Percorso formativo BEM – Ingresso in banca dopo la maturità

Programma quadro

Gennaio 2026

Associazione svizzera dei banchieri

Swiss Banking

Sommario

1.	**Principi e standard**	**4**
1.1	Obiettivi	4
1.2	Gruppi target	4
1.3	Certificato	4
1.4	Denominazione	4
1.5	Competenze operative	4
1.6	Luoghi di formazione	4
1.7	Durata	5
1.8	Flessibilità delle date di inizio	5
1.9	Lingue di insegnamento	5
1.10	Procedura di qualificazione	5
1.11	Costi/retribuzione	5
2.	**Profilo professionale e posizionamento**	**6**
2.1	Posizionamento	6
2.2	Ambiti di attività dopo aver completato il percorso formativo	6
2.3	Certificato	6
3.	**Obiettivi formativi**	**7**
3.1	Situazioni di lavoro	8
3.2	Catalogo delle competenze operative BEM	14
3.3	Body of Knowledge	14
4.	**Curriculum**	**15**
4.1	Elementi vincolanti	15
4.2	Curriculum del fornitore di formazione	15
5.	**Ammissione**	**16**
6.	**Procedura di qualificazione**	**17**
6.1	Principi	17

6.2	Esame scritto	17
6.3	Esame orale	19
6.4	Certificato delle competenze operative	20
6.5	Ripetizione degli elementi di qualificazione	21
7.	**Certificazione delle/dei partecipanti che hanno superato la procedura di qualificazione**	**22**
8.	**Adesione e vigilanza**	**23**
8.1	Principi	23
8.2	Organizzazione e compiti	23
8.3	Adesione delle banche formatrici	24
8.4	Adesione dei fornitori di formazione	25
8.5	Finanziamento dei costi	26
9.	**Disposizioni finali**	**27**
9.1	Entrata in vigore	27
9.2	Verifica	27

1. Principi e standard

1.1 Obiettivi

Nessuno standard

1.2 Gruppi target

- Persone che hanno terminato con successo una scuola media superiore a tempo pieno (riconosciuta dal Cantone o dalla Confederazione)
- Persone che hanno conseguito un attestato federale di capacità per impiegata/o di commercio da una scuola media di commercio con una maturità professionale in un altro settore
- Persone che hanno conseguito l'attestato federale di capacità per impiegata/o di commercio con una maturità professionale in un ramo diverso dal ramo Banca
- Persone che hanno conseguito un diploma di maturità specializzata
- Persone che hanno completato tre anni di scuole medie di commercio (SMC) o di scuole medie di economia (SME) e devono effettuare uno stage di lunga durata nel ramo Servizi e Amministrazione

1.3 Certificato

- Certificato dell'Associazione svizzera dei banchieri (ASB)
- Certificato di lavoro emesso dalla banca formatrice

1.4 Denominazione

Denominazione uniforme ufficiale per la comunicazione tra le banche, ASB e il fornitore di formazione:

- Tedesco: BEM – Bankeinstieg nach Matura
- Francese: BEM – Formation bancaire initiale post-maturité
- Italiano: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità
- Inglese: BEM – Bank entry programme for high school graduates

1.5 Competenze operative

Le competenze operative del catalogo delle competenze operative BEM.

1.6 Luoghi di formazione

- Azienda:
  - Competenze operative del catalogo delle competenze operative BEM
  - Almeno dodici mesi nei settori chiave della banca di cui almeno sei mesi nel front office
- Fornitore di formazione:
  - Obiettivi di valutazione CI del catalogo delle competenze operative BEM
  - Almeno 300 ore di studio, di cui almeno 120 ore di corsi in presenza

1.7 Durata

Almeno 18 mesi in una posizione a tempo pieno

1.8 Flessibilità delle date di inizio

La formazione può iniziare in modo flessibile due volte l'anno, in base alle date dei corsi del fornitore di formazione

1.9 Lingue di insegnamento

Tedesco, francese o italiano

1.10 Procedura di qualificazione

- Esami scritti
  - Quattro valutazioni scritte delle competenze specifiche del ramo Banca
  - Ponderazione 1/3
- Esame orale
  - Esame orale per il certificato
  - Ponderazione 1/3
- Certificato delle competenze operative
  - Almeno due valutazioni delle competenze operative nel corso del programma, effettuate dalla banca (non è prevista una data precisa)
  - Ponderazione 1/3

1.11 Costi/retribuzione

I costi sono coperti dalla banca formatrice.

2. Profilo professionale e posizionamento

2.1 Posizionamento

Il percorso formativo BEM – Ingresso in banca dopo la maturità (BEM) è concepito come il primo passo di carriera verso un profilo professionale generalista bancario, con particolare attenzione ai servizi di consulenza alla clientela. Il percorso formativo crea le basi per garantire la capacità di collegamento tematico a un perfezionamento terziario.

2.2 Ambiti di attività dopo aver completato il percorso formativo

Dopo aver completato il percorso formativo, le persone diplomate assumono una serie di compiti che si concentrano sulla consulenza e sulla vendita di prodotti e servizi. Assicurano che le esigenze della clientela siano soddisfatte in modo ottimale e contribuiscono alla sua fidelizzazione. Le loro mansioni principali comprendono:

- Offrire consulenza alla clientela in tutte le situazioni di vita e vendere prodotti e servizi in linea con le sue esigenze
- Analizzare e documentare le esigenze finanziarie della clientela
- Fornire assistenza
- Garantire la conformità alle normative legali e alle linee guida interne
- Svolgere mansioni impegnative nell’ambito delle operazioni bancarie, come ad esempio la collaborazione a progetti

2.3 Certificato

Il superamento della formazione dà diritto al rilascio del certificato:

- Tedesco: BEM – Bankeinstieg nach Matura
- Francese: BEM – Formation bancaire initiale post-maturité
- Italiano: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità
- Inglese: BEM – Bank entry programme for high school graduates

3. Obiettivi formativi

Al termine della formazione, le persone diplomate del percorso formativo BEM devono possedere le stesse competenze operative bancarie delle persone in formazione con attestato federale di capacità del ramo Banca.

