

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 sui finanziamenti

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	71 anni
Stato civile	Vedovo/a, 3 figli adulti
Situazione abitativa	Casa unifamiliare di proprietà
Valore venale	CHF 1'235'000.00
Situazione professionale	Pensionato/a
Reddito da rendita	CHF 89'192.00
Valori patrimoniali congiunti presso la banca del/la consulente	Conto privato CHF 11'033.00 Conto di risparmio CHF 90'000.00 Ipoteca a tasso fisso CHF 100'000.00, scadenza fra 4 anni Ipoteca a tasso fisso CHF 200'000.00, scadenza fra 3 mesi
Valori patrimoniali presso banca terza	Conto di risparmio CHF 20'000.00
Servizi di base presso la banca del/la consulente	Carta di debito, carta di credito, 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 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.
- Fatevi spiegare qual è la procedura per il cambio d'intestazione delle ipoteche in essere, con riferimento esplicito a direttive o linee guida interne, e assicuratevi che il/la consulente vi richieda di propria iniziativa il documento relativo all'eredità (certificato ereditario)
- Fatevi calcolare e illustrare il piano di finanziamento e il calcolo della sostenibilità della v/abitazione sulla base della situazione attuale
- Chiedete che vi vengano presentati due modelli ipotecari (per l'ipoteca a tasso fisso in scadenza) e fatevi spiegare due vantaggi e due svantaggi di ciascuno
- Chiedete che vi venga sottoposta un'offerta di finanziamento concreta, per la quota in scadenza
- Fra 2-3 anni potreste essere interessati ad aumentare di CHF 200'000.00 il debito ipotecario: fatevi spiegare qual è l'iter del processo di credito in caso di un aumento dell'ipoteca, fatevi indicare tre documenti necessari relativi alla persona e tre relativi all'immobile e chiedete perché siete tenuto presentarli
- Fatevi indicare due misure per migliorare la sostenibilità, qualora nell'ambito della richiesta di aumento dell'ipoteca risulti non garantita (senza necessità di effettuare un nuovo calcolo)
- Chiedete che vi vengano menzionate due aree di attività della banca e fatevi spiegare di cosa si occupa specificamente l'istituto di credito in ciascun'area

- 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 dei tassi d'interesse in 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
Calcolo e presentazione del piano di finanziamento, compresa la sostenibilità	• Calcola correttamente il piano di finanziamento e la sostenibilità attenendosi alle direttive della propria banca e illustra i calcoli: Piano di finanziamento: CHF 1'235'000 valore venale dell'immobile CHF 300'000 ipoteche a tasso fisso in essere Sostenibilità: Interessi 5% CHF 300'000 = CHF 15'000.00 Spese accessorie 1% CHF 1'235'000 = CHF 12'350.00 Totale costi CHF 27'350.00 Reddito da rendita CHF 89'192.00 Sostenibilità 30,66% • La persona candidata esegue il calcolo della sostenibilità in conformità alle direttive della propria banca. Pertanto, è possibile che i risultati siano diversi l'uno dall'altro ma comunque validi.
Spiegazione della procedura per il cambio d'intestazione delle ipoteche esistenti	• Mostra la procedura da seguire per il cambio d'intestazione delle ipoteche • Richiede di propria sponte il documento relativo all'eredità (certificato ereditario), spiegandone il motivo • Fa riferimento alle direttive/linee guida interne e/o alla politica creditizia
Spiegazione di due modelli ipotecari, incl. due vantaggi e due svantaggi di ciascuno	• Spiega due modelli ipotecari • Indica due vantaggi e due svantaggi di ciascun modello ipotecario
Offerta di finanziamento concreta	Individuale • È auspicabile che siano indicati importo, durata, interessi, incl. relativo/i modello/i ipotecario/i
Spiegazione del processo di credito	• Descrive i passi successivi da compiere riguardo all'aumento • Indica tre documenti necessari relativi alla persona e il motivo per cui servono • Indica tre documenti necessari relativi all'immobile e il motivo per cui servono
Indicazione di misure volte a migliorare la sostenibilità	• Indica due possibili misure per migliorare la sostenibilità, qualora nell'ambito della richiesta di aumento dell'ipoteca risulti non garantita (senza necessità di effettuare un nuovo calcolo)
Menzione delle aree di attività del settore bancario	• Indica due aree di attività (ad es. private banking e asset management) in cui opera la propria banca • Spiega quali sono le attività specifiche svolte dalla banca in ciascuna delle due aree
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 dei tassi in Svizzera • Spiega correttamente due fattori che influiscono sulla situazione attuale • Formula una previsione plausibile comprensiva di motivazione
--	--

Criterio Analisi delle esigenze	Contenuto
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 Conduzione del colloquio	Contenuto
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 Conduzione del colloquio	Contenuto
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	Valutazione	Punti
• Identificazione e spiegazione del segreto bancario • Calcolo e presentazione del piano di finanziamento, compresa la sostenibilità • Spiegazione della procedura per il cambio d'intestazione delle ipoteche in essere	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
	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
	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
	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
	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