

• Swiss Banking

Maggio 2022/versione 1.0

Body of knowledge

Impiegato/a di commercio con attestato federale di capacità (AFC) - Banca



Indice

Introduzione	4
1. Muovermi con abilità nella mia attività e nella mia funzione	6
2. Agire in conformità alla legge e ai regolamenti	8
3. Utilizzare le conoscenze di mercato, di settore e tecniche	10
4. Ricevere i/le clienti della banca e indirizzarli come richiesto	12
5. Consulenza ai/alle clienti delle banche	14
6. Accompagnare e supportare i/le clienti della banca attraverso i canali digitali	18
7. Assistenza nella consulenza ai/alle clienti delle banche	21
8. Preparare ed elaborare le transazioni bancarie a livello amministrativo	24

Gestione delle versioni

Versione	Rilevante per gli esami dall'inizio dell'apprendistato (anno)	Modifica all'interno della versione (modifiche piccole)	Modifica con rilevanza per l'esame (cambiamento di versione)	Convalida (ente di convalida / data)
1.0	Sì, a partire dall'anno 2023	-	-	STC: 10.05.22

Leggenda

- Modifica della versione con rilevanza per l'esame finale : passi di 1.0
- Modifiche all'interno della versione (nessun cambiamento di versione) : passi di 0.1

Introduzione

Il presente Body of knowledge (Bok) definisce i contenuti professionali del settore bancario in conformità al piano di formazione per impiegati/e di commercio con attestato federale di capacità (AFC) - Banca. La struttura si basa sulle situazioni lavorative specifiche del settore e sugli obiettivi di performance dei corsi interaziendali.

Il tema della sostenibilità merita una menzione speciale in questo contesto. In conformità alla legge sui servizi finanziari (LSerFi) e alle autoregolamentazioni dell'ASB in materia di finanza sostenibile, i/le fornitori/trici di servizi finanziari si impegnano a garantire che i loro collaboratori e collaboratrici abbiano le competenze, le conoscenze e l'esperienza necessarie in questo settore per le loro attività. Per questo motivo, nei corsi interaziendali del settore bancario sono stati inseriti obiettivi di apprendimento speciali.

Ogni situazione lavorativa specifica del settore si basa su una competenza operativa, coperta dalla scuola professionale. Per completezza, sono elencati anche gli obiettivi di performance aziendale della situazione lavorativa, coperti dagli incarichi pratici in azienda.

Definizione dei livelli della tassonomia

C1	Conoscenze	Riprodurre le informazioni e attingervi in situazioni simili. Esempio: menzionare le caratteristiche specifiche della salute e della sicurezza sul lavoro nell'industria bancaria. (b1.banca.cia4)
C2	Comprensione	Non solo riprodurre le informazioni, ma anche capirle. Esempio: spiegare le basi legali rilevanti per il settore. (b1.banca.cia1)
C3	Applicazione	Applicare le informazioni ai fatti in situazioni diverse. Esempio: mostrare come accogliere cordialmente i/le clienti della banca, come riconoscerne le esigenze e come selezionarli. (d1.banca.cia1)
C4	Analisi	Scomporre i fatti in singoli elementi, identificare le relazioni tra gli elementi e riconoscere le connessioni. Esempio: descrivere i principali strumenti di politica monetaria nazionale. (b3.banca.cia6)
C5	Sintesi	Combinare i singoli elementi di un problema e unirli per formare un insieme o progettare una soluzione a un problema. Esempio: combinare le capacità di consulenza con l'esperienza della banca di settore, tenendo conto delle questioni di sostenibilità. (d3.banca.cia9)
C6	Valutazione	Valutare determinati fatti e informazioni in base a criteri dati o auto-selezionati. Esempio: utilizzare attivamente le conoscenze dell'economia, dei mercati e dell'industria nelle discussioni. (b3.banca.az3)

1. Muovermi con abilità nella mia attività e nella mia funzione

Gli/Le agenti commerciali si orientano costantemente allo scopo, alla missione e agli obiettivi dell'azienda. Lavorano senza problemi con tutti i collaboratori e le collaboratrici dell'azienda, anche nelle interfacce critiche. Gli/Le agenti commerciali ricercano le informazioni necessarie e comunicano in linea con la strategia di informazione e comunicazione della loro azienda.

