

Guida per i PEX e griglia di valutazione

Procedura di qualificazione

Esame orale / Percorso formativo «Ingresso in banca dopo la maturità»

Svolgimento dell'esame finale orale	
Scelta del caso	5 minuti
Preparazione gioco di ruolo	10 minuti
Gioco di ruolo	30 minuti
Durata totale dell'esame	45 minuti

Informazioni per gli esperti

Gioco di ruolo su servizi di base e previdenza

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	25 anni
Stato civile	Celibe/nubile
Situazione abitativa	In affitto da due mesi (in precedenza viveva con i genitori). Appartamento condiviso con 2 amici, quota parte della pigione CHF 800.00 al mese, incl. spese accessorie
Situazione professionale	Contabile; grado di occupazione 70%; parallelamente all'attività lavorativa studia all'università (ambito: controlling)
Salario lordo annuo	CHF 75'000.00
Valori patrimoniali presso la banca del/la consulente	Nessuno
Valori patrimoniali presso banca terza	Conto privato CHF 4'000.00 Conto di risparmio CHF 21'000.00
Situazione previdenziale	Nessun prodotto per ora
Servizi di base presso banca terza	Carta di debito, TWINT, digital banking

Durante il colloquio con il/la consulente avanzate le seguenti richieste:

- Se la persona candidata ha avviato la procedura per identificarvi, chiedete spiegazioni facendo in modo che arrivi a menzionare la CDB e fatevi spiegare il senso e lo scopo di tale normativa. In caso contrario, accennate voi all'eventuale necessità di procedere all'identificazione.
- Fatevi illustrare la gamma dei conti (raggiungimento dei 25 anni di età), comprese le relative condizioni (interessi, spese, limite di prelevamento)
- Chiedete che vi vengano illustrate tre possibilità / prodotti per un traffico dei pagamenti semplice (ad es. per gestire i pagamenti relativi ad affitto, cassa malati, costi variabili, pagamenti a privati, ecc.)
- Chiedete che vi vengano indicati tre mezzi di pagamento adatti per un soggiorno prolungato all'estero (negli USA), compresi i relativi vantaggi e possibili utilizzi
- Chiedete informazioni sui principali corsi di cambio (differenza tra corso banconote e corso divise) in relazione ai mezzi di pagamento
- Fatevi spiegare come funziona il sistema previdenziale svizzero con i suoi tre pilastri
- Chiedete informazioni sul conto di previdenza 3a, nello specifico in merito a utilità, funzionamento, condizioni e possibilità di investimento
- Fatevi spiegare le disposizioni inerenti al versamento sul conto di previdenza 3a e alla liquidazione dei fondi corrispondenti; inoltre, chiedete che vi vengano descritti due effetti fiscali relativi al versamento annuo e uno relativo alla liquidazione

- Informatevi sulle formalità da sbrigare contestualmente all'apertura di una relazione con un cliente e sull'accertamento dell'avente diritto economico
- Fatevi descrivere due possibili conseguenze per la banca e/o il/la consulente alla clientela in caso di violazione della CDB
- Chiedete qual è il cambio CHF/USD attuale, fatevi illustrare due fattori che influiscono su tale corso e chiedete che vi venga formulata una previsione motivata

Considerate tutti i punti nei dettagli (cfr. sotto).

Criterio	Contenuto
Correttezza tecnica	
Identificazione e spiegazione della CDB	• Identifica di propria sponte il/la cliente mediante un documento di legittimazione ufficiale • Fornisce le spiegazioni del caso riguardo alla «Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche» • Spiega il senso e lo scopo della CDB
Presentazione della gamma dei conti	• Illustra la gamma dei conti • Indica le spese • Indica gli interessi • Indica i limiti di prelevamento
Descrizione delle possibilità per il traffico dei pagamenti	• Illustra tre opzioni per gestire in modo semplice il traffico dei pagamenti
Spiegazione del sistema previdenziale svizzero	• 1° pilastro: elementi costitutivi, finanziamento, scopo • 2° pilastro: elementi costitutivi, finanziamento, scopo • 3° pilastro: elementi costitutivi, finanziamento, scopo
Spiegazione del conto di previdenza 3a	• Utilità • Funzione • Condizioni • Possibilità d'investimento
Spiegazione delle disposizioni relative al versamento sul conto di previdenza 3a e alla liquidazione dei fondi corrispondenti incl. effetti fiscali	• Descrive le disposizioni relative al versamento • Descrive le disposizioni relative alla liquidazione • Illustra due effetti fiscali legati al versamento • Illustra un effetto fiscale legato alla liquidazione
Presentazione dei mezzi di pagamento	• Illustra tre mezzi di pagamento • Ne presenta i vantaggi • Ne presenta i possibili utilizzi
Spiegazione dei corsi di cambio	• Spiega la differenza tra corso banconote e corso divise
Spiegazione delle formalità da sbrigare contestualmente all'apertura di una relazione con un cliente	• Indica i documenti necessari (l'identificazione è un criterio di valutazione a sé e non deve essere considerato due volte in questa sede) • Spiega l'accertamento dell'avente diritto economico
Spiegazione delle conseguenze in caso di violazione della CDB	• Descrive due possibili conseguenze per la banca e/o il/la consulente alla clientela in caso di violazione della CDB
Spiegazione dell'andamento del mercato	• Valuta correttamente l'attuale situazione del cambio CHF/USD • Spiega correttamente due fattori che influiscono sulla situazione attuale • Formula una previsione plausibile comprensiva di motivazione

