDENTI E COLLABORATORI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E MEDIATORI CREDITIZI (D.LGS. 141/10)**

### **Obiettivo**

Fornire al Discente le nozioni inerenti le materie rilevanti per le attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia.

### **Obblighi normativi**

L'OAM, in conformità all'art. 128-novies, comma 1°, del D.Lgs. 385/93, ha emanato la Circolare n. 5/12 con cui dispone che i dipendenti e collaboratori di cui gli agenti in attività finanziaria ed i mediatori creditizi si avvalgono per il contatto con il pubblico sono tenuti a superare una Prova Valutativa.

### **Destinatari**

I dipendenti e i collaboratori di cui gli Agenti in attività finanziaria ed i Mediatori creditizi si avvalgono per il contatto con il pubblico.

### **Percorso formativo**

La Prova Valutativa consiste nel superamento di un test di verifica della preparazione acquisita all'esito di un percorso formativo inerente le materie rilevanti per le attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia. [ art. 1 Circolare OAM n. 5/12]

Il percorso formativo, che può consistere in corsi in aula o a distanza, deve avere una durata non inferiore a 20 ore complessive, di cui almeno 8 ore da svolgersi in aula o con modalità equivalenti.

Si considerano equivalenti le modalità di erogazione dei corsi in videoconferenza o con modalità di e-learning con rilascio di strumenti audiovisivi ai discenti e con l'indicazione dei giorni e degli orari in cui avviene la contemporanea fruizione delle lezioni da parte degli iscritti al corso. La fruizione del corso deve essere tracciata ed i discenti devono avere la possibilità, nel periodo indicato per lo svolgimento del corso, di contattare telefonicamente il docente che appare in video per richiedere chiarimenti e delucidazioni. [ art. 2 Circolare OAM n. 5/12] 2

Il Corso e-learning si svolge tramite l'utilizzo di un qualsiasi PC dotato di connessione internet veloce (adsl – umts), che renda possibile accedere al servizio sia da casa che dall'ufficio o da dove si preferisca. Sarà possibile collegarsi a qualsiasi ora del giorno per usufruire del materiale e delle lezioni.

### **Test finale**

Completato il percorso formativo, l'Utente dovrà sostenere il test di verifica finale in aula.

Qualora l'Utente non superasse il test finale, lo potrà rifare senza alcun costo aggiuntivo.

Il test finale di verifica è erogato dal medesimo soggetto che ha erogato il percorso formativo ed ha ad oggetto tutte le materie indicate nella Tabella A.

Sono ammessi a sostenere il test di verifica soltanto coloro che dimostrino di aver frequentato interamente il numero di ore previste. Il test di verifica consiste in un esame scritto, articolato in un questionario di 40 domande a scelta multipla e risposta singola. Il candidato può selezionare solamente una delle quattro opzioni e ad ogni domanda per cui è stata selezionata l'opzione corretta è attribuito un punteggio pari a uno.

Il test di verifica si considera superato se il candidato raggiunge una votazione non inferiore a 30 su 40. Per lo svolgimento del test non è ammessa la consultazione di vocabolari e dizionari, di testi, né l'utilizzo di telefoni cellulari e di supporti elettronici o cartacei di qualsiasi specie. L'inosservanza di tali disposizioni comporta l'immediata esclusione dal test di verifica.

In caso di mancato superamento del test, il candidato può sostenere nuovamente il test medesimo senza obbligo di nuova partecipazione al percorso formativo. [ art. 4 Circolare OAM n. 5/12].

### **Certificato formativo**

Al superamento della Prova Valutativa l'ente erogatore rilascerà un attestato di partecipazione al corso che dovrà essere conservato dall'iscritto e dal dipendente/collaboratore per un periodo non inferiore a tre anni successivo alla cessazione del rapporto tra iscritto e dipendente/collaboratore.

### **Servizi offerti**

Accesso 24 ore su 24 alla piattaforma formativa per la modalità e-learning.

Download di tutti i materiali cartacei del corso e delle normative del settore.

Materiale didattico aggiornato con le più recenti normative.





Assistenza dei tutor tramite mail e telefono.