Competenza operativa intersettoriale

e2: ricercare e valutare informazioni in campo economico e commerciale.

Obiettivi di performance aziendali

e2.banca.az1

Spiegare l'obiettivo commerciale e l'offerta di servizi dell'azienda. (C2)

e2.banca.az2

Attuare la dichiarazione di missione e l'obiettivo dell'azienda nell'ambiente lavorativo. (C3)

e2.banca.az3

Presentare in modo appropriato la proposta commerciale unica (USP) della banca nelle discussioni e nelle conversazioni con i diversi interlocutori. (C3)

e2.banca.az4

Comunicare in linea con la strategia di informazione e comunicazione aziendale. (C3)

Obiettivi di performance CIA	Body of Knowledge	Tassonomia
e2.banca.cia1 Distinguere i diversi gruppi bancari e gli operatori della piazza finanziaria svizzera, nonché le più importanti organizzazioni internazionali.	<ul style="list-style-type: none"> Gruppi bancari come definiti dalla BNS (forma giuridica, clientela, attività geografica, dimensioni, attività commerciale) Gli operatori della piazza finanziaria svizzera: FINMA*, ASB*, BNS*, SIX Group AG*, esisuisse, ombudsman delle banche, istituti di obbligazioni fondiarie(*= focus) Organizzazioni internazionali: Federazione bancaria europea, BRI, FMI e Banca Mondiale 	C2
e2.banca.cia2 Confrontare le gamme di prodotti e i tipi di servizi della banca con quelle di altri gruppi bancari.	<ul style="list-style-type: none"> Differenze e proposte commerciali uniche, nonché posizionamento (ad es. immagine, servizio, prezzi) della banca rispetto ad altre banche, cfr. e2.banca.cia1/3 Prodotti e servizi conformemente a d3.banca.cia2/4/5/6, Focus: gamma di conti, inclusi i prezzi, i prodotti bancari digitali, i modelli ipotecari e le soluzioni di investimento 	C2
e2.banca.cia3 Spiegare la catena del valore e le diverse aree organizzative delle banche.	<ul style="list-style-type: none"> Strategia e organizzazione della banca (dichiarazione di missione, organigramma, forma giuridica, segmenti di clientela, prodotti e servizi e distribuzione) Catena del valore: ruolo della banca nel ciclo economico in senso lato e funzioni di trasformazione (trasformazione dell'importo, della scadenza, del rischio) 	C2

• Swiss Banking

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• compiti economici di una banca (intermediazione di capitali e crediti, intermediazione di pagamenti, attività di negoziazione dei titoli e gestione patrimoniale). | |
|--|--|--|

2. Agire conformità alla legge e ai regolamenti

Gli/Le agenti commerciali applicano le norme legali e aziendali del proprio settore di lavoro. Rispettano le normative interne ed esterne in materia di conformità, sicurezza sul lavoro e sostenibilità online e offline.

Gli/Le agenti commerciali osservano le linee guida generali e interne sulla protezione dei dati e trattano i dati e le informazioni sensibili in modo confidenziale.

Competenza operativa intersettoriale

b1: cooperare e comunicare in diversi team per l'elaborazione di incarichi commerciali

Obiettivi di performance aziendali

b1.banca.az1

Rispettare il codice di condotta bancario del settore. (C3)

b1.banca.az2

Nel lavoro quotidiano mettere in pratica le linee guida generali e interne sulla protezione dei dati. (C3)

b1.banca.az3

Gestire i processi di relazione con i/le clienti nel rispetto della legge. (C3)

b1.banca.az4

Implementare in modo specifico i requisiti aziendali per la sostenibilità. (C3)

