



PORSCHE

Porsche Financial Services

eSsePi

Corso: **Programma di formazione DIGITAL INNOVATION #IVASS 2024 - per la rete di Porsche Financial Services Italia - Modulo Reclami**

Obiettivi del corso:

Il ruolo dell'operatore amministrativo che opera nei dealer della rete Porsche Italia assume un'importanza fondamentale nelle dinamiche inerenti la gestione del reclamo e l'esercizio dei diritti in materia di privacy.

La complessità delle operazioni di gestione dell'intermediazione bancaria ed assicurativa nella compravendita nel settore automotive, con i relativi **cambiamenti tutt'ora in atto** richiedono alle aziende autorizzate da **Porsche Financial Service Italia** di dotarsi di una **figura preparata** e in grado di gestire efficacemente e nel pieno rispetto di tutte le disposizioni normative richieste.

Il Programma di Formazione ha lo scopo di approfondire i temi riguardanti la policy e i diritti dei clienti, oltre a fornire strumenti operativi necessari a gestire un rapporto ed un dialogo costruttivo in caso di esercizio dei diritti da parte del Clienti o di semplici lamentele, utilizzando **tecnologie e strumenti digitali**.

Contenuti:

- La gestione dei reclami
- La comunicazione corretta: quale linguaggio usare e come mantenere il controllo della situazione durante un diverbio
- Il diritto alla privacy
- I principi previsti dal Regolamento Europeo in materia di dati personali
- Le principali basi giuridiche che legittimano il trattamento dei dati personali
- L'Autorità garante per la protezione dei dati personali e l'apparato sanzionatorio

Durata: 8 / 16 ore (in base al regime di aiuti De Minimis o Aiuti Esenti 651)

Costo: 600,00 €+iva

Attestato: Dichiarazione di Messa in trasparenza delle competenze

Partecipanti: Minimo di 3 partecipanti per avvio edizione

Per informazioni ed iscrizioni:

Essepi Srl - Via Nazario Sauro, 101 - 20861 Brugherio (MB) C.F. / P.IVA - 10384450960

Società certificata ISO 9001:2015 - Settore EA37,35 al n. 39 00 0202102

essepiformazione@icloud.com

www.essepimb.it