Con la riforma della formazione commerciale di base nel 2023, l'attenzione si è spostata dalla pura conoscenza specialistica alle competenze operative. Disporre delle competenze operative significa che le persone in formazione svolgono il lavoro e le attività professionali di propria iniziativa, in modo orientato agli obiettivi, professionale e flessibile. In questo modo, ciò che hanno imparato si collega ancora più strettamente alla loro vita lavorativa quotidiana.

Il profilo di qualificazione per il profilo professionale commerciale ha 23 competenze operative intersettoriali (blu). Per il percorso formativo BEM, devono essere sviluppate solo le competenze operative b1, b2, b3, d1, d2, d3, d4 ed e2 (nel riquadro in rosso).

↓ Campi di competenze operative		Competenze operative →					
a	Forme lavorative e organizzative agili	a1: Verificare e continuare lo sviluppo di competenze commerciali	a2: Sviluppare e utilizzare reti nel settore commerciale	a3: Accettare ed elaborare incarichi	a4: Agire nella società in qualità di persona responsabile	a5: Integrare temi politici e consapevolezza culturale nelle azioni	
b	Interazione in un campo lavorativo interconnesso	b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali	b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica	b4: Svolgere compiti di gestione di progetto commerciali ed elaborare sottoprogetti	b5: Contribuire all'organizzazione di processi di cambiamento all'interno dell'azienda	
c	Coordinamento dei processi lavorativi imprenditoriali	c1: Pianificare, coordinare e ottimizzare compiti e risorse nel settore lavorativo commerciale	c2: Coordinare e attuare processi commerciali di supporto	c3: Documentare, coordinare e attuare processi aziendali	c4: Realizzare attività di marketing e di comunicazione	c5: Seguire e controllare processi finanziari	c6: Elaborare compiti nell'ambito della contabilità finanziaria (opzione «finanze»)
d	Creazione di relazioni con i clienti o i fornitori	d1: Accogliere le richieste dei clienti o dei fornitori	d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con i clienti o i fornitori	d3: Condurre colloqui di vendita e trattative con i clienti o i fornitori	d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori	d5: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua nazionale (opzione «comunicazione nella lingua nazionale»)	d6: Gestire consulenze, vendite e trattative complesse con i clienti o i fornitori nella lingua straniera (opzione «comunicazione nella lingua
e	Utilizzo delle tecnologie del mondo del lavoro digitale	e1: Utilizzare applicazioni nel settore commerciale	e2: Ricercare e valutare informazioni in ambito economico e commerciale	e3: Analizzare e preparare statistiche e dati riferiti all'azienda e al mercato	e4: Preparare a livello multimediale contenuti riferiti all'azienda	e5: Installare e gestire tecnologie in ambito commerciale (opzione «tecnologia»)	e6: Analizzare in azienda grandi quantità di dati riferiti agli incarichi (opzione «tecnologia»)

Per il percorso formativo BEM sono state definite otto situazioni di lavoro specifiche del settore con obiettivi di valutazione aziendali e interaziendali (CI). I contenuti rilevanti per la formazione e gli obiettivi di valutazione per i corsi interaziendali sono contenuti nel catalogo delle competenze operative BEM.

3.1 Situazioni di lavoro

Le otto situazioni di lavoro specifiche del settore definite concretizzano e integrano le competenze operative di base. Le situazioni di lavoro si riferiscono sempre a una competenza operativa. Inoltre, per ogni situazione di lavoro sono stati definiti un obiettivo di valutazione aziendale e un obiettivo di valutazione del corso interaziendale.

Sono state formulate situazioni di lavoro per le competenze operative b1, b2, b3, d1, d2, d3, d4 ed e2. Tutte le otto situazioni di lavoro formulate e gli obiettivi di valutazione sono elencati di seguito.

Competenza operativa e2: Ricercare e analizzare informazioni nell'ambito economico e commerciale	
Situazione di lavoro 1: Operare con abilità nella propria azienda e funzione Gli impiegati di commercio seguono coerentemente lo scopo aziendale, le linee guida e gli obiettivi della propria azienda. Collaborano in modo impeccabile con tutto il personale dell'azienda, anche nei contesti e nelle interfacce di rilevanza critica. Gli impiegati di commercio ricercano le informazioni necessarie e comunicano secondo i piani di informazione e di comunicazione dell'azienda.	
Obiettivi di prestazione Azienda	**Obiettivi di prestazione Corso interaziendale**
e2.bank.az1 Illustrano lo scopo operativo della propria azienda e la relativa offerta di servizi. (C2)	**e2.bank.ci1** Conoscono e sanno distinguere tra i vari gruppi bancari e gli attori della piazza finanziaria svizzera nonché tra le principali organizzazioni internazionali. (C2)
e2.bank.az2 Applicano le linee guida e gli obiettivi dell'azienda nel proprio contesto lavorativo. (C3)	**e2.bank.ci2** Confrontano la gamma di prodotti e i tipi di servizio della propria banca con quelli di altri gruppi bancari. (C2)
e2.bank.az3 Illustrano le proposte commerciali uniche (Unique Selling Proposition, USP) della propria banca in maniera adeguata ai destinatari in occasione delle discussioni e dei colloqui con i vari gruppi d'interesse. (C3)	**e2.bank.ci3** Illustrano la catena di creazione di valore e le varie unità organizzative delle banche. (C2)
e2.bank.az4 Comunicano secondo i piani informativi e di comunicazione aziendali. (C3)	