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
b1.banca.cia1 Spiegare le basi legali rilevanti per il settore.	<ul style="list-style-type: none"> LBCR, LRD, LIsFi, LSerFi, LFINMA, LInFi (obiettivi e contenuti centrali) Accordi internazionali (ad es. Fatca, SAI) Focus della LBCR: obiettivi, contenuti (ambito di applicazione, autorizzazione all'esercizio dell'attività, requisiti sui fondi propri, requisiti di liquidità, segreto bancario, fallimento della banca) Focus della LRD: ambito di applicazione, lotta al riciclaggio di denaro, obblighi di diligenza degli intermediari finanziari, obblighi di notifica in caso di sospetto di riciclaggio di denaro, definizione e processo di riciclaggio di denaro Base giuridica dell'emissione di moneta (sovranità monetaria della Confederazione, monopolio delle banconote, diritto di zecca) 	C2
b1.banca.cia2 Mostrare i principi e gli standard specifici del settore bancario.	<ul style="list-style-type: none"> Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche (CDB): ambito di applicazione e finalità, premessa, controllo dell'identificazione dei/delle partner contrattuali e dei titolari effettivi, modulo A/R/K, collegamento con le disposizioni in materia di riciclaggio di denaro, nessuna agevolazione attiva per l'evasione fiscale e per la fuga di capitali, disposizioni sanzionatorie Ruolo della compliance e significato delle direttive interne della banca Gestione del rischio (rischi di mercato, di credito, di liquidità, operativi e legali, rischio di reputazione) 	C2

	<ul style="list-style-type: none"> • Specifiche e standard per la sostenibilità ambientale e sociale del settore 	
<p>b1.banca.cia3 Illustrare le linee guida e i requisiti specifici del settore in materia di protezione, sicurezza e backup dei dati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi della legge sulla protezione dei dati (LPD), principi del trattamento dei dati • Linee guida sulla protezione dei dati (protezione della personalità e dei diritti fondamentali dei privati), sulla sicurezza dei dati (protezione dei dati sottostanti attraverso la riservatezza, la disponibilità e l'integrità) e sul backup dei dati (misure tecniche e organizzative per proteggere i dati) • Differenziazione tra LBCR e LPD 	C2
<p>b1.banca.cia4 Indicare le caratteristiche specifiche della salute e della sicurezza sul lavoro nel settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protezione sostenibile della salute: ergonomia sul posto di lavoro, norme igieniche, gestione della salute sul lavoro (ad es. sport, alimentazione, stress, resilienza) • Sicurezza sul lavoro: gestione delle norme di sicurezza nelle varie sedi di lavoro, compreso l'home office, intervento e prevenzione di eventi straordinari (ad es. rapina, presa di ostaggi, incendio, allarme, emergenze mediche, pandemia) 	C1
<p>b1.banca.cia5 Spiegare i requisiti e le specifiche rilevanti quando si stabiliscono relazioni con i/le clienti nel settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Linee guida della CDB e principi della lotta al riciclaggio di denaro cfr. b1.banca.cia2 <ul style="list-style-type: none"> ○ Know your Customer ○ Know your Client's Transactions ○ Know your Processes • Formalità necessarie nell'ambito dell'apertura di una relazione commerciale 	C2

3. Utilizzare le conoscenze di mercato, di settore e tecniche

Gli/Le agenti commerciali utilizzano la propria conoscenza dei prodotti, dei servizi e dei mercati di riferimento nelle discussioni con clienti e colleghi/e. Seguono regolarmente gli sviluppi del mercato nel loro settore e riconoscono le correlazioni economiche.

<p>Competenza operativa intersettoriale</p> <p>b3: partecipare a discussioni tecniche su temi economici.</p>
<p>Obiettivi di performance aziendali</p> <p>b3.banca.az1 Descrivere il modello di business della banca a diversi gruppi di interlocutori. (C2)</p> <p>b3.banca.az2 Ricerare attivamente temi economici e sviluppi nel settore bancario attraverso vari canali. (C3)</p> <p>b3.banca.az3 Utilizzare la conoscenza dell'economia nazionale, dei mercati e dell'industria in discussioni specialistiche. (C6)</p>