Criterio	Contenuto
Analisi delle esigenze	
Completezza	• Svolge un'analisi delle esigenze adeguata • Annota le informazioni relative al colloquio ed è in grado di riferirsi a queste informazioni durante il colloquio • Chiude le lacune nella catena d'informazione
Acquisizione mirata ed efficace di informazioni	• Si procura le informazioni rilevanti in modo attivo, orientato all'obiettivo ed efficace • Sulla base delle affermazioni del/la cliente comprende il contesto rilevante e lo affronta nel colloquio • Si riferisce alle affermazioni/alla situazione del/la cliente • Tiene pronte le informazioni rilevanti

Tecniche delle domande appropriate	• Per l'analisi delle esigenze ricorre a molte domande aperte • Utilizza tecniche delle domande appropriate per colmare lacune informative
------------------------------------	---

Criterio	Contenuto
Conduzione del colloquio	
Riconoscibilità dello svolgimento del colloquio, incl. relative fasi	• Procede in modo strutturato/mantiene il suo piano • Spiega e motiva lo svolgimento del colloquio al/la cliente • Alla fine del colloquio evidenzia i prossimi passi e garantisce attivamente il prossimo contatto
Gestione oculata del tempo	• Dà priorità a determinati argomenti • Gestisce il tempo in modo sensato ed efficace

Criterio	Contenuto
Conduzione del colloquio	
Chiusura efficace della vendita	• Conduce alla conclusione della vendita o ne prospetta concretamente il raggiungimento
Allestimento dell'offerta sulla base dell'analisi delle esigenze	• Allestisce un'offerta basata sui risultati dell'analisi delle esigenze • Evidenzia l'utilità per il/la cliente in modo adeguato alla situazione • Mostra al/la cliente il legame tra la sua situazione e le proposte/offerte/decisioni presentate

Criterio	Contenuto
Capacità di comunicazione	
Gestione e confutazione di obiezioni	• Di fronte a un'obiezione o una critica mantiene la calma e l'obiettività senza farsi prendere dalle emozioni • Accetta la critica e le obiezioni in modo professionale • Confuta la critica e le obiezioni in modo sensato e plausibile
Linguaggio professionale e adeguato alla persona interlocutrice	• Reagisce in modo professionale quando non conosce una risposta • Utilizza un linguaggio adeguato a un ambiente professionale • Adegua il linguaggio alle conoscenze tecniche del/la cliente e utilizza i termini tecnici in modo adeguato • Appare serio/a, credibile ed affidabile • Dà al/la cliente la sensazione di essere assistito/a in modo competente e professionale • Nei confronti del/la cliente si comporta nel rispetto delle norme di comportamento professionali e delle regole di cortesia
Comunicazione verbale e non verbale adeguata	• Conferma le affermazioni del/la cliente tramite feedback verbali o non verbali • Reagisce in modo adeguato alle affermazioni del/la cliente • Appare tranquillo/a e/o riesce a canalizzare il suo nervosismo in modo adeguato alla situazione • Conduce il colloquio • Concede al/la cliente un tempo per il colloquio in modo mirato • Mantiene il contatto visivo con il/la cliente
Modo di porsi appropriato	• Accoglie e congeda il/la cliente con cordialità

Criterio	Contenuto
Utilizzo di metodi	
Presentazione di prodotti e servizi adeguata alla persona interlocutrice	• Mantiene l'ambiente di colloquio ben strutturato ed ordinato • Motiva le sue affermazioni/proposte • Si riferisce alle affermazioni del/la cliente • Struttura i sussidi in modo accattivante e confacente alle esigenze della persona interlocutrice e li impiega in maniera opportuna
Utilizzo sensato dei sussidi	• L'utilizzo del linguaggio del corpo, le parole ed i sussidi sono in sintonia
Preparazione professionale	• Dà l'impressione di essersi preparato/a in modo professionale

	• Ha predisposto tutti i documenti necessari durante la preparazione e/o ha già aperto tutte le pagine online rilevanti
Utilizzo di un sussidio elettronico in due casi	• Utilizza un sussidio digitale adeguato in almeno due occasioni

Nome e cognome della persona candidata: _____

Numero della persona candidata: _____

Sintesi della valutazione			
Criteri di valutazione	Punteggio possibile	Ponderazione	Punteggio raggiunto
Correttezza tecnica	3		
Correttezza tecnica	3		
Correttezza tecnica (domande supplementari)	3		
Correttezza tecnica (domande supplementari)	3		
Correttezza tecnica (economia)	3	2	
Analisi delle esigenze	3		
Conduzione del colloquio	3	2	
Conduzione del colloquio	3		
Capacità di comunicazione	3	2	
Utilizzo di metodi	3		
Punteggio totale	39		
Nota			