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	
Situazione di lavoro 2: Agire in conformità alle leggi e alle direttive Gli impiegati di commercio applicano le leggi e le norme aziendali nel proprio ambito di lavoro. Sia online che offline, rispettano le disposizioni interne ed esterne in materia di compliance, sicurezza sul lavoro e sostenibilità. Gli impiegati di commercio osservano le direttive generali e interne all'azienda sulla protezione dei dati e trattano i dati e le informazioni sensibili in maniera riservata.	
Obiettivi di prestazione Azienda	**Obiettivi di prestazione Corso interaziendale**
b1.bank.az1 Applicano i codici di condotta del settore bancario. (C3)	**b1.bank.ci1l** Illustrano le basi legali rilevanti per il settore. (C2)
b1.bank.az2 Applicano nel proprio lavoro quotidiano le direttive sulla protezione dei dati, sia generali che interne all'azienda. (C3)	**b1.bank.ci2** Presentano i principi e gli standard settoriali specifici in ambito bancario. (C2)
b1.bank.az3 Elaborano i processi relativi alle relazioni cliente in conformità alle disposizioni di legge. (C3)	**b1.bank.ci3** Spiegano le direttive e le disposizioni settoriali specifiche in materia di protezione, sicurezza e salvataggio dei dati. (C2)
b1.bank.az4 Applicano in maniera mirata le disposizioni aziendali in materia di sostenibilità. (C3)	**b1.bank.ci4** Indicano le peculiarità in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela della salute nel settore bancario. (C1)
	b1.bank.ci5 Illustrano i requisiti e le disposizioni rilevanti per l'apertura di relazioni cliente nell'attività bancaria. (C2)

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione di lavoro 3: Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato
Gli impiegati di commercio applicano le proprie conoscenze in merito a prodotti, servizi e mercati rilevanti nei colloqui con clienti e colleghi. Seguono regolarmente gli sviluppi del mercato nel proprio settore e sono in grado di riconoscere le interrelazioni economiche.

Obiettivi di prestazione Azienda	Obiettivi di prestazione Corso interaziendale
b3.bank.az1 Descrivono il modello operativo della propria banca nei confronti di vari gruppi d'interesse. (C2)	**b3.bank.ci1** Menzionano gli ambiti operativi del settore bancario. (C1)
b3.bank.az2 Studiano attivamente i temi di economia politica e gli sviluppi nel settore bancario attraverso diversi canali. (C3)	**b3.bank.ci2** Spiegano la funzione e l'importanza dei gruppi d'interesse rilevanti nel settore bancario. (C2)
b3.bank.az3 Utilizzano attivamente le proprie conoscenze su economia, mercati e settore bancario in occasione di discussioni specialistiche. (C6)	**b3.bank.ci3** Spiegano gli sviluppi in atto nel settore bancario. (C3)
	b3.bank.ci4 Spiegano le innovazioni e le tendenze attuali nel settore bancario. (C2)
	b3.bank.ci5 Individuano i temi concernenti la sostenibilità nel settore bancario. (C4)
	b3.bank.ci6 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti a livello nazionale. (C4)
	b3.bank.ci7 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti all'estero. (C1)
	b3.bank.ci8 Riconoscono e spiegano le interrelazioni a livello di economia politica e ne descrivono l'influsso sul settore bancario. (C5)
	b3.bank.ci9 Motivano gli effetti degli attuali sviluppi (mercati finanziari, economia politica, settore politico) sulle attività e sui compiti che svolgono nel settore bancario. (C5)

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione di lavoro 4: Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli
Gli impiegati di commercio accolgono i clienti bancari, creano un'atmosfera piacevole per il colloquio e li assistono in maniera completa. Si rivolgono attivamente alle persone, si informano sulle loro esigenze e mettono i clienti in contatto con il partner giusto. Gli impiegati di commercio forniscono assistenza digitale in loco ai clienti bancari, spiegando gli strumenti e le offerte bancarie digitali e fornendo aiuto in caso di problemi.

Obiettivi di prestazione Azienda	Obiettivi di prestazione Corso interaziendale
d1.bank.az1 Accolgono i clienti bancari, creando un'atmosfera piacevole per il colloquio. (C3)	**d1.bank.ci1** Motivano le principali basi normative per la ricezione, l'inoltro e l'assistenza dei clienti bancari in loco. (C2)
d1.bank.az2 Rilevano le esigenze dei clienti bancari. (C3)	**d1.bank.ci2** Mostrano come ricevere in maniera rispettosa i clienti bancari e come riconoscere e smistare le loro esigenze. (C3)
d1.bank.az3 Indirizzano i clienti bancari ai partner giusti. (C3)	**d1.bank.ci3** Descrivono l'importanza del banking digitale e spiegano le caratteristiche dei relativi prodotti e servizi. (C2)
d1.bank.az4 Analizzano in loco i problemi riscontrati dai clienti bancari nell'utilizzo degli strumenti e delle offerte bancarie digitali e offrono aiuto. (C4)	

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 5: Fornire consulenza ai clienti bancari
Gli impiegati di commercio forniscono consulenza ai clienti bancari sulle varie offerte della banca mediante i canali più diffusi e impiegano in maniera mirata ausili fisici e digitali. Durante la loro attività, applicano le disposizioni vigenti e utilizzano un linguaggio adatto al destinatario. Gli impiegati di commercio svolgono correttamente le attività amministrative derivanti dalla consulenza condotta e coordinano le interfacce coinvolte secondo le indicazioni di processo della banca.

Obiettivi di prestazione Azienda	Obiettivi di prestazione Corso interaziendale
d3.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari. (C3)	**d3.bank.ci1** Menzionano le principali basi normative per la consulenza a favore dei clienti bancari. (C1)
d3.bank.az2 Svolgono un processo di consulenza completo. (C6)	**d3.bank.ci2** Spiegano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti privati nell'ambito dei servizi di base. (C2)
d3.bank.az3 Spiegano ai clienti bancari le possibilità tecnologiche delle offerte bancarie. (C3)	**d3.bank.ci3** Classificano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito della previdenza. (C3)
d3.bank.az4 Verificano e menzionano attivamente le possibilità di crossselling nel contatto con i clienti bancari. (C4)	**d3.bank.ci4** Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito degli investimenti. (C4)
d3.bank.az5 Sulla scorta degli sviluppi di economia politica e del mercato, nonché delle disposizioni aziendali, valutano gli effetti specifici sulla consulenza per i clienti bancari in funzione della situazione contingente. (C6)	**d3.bank.ci5** Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito dei finanziamenti. (C4)
d3.bank.az6 Assegnano i clienti bancari e le relative esigenze ai partner giusti, in funzione della situazione contingente. (C4)	**d3.bank.ci6** Descrivono i prodotti bancari digitali più diffusi. (C2)
d3.bank.az7 Svolgono le attività amministrative e coordinano le interfacce coinvolte. (C3)	**d3.bank.ci7** Descrivono i prodotti finanziari sostenibili più diffusi e i relativi vantaggi e svantaggi. (C2)
d3.bank.az8 Nello svolgimento delle proprie attività tengono conto della tutela delle risorse e del risparmio energetico. (C3)	**d3.bank.az8** In base agli sviluppi di economia politica e del mercato, deducono gli effetti sulla consulenza per i clienti bancari. (C4)
	d3.bank.ci9 Collegano le proprie competenze di consulenza alle conoscenze specialistiche sul settore bancario, tenendo conto della tematica della sostenibilità. (C5)