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
<p>b3.banca.cia1 Indicare le aree di attività del settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Retail banking • Private banking • Clienti commerciali • Investment banking • Asset management • Differenze rispetto alla propria banca cfr. e2.banca.cia3 	C1
<p>b3.banca.cia2 Spiegare la funzione e l'importanza dei gruppi di interlocutori rilevanti nel settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholder interni all'azienda: consiglio di amministrazione, direzione generale, personale di front-office e back-office • Stakeholder esterni all'azienda: Clienti, finanziatori di capitale proprio, finanziatori di capitale di terzi, fornitori e partner, autorità legislative e di vigilanza, politici, media e pubblico in senso ampio, vari concorrenti e attori dei mercati finanziari svizzeri e internazionali cfr. e2.banca.cia1 	C2
<p>b3.banca.cia3 Spiegare gli sviluppi del settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiamenti nel settore a livello legale e a causa di vari fattori ambientali cfr. b3.banca.cia4/5/9 • Sfide attuali e future per la piazza finanziaria svizzera (all'estero cfr. b3.banca.cia9) 	C3
<p>b3.banca.cia4 Spiegare le innovazioni e le tendenze attuali del settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sviluppi digitali nel settore bancario (ad es. fintech, open banking, banche online) 	C2

	<ul style="list-style-type: none"> • Impatto delle tecnologie digitali (ad esempio AI, chatbot, IoT, VR, AR, blockchain, big data, algoritmi) sulle varie aree e processi aziendali della banca 	
<p>b3.banca.cia5 Identificare i problemi di sostenibilità nel settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Banche: investimenti sostenibili (Sustainable Finance cfr. d3.banca.cia7), progetti e investimenti sostenibili, diversificazione • Settore bancario: Utilizzo attento delle risorse e delle emissioni, considerazione della sostenibilità nella catena del valore, promozione e sviluppo dei collaboratori • Identificare i rischi in assenza di sostenibilità (ad esempio, rischi di reputazione, rischi operativi, rischi finanziari e di perdita) • Attuazione concreta in azienda cfr. b1.banca.az4 	C4
<p>b3.banca.cia6 Descrivere i principali strumenti di politica monetaria nazionale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La sovranità monetaria della Svizzera • Compiti e obiettivi della BNS • Importanza del tasso di interesse di riferimento della BNS (SARON) • Operazioni di open market (operazioni pronti contro termine, SNB bills) • Meccanismi permanenti (meccanismo infragiornaliero, meccanismo di finanziamento di difficoltà di tesoreria) 	C4
<p>b3.banca.cia7 Indicare gli strumenti di politica monetaria rilevanti all'estero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi e finalità della BCE e della Fed • Strumenti di politica monetaria: politica dei tassi d'interesse, riserva minima, operazioni di open market 	C1
<p>b3.banca.cia8 Riconoscere e spiegare le relazioni economiche ,nonché descriverne le influenze sull'attività bancaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclo economico (espansione, boom, recessione, depressione) • Inflazione, deflazione (PIL, IPC, disoccupazione) • Politica monetaria e stabilità dei prezzi (valutazione della politica monetaria ed economica) • Sviluppo dei tassi di interesse (operazioni attive e passive) • Social networking in relazione ai temi sopra citati 	C5
<p>b3.banca.cia9 Giustificare le implicazioni degli sviluppi attuali (mercati finanziari, economia, politica) per le loro attività e compiti nel settore bancario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descrivere la situazione attuale dei mercati finanziari in Svizzera e a livello internazionale (Europa, USA e Cina) • Osservare e interpretare gli eventi economici, politici e sociali in Svizzera e sul piano internazionale e trarne le conseguenze per i mercati finanziari (livelli dei tassi d'interesse, mercati degli investimenti, prezzi degli immobili, mercato ipotecario) e comprendere le interrelazioni • Descrivere l'andamento del CHF rispetto ad altre valute (EUR, USD, CNY, JPY) e l'influenza delle criptovalute (ad es. bitcoin) 	C5

4. Ricevere i/le clienti della banca e indirizzarli come richiesto

Gli/Le agenti commerciali accolgono i/le clienti della banca, creano un'atmosfera piacevole per la conversazione e forniscono un'assistenza completa. Si rivolgono attivamente alle persone, indagano sulle loro esigenze e mettono i/le clienti della banca in contatto con il/la partner appropriato/a. Gli/Le agenti commerciali assistono i/le clienti della banca in modo digitale sul posto, spiegando in maniera comprensibile le offerte e gli strumenti di digital banking e offrendo assistenza in caso di problemi.

