

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 sugli investimenti

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	30 anni
Stato civile	Celibe/nubile, vive in concubinato
Situazione abitativa	In affitto
Situazione professionale	Impiegato/a contabile
Salario lordo annuo	CHF 75'600.00
Quota di risparmio annuale	CHF 12'000.00 (escl. previdenza 3a), di cui circa la metà andrebbe investita
Valori patrimoniali presso la banca del/la consulente	Conto privato CHF 4'600.00 Conto di risparmio CHF 19'000.00 Riserva di liquidità auspicata CHF 12'000.00; non vi sono investimenti in programma nei prossimi anni
Servizi di base presso la banca del/la consulente	Carta di debito, TWINT, digital banking
Patrimonio investito presso assicurazione	Polizza previdenziale 3a, importo annuo versato CHF 3'000.00 (non rientra fra gli argomenti da trattare nel colloquio odierno)

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 il segreto bancario e fatevi spiegare il senso e lo scopo di tale segreto. In caso contrario, accennate voi all'eventuale necessità di procedere all'identificazione.
- Chiedete che venga determinato il vostro profilo d'investitore (Yield) e che vi vengano illustrate tre caratteristiche della strategia d'investimento definita
- Chiedete che vi venga sottoposta e illustrata una proposta d'investimento (piano di risparmio in fondi) per CHF 500.00 al mese
- Chiedete come funziona un fondo d'investimento, quali sono le parti coinvolte e i relativi compiti
- Fatevi spiegare cosa sono i titoli di partecipazione, fatevi indicare un diritto e un obbligo in essi incorporati e chiedete che vi vengano illustrate una differenza e una caratteristica in comune fra azioni, buoni di partecipazione e buoni di godimento
- Chiedete come si svolge un'operazione di borsa e fatevi indicare due tipi di ordini con le relative commissioni
- Fatevi spiegare il concetto di blockchain, fatevi indicare due valute digitali e chiedete che vi vengano descritte due opportunità e due rischi insiti in tali valute
- Fatevi spiegare il senso e lo scopo della LSerFi e chiedete quali sono le quattro norme di comportamento
- Fatevi descrivere due possibili conseguenze per la banca e/o il/la consulente alla clientela in caso di violazione del segreto bancario

- Fatevi spiegare qual è la situazione attuale della borsa svizzera, chiedete che vi vengano descritti due fattori che la influenzano e che vi venga formulata una previsione motivata

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

Criterio	Contenuto
Correttezza tecnica	
Identificazione e spiegazione del segreto bancario	- Identifica di propria sponte il/la cliente mediante un documento di legittimazione ufficiale - Fornisce le spiegazioni del caso relativamente al segreto bancario - Spiega il senso e lo scopo del segreto bancario
Determinazione del profilo d'investitore	- Determina correttamente il profilo d'investitore del/la cliente (Yield) - Attribuisce al profilo d'investitore la strategia d'investimento adeguata - Menziona correttamente tre caratteristiche della strategia d'investimento
Proposta d'investimento adeguata	- Presenta una proposta d'investimento adeguata (piano di risparmio in fondi) - Illustra correttamente la proposta d'investimento - Motiva la proposta d'investimento con argomentazioni opportune
Spiegazione dei fondi d'investimento	- Descrive il funzionamento di un fondo d'investimento - Indica le parti coinvolte e i loro compiti
Spiegazione dei titoli di partecipazione, incl. differenza e caratteristica in comune	- Spiega cosa sono i titoli di partecipazione e descrive un diritto e un obbligo in essi incorporati - Spiega una differenza e una caratteristica in comune fra azioni, buoni di partecipazione e buoni di godimento
Spiegazione dell'iter di un ordine di borsa, incl. i vari tipi di ordini	- Spiega a grandi linee la procedura seguita per evadere un ordine di borsa - Indica due tipi di ordini - Indica le relative commissioni
Spiegazione della blockchain	- Descrive il concetto di blockchain - Indica due valute digitali - Illustra due opportunità e due rischi insiti nelle valute digitali
Spiegazione della LSerFi, comprese le norme di comportamento	- Spiega il senso e lo scopo della LSerFi - Cita le quattro norme di comportamento che devono essere rispettate
Spiegazione delle conseguenze in caso di violazione del segreto bancario	Descrive due possibili conseguenze per la banca e/o il/la consulente alla clientela in caso di violazione del segreto bancario
Spiegazione dell'andamento del mercato	- Valuta correttamente l'attuale situazione della borsa svizzera - 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			
Criteria 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 • Identificazione e spiegazione del segreto bancario • Determinazione del profilo d'investitore • Proposta d'investimento adeguata	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 conduce il colloquio di consulenza trattando gli argomenti bancari in modo tecnicamente corretto?»**

Criteri / Osservazione • Spiegazione dei fondi d'investimento • Spiegazione dei titoli di partecipazione, incl. differenza e caratteristica in comune	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 • Spiegazione dell'iter di un ordine di borsa, incl. i vari tipi di ordini • Spiegazione della blockchain	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 • Spiegazione della LSerFi, comprese le norme di comportamento • Spiegazione delle conseguenze in caso di violazione del segreto bancario	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 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 • Completezza • Acquisizione mirata ed efficace di informazioni • Tecniche delle domande appropriate	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

«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
- Chiusura efficace della vendita - Allestimento dell'offerta sulla base dell'analisi delle esigenze	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 • Gestione e confutazione di obiezioni • Linguaggio professionale e adeguato alla persona interlocutrice • Comunicazione verbale e non verbale adeguata • Modo di porsi appropriato	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