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 6: Affiancare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali
Gli impiegati di commercio forniscono consulenza ai clienti bancari tramite i canali digitali più diffusi. Ricevono richieste e obiezioni, si rivolgono direttamente a clienti potenziali o esistenti e sanno riconoscere eventuali opportunità per il crossselling. Gli impiegati di commercio spiegano gli strumenti e le soluzioni bancarie digitali, offrono un aiuto completo, svolgono le attività amministrative richieste mediante i canali digitali e coordinano le interfacce necessarie.

Obiettivi di prestazione Azienda	Obiettivi di prestazione Corso interaziendale
d2.bank.az1 Prendono in carico le richieste digitali dei clienti bancari esistenti e potenziali. (C3)	**d2.bank.ci1** Menzionano le principali basi normative per la consulenza attraverso i canali digitali. (C1)
d2.bank.az2 Rilevano le esigenze dei clienti bancari in ambito digitale. (C3)	**d2.bank.ci2** Descrivono le offerte bancarie e sanno spiegarle attraverso i canali digitali. (C2)
d2.bank.az3 Indirizzano i clienti bancari ai partner giusti in funzione della situazione contingente. (C4)	**d2.bank.ci3** Spiegano le basi della consulenza digitale presso la banca. (C2)
d2.bank.az4 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari tramite i canali digitali. (C3)	**d2.bank.ci4** Mostrano come gestire in maniera efficace i reclami e le obiezioni dei clienti. (C3)
d2.bank.az5 Forniscono consulenza ai clienti bancari mediante i canali digitali e rispondono con competenza alle richieste dei clienti in merito alle soluzioni bancarie e ai tool. (C3)	**d2.bank.ci5** Spiegano le differenze tra consulenza bancaria fisica e digitale. (C2)
d2.bank.az6 Svolgono le attività amministrative mediante i canali digitali. (C3)	
d2.bank.az7 Verificano le possibilità di crossselling e, in caso di richieste, le propongono attivamente. (C4)	
d2.bank.az8 Accolgono in maniera strutturata i reclami dei clienti. (C3)	

Competenza operativa d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori

Situazione di lavoro 7: Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari
Gli impiegati di commercio forniscono supporto durante l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. Elaborano le informazioni necessarie per il colloquio con i clienti, coordinano gli appuntamenti e forniscono supporto per la preparazione e il follow-up del colloquio con il cliente in loco o mediante i canali digitali. Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative generali per il team e coordinano le interfacce necessarie a tale riguardo.

Obiettivi di prestazione Azienda	Obiettivi di prestazione Corso interaziendale
d4.bank.az1 Applicano con cura le disposizioni aziendali e le direttive di compliance nel contatto con i clienti bancari che hanno esigenze complesse. (C3)	**d4.bank.ci1** Menzionano le principali basi normative per l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. (C1)
d4.bank.az2 Coordinano con efficienza gli appuntamenti e preparano in maniera efficace i colloqui con i clienti bancari che hanno esigenze complesse. (C3)	**d4.bank.ci2** Spiegano le offerte bancarie e le disposizioni per i clienti bancari con esigenze complesse nell'ambito di servizi di base, investimenti, finanziamenti e previdenza. (C3)
d4.bank.az3 Analizzano gli sviluppi dell'economia politica e del mercato e li considerano, congiuntamente alle disposizioni aziendali, per la preparazione dei colloqui con i clienti. (C4)	**d4.bank.ci3** Applicano le metodologie apprese per preparare in maniera efficace il colloquio con clienti bancari che hanno esigenze complesse. (C3)
d4.bank.az4 Informano i clienti bancari con esigenze complesse e i relativi consulenti riguardo alle offerte bancarie più diffuse. (C3)	**d4.bank.ci4** Analizzano in maniera mirata le conclusioni di affari in base alle disposizioni dei consulenti di clienti commerciali e aziendali. (C4)
d4.bank.az5 Spiegano ai clienti bancari con esigenze complesse le opportunità tecnologiche offerte dai servizi e dai prodotti bancari. (C3)	**d4.bank.ci5** In funzione degli sviluppi di economia politica e del mercato, deducono gli effetti sui prodotti previdenziali e di investimento per i clienti bancari con esigenze complesse. (C4)
d4.bank.az6 Svolgono attività amministrative per i consulenti che hanno clienti bancari con esigenze complesse e coordinano autonomamente le interfacce necessarie. (C3)	

Competenza operativa b2: Coordinare le interfacce nei processi aziendali

Situazione di lavoro 8: Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo
Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative e di elaborazione per varie operazioni bancarie. Si coordinano con il team, l'esperto o le persone che forniscono consulenza e si conformano ai processi e alle disposizioni aziendali. Gli impiegati di commercio applicano con sicurezza i sistemi e gli strumenti previsti.