Competenza operativa intersettoriale

d1: ricevere richieste da clienti o fornitori.

Obiettivi di performance aziendali

d1.banca.az1

Accogliere i/le clienti della banca creando un'atmosfera piacevole per la conversazione. (C3)

d1.banca.az2

Registrare le esigenze dei/delle clienti della banca. (C3)

d1.banca.az3

Orientare i/le clienti della banca verso i/le partner appropriati/e. (C3)

d1.banca.az4

Analizzare i problemi dei/delle clienti della banca nel gestire le offerte e gli strumenti di digital banking sul sito e offrire assistenza. (C4)

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
d1.banca.cia1 Giustificare le basi normative più importanti per ricevere, orientare e assistere i/le clienti bancari in loco.	<ul style="list-style-type: none"> Base normativa cfr. b1.banca.cia1/2 Focus: identificazione ai sensi della CDB, segreto bancario e discrezione nella gestione delle attività del/della cliente ai sensi della LBCR, protezione dei dati ai sensi della LPD Procure Zone clienti e autorizzazioni di accesso 	C2
d1.banca.cia2 Mostrare come accogliere cordialmente i/le clienti della banca, come riconoscerne le esigenze e come selezionarli.	<ul style="list-style-type: none"> Comportamento e presentazione nei confronti del cliente Accoglienza orientata al gruppo target (nuovo cliente, cliente esistente, generazione, norme/valori) Analisi delle esigenze con tecniche di indagine appropriate e uso di strumenti di visualizzazione Selezione e indirizzamento efficiente agli interlocutori di contatto e ai dipartimenti interni della banca Conoscere i propri compiti, competenze e responsabilità 	C3
d1.banca.cia3 Descrivere l'importanza del digital banking e spiegare le	<ul style="list-style-type: none"> Possibili usi e strumenti nell'ambito del digital banking (prodotti, servizi, soluzioni bancarie, canali), cfr. d3.banca.cia6 Vantaggi per il cliente, compresa l'argomentazione dei vantaggi 	C2

• Swiss Banking

caratteristiche dei relativi prodotti e servizi.	<ul style="list-style-type: none">• Sicurezza (identificazione in 2 fasi, password, protezione dei dati, gestione di casi/situazioni di frode)• Base contrattuale per il digital banking e le caratteristiche di sicurezza cfr. b3.banca.cia3	
---	--	--

5. Consulenza ai/clienti delle banche

Gli/Le agenti commerciali consigliano i/le clienti della banca su varie offerte bancarie attraverso canali comuni e utilizzano strumenti fisici e digitali in modo orientato agli obiettivi. Applicano le normative vigenti nel proprio lavoro e utilizzano un linguaggio appropriato per il pubblico di riferimento. Gli/Le agenti commerciali eseguono correttamente le attività amministrative connesse alla consulenza fornita e coordinano le interfacce coinvolte in conformità alle specifiche di processo della banca.

Competenza operativa intersettoriale

d3: condurre colloqui di vendita e di trattativa con clienti o fornitori

Obiettivi di performance aziendali

d3.banca.az1

Nei contatti con i/le clienti della banca applicare con attenzione i requisiti aziendali e le linee guida di conformità. (C3)

d3.banca.az2

Gestire un processo di consulenza olistico. (C6)

d3.banca.az3

Spiegare le possibilità tecnologiche delle offerte bancarie ai/clienti della banca. (C3)

d3.banca.az4

Esaminare e affrontare attivamente le opportunità di cross selling nel contatto con i/le clienti della banca. (C4)

d3.banca.az5

Valutare gli effetti degli sviluppi economici e di mercato e dei requisiti aziendali sulla fornitura di consulenza ai/clienti della banca in base alla situazione. (C6)

d3.banca.az6

Orientare i/le clienti della banca e le loro esigenze verso i/le partner appropriati/e in base alla situazione. (C4)

d3.banca.az7

Svolgere le attività amministrative e coordinare le interfacce coinvolte. (C3)

d3.banca.az8

Nelle attività tener conto della conservazione delle risorse e del risparmio energetico. (C3)

