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	2 minuti
Preparazione gioco di ruolo	10 minuti
Gioco di ruolo	30 minuti
Durata totale dell'esame	**42 minuti**

Informazioni per gli esperti

Gioco di ruolo sugli investimenti

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	46 anni
Stato civile	Divorziato/a, 2 figli
Situazione abitativa	In affitto
Situazione professionale	Addetto/a alla logistica
Salario lordo annuo	CHF 72'800.00
Valori patrimoniali presso la banca del/la consulente	Conto privato CHF 6'500.00 Conto di risparmio CHF 40'000.00 Deposito titoli CHF 147'085.80
Valori patrimoniali presso banca terza	Conto di previdenza 3a CHF 70'000.00
Servizi di base presso la banca del/la consulente	Carta Visa Debit

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

- Chiedete che venga determinato il vostro profilo d'investitore (Growth) e che vi vengano illustrate tre caratteristiche della strategia d'investimento appena determinata
- Chiedete che vi vengano indicati e spiegati tre rischi concreti insiti nell'attuale deposito titoli, in considerazione dei valori in esso contenuti, e che vi vengano illustrate tre misure concrete per ridurli
- Fatevi spiegare come funziona un mandato di gestione patrimoniale, quali sono le parti coinvolte e i rispettivi compiti, e chiedete quali sono gli ulteriori passi da compiere contestualmente alla stipula del mandato (desiderate una proposta d'investimento con mandato di gestione)
- Fatevi spiegare come funziona un fondo d'investimento, incluse le parti coinvolte ed i rispettivi compiti
- Chiedete come funzionano i prodotti strutturati; fatevi illustrare un'opportunità, un rischio e un'aspettativa di mercato relativamente a un prodotto strutturato a capitale protetto
- Fatevi indicare un'ulteriore forma di investimento in metalli preziosi (non ETF): chiedete che ve ne vengano illustrate due opportunità, due rischi e una possibilità di custodia
- Fatevi spiegare il senso e lo scopo della LSerFi e chiedete quali sono le quattro norme di comportamento
- Fatevi spiegare perché è importante la legge sulla protezione dei dati e chiedete che vi venga descritta una situazione nella quale viene garantita la sicurezza dei dati in banca
- 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 Correttezza tecnica	Contenuto
Determinazione del profilo d'investitore	• Determina correttamente il profilo d'investitore del/la cliente (Growth) • Attribuisce al profilo d'investitore la strategia d'investimento adeguata • Menziona correttamente tre caratteristiche della strategia d'investimento
Esecuzione dell'analisi del deposito	• Indica tre diversi rischi insiti in valori in deposito concreti e li spiega correttamente • Propone tre misure concrete e adeguate a ridurre i rischi
Spiegazione del mandato di gestione patrimoniale	• Spiega come funziona un mandato di gestione patrimoniale • Descrive le parti coinvolte in un mandato di gestione patrimoniale, compresi i loro compiti • Descrive i passi successivi (firma del contratto, investimenti ecc.)
Spiegazione dei prodotti strutturati	• Spiega come funzionano i prodotti strutturati • Descrive un'opportunità, un rischio e un'aspettativa di mercato in relazione a un prodotto a capitale protetto
Spiegazione dei fondi d'investimento	• Descrive il funzionamento del fondo d'investimento • Indica le parti coinvolte ed i loro compiti
Spiegazione degli investimenti in metalli preziosi	• Indica un'ulteriore possibilità per investire in oro • Illustra due opportunità, due rischi e una forma di custodia in relazione a questa possibilità
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 della protezione dei dati	• Illustra l'importanza della legge sulla protezione dei dati • Descrive una situazione nella quale viene garantita la sicurezza dei dati in banca
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 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 Capacità di comunicazione	Contenuto
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 Utilizzo di metodi	Contenuto
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
• Determinazione del profilo d'investitore • Esecuzione analisi del deposito	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 mandato di gestione patrimoniale • Spiegazione del fondo d'investimento	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 dei prodotti strutturati • Spiegazione degli investimenti in metalli preziosi	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 della LSerFi, comprese le norme di comportamento • Spiegazione della protezione dei dati	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 • Attuale situazione economica • Due fattori d'influenza • Previsione incl. motivazione	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		

«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
• 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