Obiettivi di prestazione Azienda	Obiettivi di prestazione Corso interaziendale
b2.bank.az1 Applicano con cura le disposizioni aziendali e le direttive di compliance in sede di elaborazione delle operazioni bancarie. (C3)	**b2.bank.ci1** Menzionano le principali basi normative per l'elaborazione delle operazioni bancarie amministrative. (C1)
b2.bank.az2 Elaborano i processi in modo funzionale agli obiettivi in sede di svolgimento delle operazioni bancarie e in accordo con le unità competenti. (C3)	**b2.bank.ci2** Menzionano i processi caratteristici del settore per lo svolgimento delle operazioni bancarie. (C2)
b2.bank.az3 In sede attuativa delle operazioni applicano le conoscenze specialistiche necessarie per il processo. (C3)	

3.2 Catalogo delle competenze operative BEM

Il catalogo delle competenze operative BEM contiene le competenze operative rilevanti per il percorso formativo BEM. Alle competenze operative vengono assegnate le rispettive domande chiave e i criteri di competenza, gli incarichi pratici e gli obiettivi di valutazione per il corso aziendale e interaziendale (CI). Vengono inoltre indicate le concretizzazioni tecniche in conformità al Body of Knowledge.

Le domande chiave guidano lo sviluppo delle competenze e devono essere prese in considerazione quando si elabora il piano di formazione a livello di istituto. Costituiscono la base per la valutazione dello sviluppo delle competenze operative nella griglia delle competenze. Il catalogo delle competenze operative è mappato digitalmente nelle piattaforme di apprendimento (CYPnet o time2learn) e costituisce la base del piano di formazione.

3.3 Body of Knowledge

L'ambito tecnico è specificato e definito nel Body of Knowledge (BoK) del ramo Banca. Qui vengono definiti i punti focali e i contenuti tecnici sotto forma di obiettivi di valutazione per l'azienda e il corso interaziendale (CI) e forniscono un ulteriore orientamento.

Il Body of Knowledge è uno strumento importante, soprattutto per le organizzazioni dei CI. Mostra l'assegnazione dei contenuti tecnici alle specifiche competenze operative e situazione lavorativa e viene utilizzato per pianificare il contenuto delle giornate di CI.

4. Curriculum

4.1 Elementi vincolanti

Il fornitore di formazione elabora il curriculum e la banca elabora il piano di impiego sulla base dei seguenti elementi vincolanti.

Elementi	Contenuto
Durata	Almeno 18 mesi in una posizione a tempo pieno
Rotazione on-the-job	Competenze operative secondo il catalogo delle competenze operative BEM Almeno dodici mesi nei settori chiave della banca di cui almeno sei mesi nel front office
Rotazione off-the-job (fornitore di formazione)	Competenze operative secondo il catalogo delle competenze operative BEM Almeno 300 ore di studio, di cui almeno 120 ore di corsi in presenza
Procedura di qualificazione	Secondo il capitolo 6. Procedura di qualificazione **Esame scritto** Quattro valutazioni scritte delle competenze specifiche del ramo Banca: • Garantire le conoscenze teoriche bancarie pertinenti • Competenze operative secondo il catalogo delle competenze operative BEM **Esame orale** Un esame orale per il certificato: • Garantire la competenza nei servizi di consulenza • Competenze operative secondo il catalogo delle competenze operative BEM **Certificato delle competenze operative (CCO)** CCO 1 (obbligatorio), CCO 2 (obbligatorio), CCO 3 (facoltativo): • Garantire la messa in pratica delle nozioni apprese • Competenze operative secondo il catalogo delle competenze operative BEM

4.2 Curriculum del fornitore di formazione

- Il curriculum del fornitore di formazione descrive la struttura specifica degli elementi formativi vincolanti (in conformità al capitolo 4.1) e comprende l'attribuzione sensata delle competenze operative ai singoli elementi d'insegnamento.
- Tutti gli obiettivi di valutazione CI del Body of Knowledge devono essere coperti in maniera dimostrabile.
- Gli elementi di qualificazione sotto la responsabilità del fornitore di formazione sono sempre conformi alle disposizioni del programma quadro BEM.

5. Ammissione

Il percorso formativo Ingresso in banca dopo la maturità (BEM) è concepito come il primo passo di carriera verso un profilo professionale generalista bancario, con particolare attenzione ai servizi di consulenza alla clientela. Il percorso formativo BEM crea le basi per garantire la capacità di collegamento tematico ad un perfezionamento terziario. È quindi indirizzato a persone efficienti, orientate alla prestazione con un interesse per il settore bancario e in possesso del potenziale necessario.

Almeno uno dei seguenti criteri deve essere soddisfatto come requisito necessario per l'ammissione:

- Persone che hanno terminato con successo una scuola media superiore a tempo pieno (riconosciuta dal Cantone o dalla Confederazione)
- Persone che hanno conseguito un attestato federale di capacità per impiegata/o di commercio via scuola media di commercio con una maturità professionale in un altro settore
- Persone che hanno conseguito l'attestato federale di capacità per impiegata/o di commercio con una maturità professionale in un ramo diverso dal ramo Banca
- Persone che hanno conseguito un diploma di maturità specializzata
- Persone che hanno completato tre anni di scuole medie di commercio (SMC) o di scuole medie di economia (SME) e devono effettuare uno stage di lunga durata nel ramo Servizi e Amministrazione
- Persone con un titolo di studio di un sistema di formazione non svizzero che sia equivalente alle qualifiche sopra menzionate

Inoltre deve sussistere un rapporto di impiego (contratto di lavoro) presso una banca che sia soggetta al programma quadro BEM in conformità al capitolo 8.3.

I criteri di ammissione di cui sopra vengono verificati dalla banca aderente al programma (parte contraente) al momento dell'iscrizione. La banca aderente al programma può definire ulteriori requisiti. È responsabile di stabilire se e a quali gruppi target specifici desidera rivolgersi con il BEM.

6. Procedura di qualificazione

6.1 Principi

La procedura di qualificazione si compone dei seguenti tre elementi:

Elemento di qualificazione	Nota dell'elemento	Ponderazione
Esame scritto	Media delle quattro valutazioni scritte delle competenze specifiche del ramo Banca, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota	1/3
Esame orale	Nota dell'esame, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota	1/3
Certificato delle competenze operative (CCO)	Media dei CCO svolti, arrotondata alla nota intera o alla mezza nota	1/3

Tutti gli elementi della qualificazione sono valutati su una scala da 1 a 6.

