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 sui finanziamenti

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	44 anni
Stato civile	Coniugato/a
Situazione abitativa	Casa unifamiliare
Valore venale	CHF 800'000.00
Situazione professionale	Imbianchino Coniuge: insegnante di scuola dell'infanzia con grado di occupazione del 30%
Salario lordo annuo	CHF 85'000.00 / coniuge: CHF 47'000.00
Valori patrimoniali presso la banca del/la consulente	Conto privato CHF 25'843.00 Conto di risparmio CHF 32'000.00 Ipoteca a tasso fisso CHF 620'000.00, scadenza fra 3 anni Interesse ad aumentare l'ipoteca di CHF 100'000.00
Ammortamenti	CHF 7'000.00, diretto
Cartella ipotecaria	Cartella ipotecaria registrale di CHF 800'000.00 in 1° rango
Valori patrimoniali presso banca terza	Conto di previdenza 3a CHF 40'000.00
Servizi di base presso la banca del/la consulente	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 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 calcolare e illustrare il piano di finanziamento e il calcolo della sostenibilità
- Fatevi indicare due misure volte a migliorare la sostenibilità (senza necessità di effettuare un nuovo calcolo)
- Chiedete che vi vengano presentati due modelli ipotecari e fatevi spiegare due vantaggi e due svantaggi di ciascuno
- Chiedete informazioni sui passi successivi da compiere in relazione all'aumento dell'ipoteca; fatevi elencare tre documenti necessari relativi alla persona e tre relativi all'immobile e chiedete perché dovete presentarli
- Fatevi spiegare due possibilità di ammortamento, compresi due vantaggi e due svantaggi di ciascuna
- Chiedete che vi vengano illustrati due effetti fiscali dell'aumento dell'ipoteca sul reddito imponibile e sulla sostanza imponibile
- Fatevi spiegare in cosa consistono le operazioni pronti contro termine della BNS
- 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 Correttezza tecnica	Contenuto
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 800'000 valore venale dell'immobile CHF 100'000 appartamento supplementare CHF 900'000 nuovo valore CHF 600'000 1ª ipoteca CHF 120'000 2ª ipoteca CHF 720 000 finanziamento dell'80% Sostenibilità: Interessi 5% CHF 720'000 = CHF 36'000.00 Ammortamento 15 anni CHF 120'000/15 = CHF 8'000.00 Spese accessorie 1% CHF 900'000 = CHF 9'000.00 Totale costi CHF 53'000.00 Reddito lordo CHF 132'000.00 Sostenibilità 40,15% • 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.
Indicazione di misure volte a migliorare la sostenibilità	• Indica due eventuali misure per migliorare la sostenibilità e rendere possibile l'aumento dell'ipoteca (senza necessità di effettuare un nuovo calcolo)
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
Spiegazione degli ulteriori passi da compiere	• 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
Spiegazione delle possibilità di ammortamento	• Spiega le due diverse possibilità di ammortamento • Illustra due vantaggi e due svantaggi di ciascuna possibilità
Spiegazione degli effetti fiscali	• Illustra due effetti fiscali dell'aumento sul reddito imponibile • Illustra due effetti fiscali dell'aumento sulla sostanza imponibile
Spiegazione delle operazioni pronti contro termine	• Spiega come si svolgono le operazioni pronti contro termine della BNS per alzare o abbassare il tasso di riferimento
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 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
• Identificazione e spiegazione del segreto bancario • Calcolo e presentazione del piano di finanziamento, compresa la sostenibilità • Indicazione di misure volte a migliorare la sostenibilità	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 di due modelli ipotecari, incl. vantaggi e svantaggi • Spiegazione degli ulteriori passi da compiere	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 possibilità di ammortamento • Spiegazione degli 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	Valutazione	Punti
• Spiegazione delle operazioni pronti contro termine • Spiegazione delle conseguenze in caso di violazione del segreto bancario	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 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	Valutazione	Punti
• Gestione e confutazione di obiezioni • Linguaggio professionale e adeguato alla persona interlocutrice • Comunicazione verbale e non verbale adeguata • Modo di porsi appropriato	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