	<b>MODELLO DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ</b>	<b>All. 1 sez.2</b> Pagina 1 di 3
	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	

*A tutto il personale della  
**AC FORMAZIONE SRL***

La **AC FORMAZIONE SRL** ha deciso di adottare la Qualità come strumento che può permettere sia il miglioramento delle prestazioni rese ai Clienti, sia l'ottimizzazione della gestione aziendale. La Direzione Generale ha individuato nell'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 : 2008 lo strumento privilegiato di riorganizzazione dell'Azienda.

La Direzione Generale della **AC FORMAZIONE SRL** si impegna a perseguire una Politica per la Qualità che pone il Cliente al centro di tutte le sue attività. In particolare la soddisfazione del Cliente viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo della **AC FORMAZIONE SRL**. Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e accrescere la sua soddisfazione.

La Direzione Generale della **AC FORMAZIONE SRL** ha stabilito i seguenti obiettivi strategici che devono essere perseguiti attraverso il proprio Sistema di Gestione per la Qualità:

- migliorare l'immagine e la reputazione della **AC FORMAZIONE SRL** sul mercato e di conseguenza ottenere l'incremento del numero dei clienti, l'incremento del fatturato, l'espansione territoriale dell'azienda e l'ingresso in nuove aree di mercato;
- ottenere la soddisfazione delle parti interessate (soci, clienti, dipendenti, fornitori) e di conseguenza il raggiungimento degli obiettivi di budget, l'incremento del livello occupazionale, il miglioramento salariale, il ridotto assenteismo e la ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, la costante riduzione del numero dei reclami, l'elevato livello di soddisfazione dei Clienti, accordi privilegiati con i fornitori;
- identificare le esigenze e le aspettative del Cliente, esplicite ed implicite, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi;
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività e neutralizzare i problemi;
- attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno della **AC FORMAZIONE SRL** per migliorare il flusso informatico con i Clienti, i fornitori ed il personale aziendale e per garantire che le esigenze e le aspettative del Cliente siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi offerti dalla **AC FORMAZIONE SRL**,
- adottare le più aggiornate tecniche di supporto al Cliente, attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;

	<b>MODELLO DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ</b> <b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	<b>All. 1 sez.2</b> Pagina 2 di 3
---	---	--------------------------------------

- mantenere e consolidare un Sistema di Gestione Aziendale orientato alla Qualità, alla Sicurezza ed al rispetto dell' Ambiente attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli;
- perseguire il miglioramento continuo;
- Rispetto delle normative cogenti del settore.

Con il raggiungimento di tali obiettivi strategici si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri Clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la soddisfazione del Cliente il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente. Al fine di perseguire i suddetti obiettivi e di conseguire la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, sono state intraprese le seguenti azioni:

- designazione di un rappresentante della struttura direttiva, dotato della responsabilità, autonomia e autorevolezza sufficiente per introdurre e mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, per relazionare all' Alta Direzione sull'andamento della Qualità (incluse le proposte di miglioramento), nonché promuovere la consapevolezza dei requisiti del Cliente nell' ambito di tutta l'organizzazione.
- individuazione di Enti esterni qualificati in grado di supportare la risorsa suddetta con le competenze tecnico - disciplinari necessarie per introdurre il Sistema di Gestione per la Qualità, costituirne la struttura documentale, assicurare la necessaria formazione del personale alle modalità di applicazione delle prassi disciplinate dal Sistema di Gestione per la Qualità, effettuare le necessarie attività di verifica dello stato di attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

In considerazione dell'importanza degli obiettivi da raggiungere e dell'impegno necessario per il loro ottenimento, si invita tutto il personale dipendente, di ogni livello e grado, a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema e ad attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nel Manuale della Qualità ed alle altre disposizioni in merito eventualmente fornite dal Responsabile Gestione Qualità.

 Consapevolezza ed etica	<b>MODELLO DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ</b>	<b>All. 1 sez.2</b> Pagina 3 di 3
	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	

Data 24/06/2013

La Direzione Generale

Allegato: <b>1sez. 2</b>	Revisione: <b>0</b>	Emissione: <b>24/06/2013</b>
--------------------------	---------------------	------------------------------