- Le note sotto il 4.0 indicano giudizi insufficienti.
- Sono ammesse solo note intere e mezze note.
- I punteggi ≥ 0.25 e ≥ 0.75 sono arrotondati alla mezza nota o nota intera successiva.

La procedura di qualificazione è considerata superata se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

1. La media dei tre elementi di qualificazione è arrotondata a un decimale e deve essere sufficiente (4.0 o superiore).
2. Tutti gli elementi di qualificazione devono essere sufficienti (4.0 o superiore).
3. Nell'ambito dell'elemento di qualificazione «Esame scritto», è possibile completare un massimo di un esame con una nota non sufficiente. La nota non deve essere inferiore a 3.0.

6.2 Esame scritto

Obiettivo

Garantire la competenza teorica bancaria pertinente

Volume dell'esame

Devono essere svolte quattro valutazioni delle competenze specifici per la banca. Le valutazioni delle competenze durano 50 minuti ciascuna.

Contenuto

In base al curriculum del fornitore di formazione:

- Esame 1: Blocco A+B
- Esame 2: Blocco C1
- Esame 3: Blocco C2
- Esame 4: Blocco D+E

Blocco CI	Situazione/i lavorativa/e
Blocco CI A «Banca e ambiente 1»	1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione 2 Agire in conformità alle leggi e direttive 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato 8 Preparare ed elaborare le transazioni bancarie a livello amministrativo
Blocco CI B «Consulenza alla clientela della banca 1»	4 Accogliere le/i clienti della banca e, ove necessario, indirizzarli/e 5 Fornire consulenza alle/ai clienti della banca 6 Accompagnare e supportare le/i clienti della banca attraverso i canali digitali
Blocco CI C «Consulenza alla clientela della banca 2»	5 Fornire consulenza alle/ai clienti della banca
Blocco CI D «Banca e ambiente 2»	3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato
Blocco CI E «Clienti bancari complessi»	7 Fornire assistenza durante la consulenza alle/ai clienti della banca

Sussidi permessi

Per tutti gli esami scritti è consentito soltanto l'uso di una calcolatrice non programmabile.

Forma

L'esame si svolge in forma scritta e può essere condotto per via elettronica.

Valutazione

- Quota percentuale per la nota 4.0: 55% del punteggio massimo raggiungibile.
- Sono ammesse solo note intere e mezze note.
- I certificati delle competenze sono ponderati equamente al 25% ciascuno.

Svolgimento dell'esame

- Il fornitore di formazione svolge gli esami su incarico dell'ASB e garantisce lo svolgimento delle prestazioni d'esame come lavori individuali autonomi e senza sussidi non permessi.
- La registrazione delle note avviene da parte del fornitore della formazione nel CYPnet. Se il fornitore della formazione non è collegato al CYPnet, deve inviare le note per via elettronica e in forma criptata in un foglio Excel al settore esami del CYP.

Ricorso

In caso di mancato superamento della procedura di qualificazione globale e di non superamento dell'elemento di qualificazione «esame scritto», è possibile presentare ricorso solo dopo aver completato l'intero percorso formativo. Il ricorso deve essere presentato all'ASB per iscritto e devono essere indicate le

motivazioni per cui lo si avvia. Il fornitore di formazione lo esamina per conto dell'ASB e prende una decisione in via definitiva, che comunica alla persona candidata e documenta per l'ufficio ASB.

6.3 Esame orale

Obiettivo

Garantire la competenza nei servizi di consulenza

Volume dell'esame

Colloquio di consulenza di 30 minuti con un cliente (gioco di ruolo sulla base di una situazione di comunicazione con un perito d'esame)

Contenuto

L'esame orale riguarda contenuti professionali pratici, che vengono esaminati dal punto di vista delle competenze operative. Gli obiettivi dell'esame sono:

- presentare situazioni operative concrete tratte dalla pratica professionale;
- registrare la capacità di agire in modo professionale qualificato;
- cogliere l'interazione tra pensiero e azione nell'affrontare situazioni operative professionali.

La base per l'esame è il catalogo delle competenze operative BEM.

La persona candidata assume il ruolo di consulente e conduce il colloquio adempiendo i seguenti compiti:

- La persona candidata agisce in modo professionale.
- La persona candidata analizza gli aspetti tecnici della situazione.
- La persona candidata spiega quali sono gli aspetti importanti della relativa situazione e come possono essere affrontati.

Sussidi permessi

Indicati in un documento separato

Forma

- In sede di esame la persona candidata riceve due casi d'esame con diverso orientamento tematico (finanziamenti, investimenti o servizi di base e previdenza). La persona candidata sceglie uno di questi due casi d'esame sulla base della breve descrizione introduttiva prima dell'inizio del periodo di preparazione. L'esame si svolge come segue: 10 minuti di preparazione, 30 minuti di colloquio con l'esperta/o, 20 minuti di valutazione da parte dei due esperti (senza la presenza della persona candidata). Durata totale per persona candidata: circa 60 minuti.
- All'esame partecipano due periti (PEX). PEX1 assume il ruolo della/del cliente nella sessione di consulenza, PEX2 è l'osservatore e registra i commenti nella griglia di valutazione.

Valutazione

- Numero massimo di punti: xx punti (sono ammessi solo punti interi).
- Numero di punti richiesto per la nota 4.0: xx punti.
- Sono ammesse solo note intere e mezze note.

Svolgimento dell'esame

- L'esame orale è organizzato a livello centrale per conto dell'ASB dal settore esami del CYP, in base alla regione linguistica.
- Il settore esami CYP si occupa della registrazione delle note in CYPnet.

Ricorso

- In caso di mancato superamento della procedura di qualificazione globale e di non superamento dell'elemento di qualificazione «Esame orale», è possibile presentare ricorso solo dopo aver completato l'intero percorso formativo.
- Il ricorso deve essere presentato all'ASB per iscritto e devono essere indicate le motivazioni per cui lo si avvia. Il fornitore di formazione lo esamina per conto dell'ASB e prende una decisione in via definitiva, che comunica alla persona candidata e documenta per l'ufficio ASB.