**Possono essere assegnati solo punti interi.*

Controllo a cura degli esperti d'esame / osservazioni / firme

- ☐ La persona candidata è stata identificata tramite un documento di legittimazione ufficiale.
- ☐ La persona candidata ha confermato di essere in uno stato di salute che le permette di affrontare l'esame.
- ☐ Lo smartphone della persona candidata è stato depositato presso il/la PEX che redige il verbale.
- ☐ Osservazioni:

Luogo/data: _____ Firma esperto/a d'esame: _____

Firma esperto/a d'esame: _____

Calcolo della nota

Punteggio raggiunto	Nota
38-39	6.0
34-37	5.5
30-33	5.0
26-29	4.5
22-25	4.0
18-21	3.5
14-17	3.0
10-13	2.5
6-9	2.0
2-5	1.5
0-1	1.0

«Correttezza tecnica»

Domanda guida: «La persona candidata conduce il colloquio di consulenza trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?»

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Identificazione e spiegazione della CDB • Presentazione della gamma dei conti • Descrizione delle possibilità per il traffico dei pagamenti	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Correttezza tecnica»
Domanda guida: «La persona candidata conduce il colloquio di consulenza trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?»

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Spiegazione del sistema previdenziale svizzero • Spiegazione del conto di previdenza 3a • Spiegazione delle disposizioni relative al versamento sul conto di previdenza 3a e alla liquidazione dei fondi corrispondenti incl. effetti fiscali	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0
Motivazione		

«Correttezza tecnica»**Domanda guida: «La persona candidata risponde alle domande supplementari trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?»**

Criteri / Osservazione • Presentazione dei mezzi di pagamento • Spiegazione dei tassi di cambio	Valutazione	Punti
	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Correttezza tecnica»

Domanda guida: «La persona candidata risponde alle domande supplementari trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?»

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Spiegazione delle formalità da sbrigare contestualmente all'apertura di una relazione con un cliente • Spiegazione delle conseguenze in caso di violazione della CDB	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Correttezza tecnica»**Domanda guida: «La persona candidata descrive in modo comprensibile e corretto l'andamento del mercato?»**

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Attuale situazione economica • Due fattori d'influenza • Previsione incl. motivazione	La risposta alla domanda è risultata da buona a ottima. Le spiegazioni sono state comprensibili, esaurienti e corrette.	3
	Le spiegazioni si discostano leggermente da una risposta del tutto esaustiva. Ciò emerge, ad esempio, dai seguenti aspetti: • Le affermazioni sono talvolta lacunose. • Talvolta le affermazioni sono piuttosto superficiali e generiche. • Le risposte sono sostanzialmente corrette, ma non motivate.	2
	Le spiegazioni si discostano notevolmente da una risposta del tutto esaustiva. Ciò emerge, ad esempio, dai seguenti aspetti: • Le affermazioni sono spesso lacunose. • La maggior parte delle affermazioni risulta piuttosto superficiale e generica. • Le risposte sono solo in parte corrette e non sono motivate.	1
	Le spiegazioni sono inutilizzabili e si discostano completamente da una risposta del tutto esaustiva. Ciò emerge, ad esempio, dai seguenti aspetti: • Errata comprensione della domanda (non viene fornita la risposta richiesta). • Affermazioni e/o motivazioni errate.	0

Motivazione

«Analisi delle esigenze»
Domanda guida: «La persona candidata effettua un'analisi delle esigenze completa e mirata?»

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Completezza • Acquisizione mirata ed efficace di informazioni • Tecniche delle domande appropriate	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Conduzione del colloquio»**Domanda guida: «La persona candidata conduce il colloquio di consulenza in modo strutturato e orientato agli obiettivi?»**

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Riconoscibilità dello svolgimento del colloquio, incl. relative fasi • Gestione oculata del tempo	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Conduzione del colloquio»
Domanda guida: «La persona candidata conduce il colloquio di consulenza in modo strutturato e orientato agli obiettivi?»

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Capacità di comunicazione»
Domanda guida: «La persona candidata comunica in modo professionale e adeguato all'interlocutore/trice durante il colloquio di consulenza?»

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Motivazione

«Utilizzo di metodi»**Domanda guida: «La persona candidata utilizza metodi adeguati durante il colloquio di consulenza?»**

Criteri / Osservazione	Valutazione	Punti
• Presentazione di prodotti e servizi adeguata alla persona interlocutrice • Utilizzo sensato dei sussidi • Preparazione professionale • Utilizzo di un sussidio elettronico in due casi	La persona candidata soddisfa appieno tutti i criteri.	3
	La persona candidata soddisfa in gran parte i criteri. Vi è una minima necessità di miglioramento.	2
	La persona candidata soddisfa solo parzialmente i criteri. Vi è una notevole necessità di miglioramento.	1
	La persona candidata soddisfa poco o per nulla i criteri. Vi è una marcata necessità di miglioramento in tutti gli ambiti.	0

Utilizzo dei seguenti sussidi elettronici, incl. indicazione del contenuto**Motivazione**