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
d3.banca.cia1 Indicare le basi normative più importanti per la consulenza ai/clienti delle banche.	<ul style="list-style-type: none"> Base normativa cfr. b1.banca.cia1/2 Focus: LISFI, LSerFi, LFINMA, LInFi, LICol, LCC (obiettivi e contenuti centrali), CDB CG 	C2
d3.banca.cia2 Illustrare i prodotti, i servizi e le specifiche per i/le clienti privati nell'ambito dei servizi di base.	<ul style="list-style-type: none"> Gamma dei conti con prezzi inclusi Prodotti di pagamento (gamma di carte, ordini di pagamento, soluzioni digitali cfr. d3.banca.cia6) Sistemi di pagamento (SIC, euroSIC) Standard delle transazioni di pagamento (SEPA, IBAN) 	C2

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di comunicazione SWIFT (conto Nostro e Vostro) • Valute (note, cambi, tassi di cambio incl. calcolo) 	
<p>d3.banca.cia3 Classificare i prodotti, i servizi e le specifiche per i/le clienti della banca nell'area della previdenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il sistema previdenziale svizzero (obiettivi, finalità, finanziamento, vantaggi dei tre pilastri, sviluppo e sfide) • Prodotti di conto e forme di investimento 2° e 3° pilastro • Versamenti/prelievi ordinari e straordinari delle attività previdenziali, inclusi gli effetti fiscali 	C3
<p>d3.banca.cia4 Confrontare i prodotti, i servizi e le specifiche per i/le clienti della banca nel settore degli investimenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Politica di investimento della banca • Distinguere il mercato primario/secondario e gli strumenti finanziari: <ul style="list-style-type: none"> ○ durata: mercato monetario e dei capitali ○ Diritti e doveri: titoli di credito, titoli di partecipazione, strumenti derivati ○ Tipo di investimento: investimenti convenzionali e alternativi • Titoli di credito e di partecipazione (azioni nominative, buoni di partecipazione, buoni di godimento, quote sociali, obbligazioni ordinarie, obbligazioni fondiarie) • Fondi d'investimento (tipologie ai sensi della LICol, gestione attiva e passiva, soggetti coinvolti, contenuto dei factsheet senza cifre chiave) • Strumenti del mercato monetario (differenza tra titoli fruttiferi ed effetti scontabili, investimenti del mercato monetario comunemente utilizzati in Svizzera) • Metalli preziosi (caratteristiche e rischi degli investimenti diretti e indiretti, soprattutto in oro) • Interpretare e calcolare le cifre chiave (rating, rendimento a scadenza, rendimento azionario, rendimento da dividendo, Price-Earning-Ratio, capitalizzazione di borsa) • SIX - La borsa svizzera (compiti e organizzazione, processo degli ordini di borsa, tipi di ordini, regolamento di borsa, indici) • Profilo dell'investitore, strategie d'investimento, triangolo degli obiettivi • Analisi del deposito in relazione ai rischi e alla strategia d'investimento con elaborazione di una raccomandazione/proposta d'investimento per il cliente (nessun singolo titolo, focus su fondi d'investimento o mandati di gestione patrimoniale cfr. d4.banca.cia2) • Custodia e amministrazione di beni (SIX SIS, Legge sui titoli contabili) 	C4
<p>d3.banca.cia5 Confrontare i prodotti, i servizi e le specifiche per i/le clienti della banca nel settore dei finanziamenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Politica del credito della banca • Svolgimento di un'operazione di credito (tutte le fasi, compreso il rimborso tramite ammortamento e rate) • Verifica della solvibilità (reputazione e capacità di solvibilità) • Rating e risk adjusted pricing • Forme di credito (prestito, anticipo fisso, conto corrente) • Tipi di credito • Crediti immobiliari (crediti di costruzione, ipoteche) 	C4