6.4 Certificato delle competenze operative

Obiettivo

I certificati delle competenze operative costituiscono lo strumento di formazione e qualificazione aziendale sul posto di lavoro.

Volume dell'esame

Almeno due, ma non più di tre valutazioni delle competenze operative, distribuite nell'arco del percorso formativo

Contenuto

Vengono valutati i seguenti criteri:

- Competenze operative raggiunte in conformità al catalogo delle competenze operative BEM
- Riflettere sui punti di forza e di debolezza
- Dedurre i risultati
- Mostrare motivazione e spirito d'iniziativa
- Collaborazione attiva a livello interno ed esterno

Forma

Le competenze operative da valutare sono selezionate per ogni certificato delle competenza operative secondo il catalogo delle competenze operative BEM. Durante l'incontro preparatorio, la persona responsabile della banca spiega alla persona in formazione la procedura e le aspettative della valutazione delle competenze. È possibile effettuare una valutazione delle competenze operative per semestre.

Valutazione

- A ciascuno dei criteri di valutazione sopra elencati vengono assegnati da zero a tre punti (tre punti: superato, due punti: raggiunto, un punto: parzialmente raggiunto, zero punti: non raggiunto).
- Il criterio di valutazione «Competenze raggiunte» ha una ponderazione quadrupla, quindi consente di ottenere fino a dodici punti.
- Numero massimo di punti: 24 punti (sono ammessi solo punti interi)
- La valutazione valuta le conoscenze di base a livello di persona in formazione. Non si tratta di conoscenze specialistiche o di esperti.

- Sono ammesse solo note intere e mezze note.
- I certificati delle competenze operative sono ponderati in egual misura.
- La media di tutte le valutazioni delle competenze operative completati è arrotondata a una mezza nota.

Svolgimento della valutazione delle competenze

- La banca formatrice effettua le valutazioni delle competenze operative per conto dell'ASB.
- La banca formatrice si occupa della registrazione delle note I voti sono registrati nel CYPnet. Se la banca formatrice non è collegata a CYPnet, deve inviare le note per via elettronica e in forma criptata in un foglio Excel al settore esami del CYP.

Ricorso

In caso di mancato superamento della procedura di qualificazione globale e di non superamento dell'elemento di qualificazione «Certificato delle competenze operative», è possibile presentare ricorso solo dopo aver completato l'intero percorso formativo. Il ricorso deve essere presentato alla banca per iscritto e devono essere indicate le motivazioni per cui lo si avvia. La banca lo esamina e prende una decisione in via definitiva, che comunica alla persona candidata e documenta per l'ufficio ASB.

6.5 Ripetizione degli elementi di qualificazione

Le persone candidate che non hanno superato la procedura di qualificazione globale complessiva possono ripetere gli elementi di qualificazione non soddisfacenti «esame scritto» e «esame orale» una volta entro un anno. L'elemento di qualificazione «Certificato delle competenze operative» non può essere ripetuto.

- Per chi ripete l'esame si applica il catalogo delle competenze operative BEM in vigore al momento della ripetizione dell'esame.
- I relativi costi saranno a carico della persona candidata che ripete l'esame.

7. Certificazione delle/dei partecipanti che hanno superato la procedura di qualificazione

Questo capitolo è attualmente in fase di elaborazione.

8. Adesione e vigilanza

8.1 Principi

1. Le banche formatrici che desiderano aderire al piano formativo BEM presentano all'ASB i documenti elencati nel capitolo 8.3 nell'ambito della procedura di ammissione. Gli elementi vincolanti (capitolo 4.1) devono essere implementati in modo dimostrabile.
2. I fornitori di formazione che desiderano aderire al programma quadro BEM presentano il curriculum all'ASB nell'ambito della procedura di ammissione (capitolo 8.4).

8.2 Organizzazione e compiti

8.2.1 Organizzazione

L'ASB prevede le seguenti istituzioni e/o organizzazioni per lo svolgimento dei compiti:

- Commissione tecnica Formazione ASB
- Ufficio ASB
- Banche
- Fornitore di formazione

8.2.2 Commissione tecnica Formazione ASB

La Commissione tecnica Formazione ASB svolge i seguenti compiti:

- Gestione finale dei ricorsi delle banche in merito alla mancata conferma dell'adesione al programma quadro d'insegnamento BEM
- Gestione finale dei ricorsi dei fornitori di formazione in merito alla mancata conferma dell'adesione al programma quadro d'insegnamento BEM
- Gestione finale dei ricorsi in merito al mancato rilascio dei certificati

8.2.3 Ufficio ASB

L'ufficio ASB esegue i seguenti compiti, eventualmente in collaborazione con specialiste e specialisti esterni:

1. Accettazione e valutazione di richieste da parte di banche e fornitori di formazione circa l'adesione al programma quadro BEM
2. Conferma a banche e fornitori di formazione circa l'adesione al programma quadro BEM
3. Vigilanza sulle banche e fornitori della formazione aderenti
4. Responsabilità degli esami orali e della garanzia della loro qualità
5. Verifica dell'adempimento degli elementi di qualificazione delle persone partecipanti BEM per il rilascio dei certificati ASB
6. Decisione sul rilascio dei certificati ASB
7. Rilascio di certificati ASB
8. Prese di posizione sulle decisioni della Commissione tecnica Formazione nelle procedure di ricorso
9. Creazione e gestione di una semplice banca dati contenente i dati delle persone titolari di certificato
10. Relazioni pubbliche e informazione

8.2.4 Banche formatrici

Le banche formatrici sono i datori di lavoro delle persone partecipanti al percorso formativo BEM e sono responsabili della formazione in conformità al capitolo 4 «Curriculum» e al capitolo 8.3 «Adesione delle banche».

