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 su servizi di base e previdenza

Nome	Nome dell'esperto/a
Età	59 anni
Stato civile	Coniugato/a, due figli adulti
Situazione abitativa	Casa unifamiliare
Situazione professionale	Capo cuoco/a in un wellness resort
Salario lordo annuo	CHF 120'000.00
Valori patrimoniali presso la banca del/la consulente	Conto privato CHF 21'050.00 Conto di risparmio CHF 130'000.00 Conto di previdenza 3a CHF 55'000.00 Conto di previdenza 3a CHF 85'000.00 Conto di previdenza 3a intestato al/la coniuge CHF 75'000.00
Valori patrimoniali presso banca terza	Conto immobili CHF 13'086.00 Ipoteca a tasso fisso CHF 400'000.00 Valore venale CHF 1'200'000.00
Avere di vecchiaia presso la cassa pensioni	CHF 450'000.00
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.
- Chiedete qual è la procedura da seguire per prelevare l'avere depositato su un conto di previdenza 3a e fatevi indicare un'implicazione fiscale di tale operazione
- Fatevi illustrare la gamma dei conti (conto per i nipoti), comprese le relative condizioni (interessi, spese, limite di prelevamento)
- Chiedete informazioni sulla carta di credito e sul geoblocking
- Chiedete cosa dovreste fare in caso di smarrimento della carta di credito e fatevi illustrare i relativi costi
- Fatevi spiegare l'iter che segue un pagamento sul territorio nazionale in CHF (SIC)
- Fatevi illustrare due differenze tra prelievo del capitale e rendita del 2° pilastro
- Chiedete informazioni sulla graduatoria (piano di collocamento) con le tre classi: per ciascuna di esse, fatevi illustrare un esempio e chiedete quali sono le conseguenze della Convenzione per la garanzia dei depositi
- 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
Spiegazione della procedura da adottare per il prelievo di capitale dal conto di previdenza 3a e dei relativi effetti fiscali	• Illustra la procedura • Indica un effetto fiscale
Presentazione della gamma dei conti	• Illustra la gamma dei conti per i nipoti • Indica le spese • Indica gli interessi • Indica i limiti di prelevamento
Spiegazione della carta di credito	• Presenta la carta di credito come mezzo di pagamento per i viaggi • Spiega correttamente il geoblocking
Spiegazione della procedura da adottare in caso di smarrimento della carta di credito	• Spiega la procedura in caso di smarrimento della carta di credito • Illustra i costi
Spiegazione dell'iter di un pagamento sul territorio nazionale (SIC)	• Spiega correttamente come avviene un pagamento SIC
Spiegazione del prelievo di capitale e della rendita del 2° pilastro	• Indica due differenze tra prelievo di capitale e rendita
Spiegazione della graduatoria (piano di collocamento)	• Indica le tre classi della graduatoria e fornisce un esempio per ciascuna classe • Descrive le conseguenze della Convenzione per la garanzia dei depositi per il/la cliente • Non basta menzionare la garanzia statale
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 due fattori che influenzano l'attuale situazione dei tassi • 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 • Spiegazione della procedura da adottare per il prelievo di capitale dal conto di previdenza 3a e dei relativi effetti fiscali • Presentazione della gamma dei conti	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 della carta di credito • Spiegazione della procedura da adottare in caso di smarrimento della carta di credito	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 dell'iter che segue un pagamento sul territorio nazionale (SIC) • Spiegazione della differenza fra prelievo di capitale e rendita del 2° pilastro	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 graduatoria (piano di collocamento) • 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 • 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	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