8.2.5 Fornitori di formazione

I fornitori di formazione formano le e i partecipanti off-the-job in conformità al capitolo 4 «Curriculum» e al capitolo 8.4 ««Adesione dei fornitori di formazione». Le banche hanno piena libertà nella scelta dei fornitori di formazione.

8.3 Adesione delle banche formatrici

8.3.1 Presupposti

1. Socio o non socio dell'ASB: firma di un contratto con l'ASB
2. Conferma scritta da parte della banca che la stessa eroga la formazione e procede alla qualificazione nel rispetto dei criteri del programma quadro BEM e che lavora con un fornitore della formazione aderente
3. Presenza di almeno una persona attiva addetta alla formazione professionale (formatrice/formatore professionale) che risponda ai requisiti di cui all'art. 45 LFPr e/o agli artt. 40 e 44 OFPr

8.3.2 Procedura di ammissione

1. Le banche che desiderano aderire al programma quadro BEM devono presentare una domanda all'ASB.
2. Presso l'ufficio ASB è disponibile un formulario contenente le informazioni da inserire nella richiesta.
3. L'ufficio ASB svolge una prima valutazione e riassume i risultati e le proprie raccomandazioni in un rapporto.
4. La valutazione dei corsi avviene sulla base della documentazione e dei dossier inoltrati.
5. In caso di elementi poco chiari, l'ufficio ASB contatta la banca.
6. L'ufficio ASB decide in merito al rilascio della conferma di adesione al programma quadro BEM.
7. L'ASB produce la conferma scritta dell'adesione e/o del rifiuto di adesione al programma quadro BEM.
8. Le banche aderenti sono pubblicate sul sito web dell'ASB.

8.3.3 Procedura di vigilanza

1. Principio: insorgenza di carenze ad hoc (violazione del programma quadro BEM)
2. Se vengono segnalate carenze all'ASB, l'ufficio ASB avvierà una verifica.
3. L'ufficio ASB raccoglie una presa di posizione scritta dalla banca aderente.
4. L'ufficio ASB svolge una prima valutazione e riassume i risultati e le proprie raccomandazioni in un rapporto.
5. In caso di elementi poco chiari, di domande in sospeso o di divergenze l'ufficio ASB contatta la banca aderente.
6. L'ufficio ASB decide se confermare, confermare con condizioni (indicando le scadenze per l'adempimento) o annullare l'adesione al programma quadro BEM e ne informa la banca per iscritto.
7. In caso di mancato adempimento delle condizioni entro i termini prefissati si procede a un annullamento dell'adesione.

8.3.4 Procedura di ricorso

La banca ha il diritto di presentare ricorso contro le decisioni dell'ufficio ASB rivolgendosi all'Associazione svizzera dei banchieri. I ricorsi sono evasi dalla Commissione tecnica Formazione, che prende una decisione in via definitiva.

8.4 Adesione dei fornitori di formazione

8.4.1 Presupposti

1. Possono richiedere l'adesione al programma quadro BEM in qualità di fornitori di formazione, le banche, i gruppi bancari, i gruppi di banche o gli istituti giuridicamente indipendenti dalle banche.
2. Conferma scritta da parte del fornitore di formazione che lo stesso eroga la formazione e qualificazione nel rispetto dei criteri del programma quadro BEM

8.4.2 Procedura di ammissione

1. I fornitori di formazione che desiderano aderire al programma quadro BEM devono presentare una domanda all'ASB (comprensiva del curriculum in conformità al capitolo 4).
2. Presso l'ufficio ASB è disponibile un formulario contenente le informazioni da inserire nella richiesta.
3. L'ufficio ASB svolge una prima valutazione e riassume i risultati in un rapporto.
4. La valutazione avviene sulla base della documentazione e dei dossier inoltrati.
5. In caso di elementi poco chiari, l'ufficio ASB contatta il fornitore di formazione.
6. L'ufficio ASB decide in merito all'adesione al programma quadro BEM.
7. L'ASB produce la conferma scritta dell'adesione e/o del rifiuto di adesione al programma quadro BEM.
8. I fornitori di formazione aderenti sono pubblicati sul sito web dell'ASB.

8.4.3 Procedura di vigilanza

1. Principio: insorgenza di carenze ad hoc (violazione del programma quadro BEM)
2. Se vengono segnalate carenze all'ASB, l'ufficio ASB avvierà una verifica.
3. L'ufficio ASB raccoglie una presa di posizione scritta al fornitore di formazione aderente.
4. L'ufficio ASB svolge una prima valutazione e riassume i risultati e le proprie raccomandazioni in un rapporto.
5. In caso di elementi poco chiari, di domande in sospeso o di divergenze, l'ufficio ASB contatta il fornitore di formazione.
6. L'ufficio ASB decide se confermare, confermare con condizioni (indicando le scadenze per l'adempimento) o annullare l'adesione al programma quadro BEM e ne informa il fornitore di formazione per iscritto.
7. In caso di mancato adempimento delle condizioni entro i termini prefissati si procede a un annullamento dell'adesione.

8.4.4 Procedura di ricorso

Il fornitore ha il diritto di presentare ricorso contro le decisioni dell'ufficio ASB rivolgendosi all'Associazione svizzera dei banchieri. I ricorsi sono evasi dalla Commissione tecnica Formazione, che prende una decisione in via definitiva.

8.5 Finanziamento dei costi

- I costi sostenuti dall'ASB (comprese le spese per l'esame orale) sono coperti dalle tasse versate dalle persone candidate.
- La tassa viene stabilita dall'ufficio ASB sulla base di una proposta corrispondente della Commissione tecnica Formazione

9. Disposizioni finali

9.1 Entrata in vigore

- Il presente programma quadro BEM 2026 entra in vigore il 1° gennaio 2026 e sostituisce il programma quadro d’insegnamento BEM 2012.
- Il programma quadro BEM 2026 si applica ai percorsi formativi BEM che iniziano dopo il 1° gennaio 2026.

9.2 Verifica

Il programma quadro deve essere esaminato periodicamente e adeguato alle esigenze del mondo bancario e agli sviluppi sul piano della didattica e della metodica. Questo compito è eseguito dall’ufficio ASB.