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Estratto del registro fondiario (proprietà e diritti reali) ○ Cartella ipotecaria documentale e registrale ○ Stima e leasing immobiliari ○ Piano di finanziamento e calcolo della sopportabilità (requisiti di capitale proprio, costituzione in pegno e riscossione del 2°/3° pilastro con implicazioni fiscali, WEF) • Crediti costituiti in pegno (crediti lombard, linee guida delle garanzie, coperture e coperture successive, diritto di valorizzazione di comune accordo) • Crediti personali <ul style="list-style-type: none"> ○ Coperto (garanzia) ○ Non coperto (credito al consumo/privato, LCC, differenze e delimitazione dal leasing) 	
<p>d3.banca.cia6 Descrivere i prodotti bancari digitali più comuni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vantaggi e rischi dell'e-banking, del mobile banking e dei pagamenti mobile • App e offerte digitali attuali delle banche svizzere • cfr. anche d1.banca.cia3, d2.banca.cia2 e b3.banca.cia4 	C2
<p>d3.banca.cia7 Descrivere i prodotti finanziari sostenibili comuni e i loro vantaggi e svantaggi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sustainable funds, green bonds, impact investing, microfinance, active ownership, credits for sustainable projects • Fonte: https://www.sustainablefinance.ch/ 	C2
<p>d3.banca.cia8 Trarre gli effetti sui servizi di consulenza per i/le clienti delle banche sulla base degli sviluppi macroeconomici e di mercato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Base b3.banca.cia3/4/8/9 • Visualizzazioni, strumenti ausiliari e fonti • Monitoraggio regolare del mercato <ul style="list-style-type: none"> ○ Identificare gli indicatori in linea con b3.banca.cia8/9 (ad esempio, tassi d'interesse chiave, disoccupazione, andamento della valuta) ○ Mostrare gli effetti su altri parametri ○ Derivare previsioni e argomentare in modo fondato 	C4
<p>d3.banca.cia9 Combinare le capacità di consulenza con l'esperienza della banca di settore, tenendo conto delle questioni di sostenibilità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare il processo di consulenza della banca • Conoscere e utilizzare i documenti di consulenza della banca • Dimostrare l'importanza della valutazione delle esigenze e incorporare le esigenze del/della cliente nella proposta di soluzione • Applicare le tecniche di indagine • Informarsi sulle preferenze del/della cliente in materia di sostenibilità • Spiegare i termini tecnici in modo semplice e utilizzare le conoscenze specialistiche in modo mirato nel contatto con i/le clienti • Indicare i vantaggi per i/le clienti e i vantaggi e gli svantaggi dei prodotti e dei servizi • Effettuare un'offerta e concludere un affare, cross selling • Elaborare i reclami dei/delle clienti, indebolire le osservazioni critiche e le obiezioni 	C5

• Swiss Banking

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Riflessione regolare sulle proprie competenze di consulenza | |
|--|---|--|

6. Accompagnare e supportare i/le clienti della banca attraverso i canali digitali

Gli/Le agenti commerciali forniscono consulenze ai/alle clienti delle banche attraverso canali digitali comuni. Ricevono le richieste in entrata e le obiezioni, contattano attivamente i/le clienti esistenti o potenziali e identificano qualsiasi potenziale di cross selling. Gli/Le agenti commerciali spiegano in modo comprensibile le soluzioni e gli strumenti bancari digitali, offrono un'assistenza completa, svolgono le attività amministrative necessarie attraverso i canali digitali e coordinano le interfacce necessarie.

Competenza operativa intersettoriale

d2: condurre colloqui di informazione e consulenza con clienti e fornitori

Obiettivi di performance aziendali

d2.banca.az1

Ricevere richieste digitali da clienti della banca e da potenziali clienti della banca. (C3)

d2.banca.az2

Prendere nota delle esigenze dei/delle clienti delle banche nel campo digitale. (C3)

d2.banca.az3

Orientare i/le clienti della banca verso i/le partner appropriati/e a seconda della situazione. (C4)

d2.banca.az4

Applicare scrupolosamente i requisiti aziendali e le linee guida di conformità nel contatto con i/le clienti della banca attraverso i canali digitali. (C3)

d2.banca.az5

Fornir consulenze ai/alle clienti della banca attraverso i canali digitali e rispondere con competenza alle loro domande sulle soluzioni e sugli strumenti bancari. (C3)

d2.banca.az6

Eseguire attività amministrative attraverso i canali digitali. (C3)

d2.banca.az7

Esaminare e affrontare attivamente le opportunità di cross selling in risposta a richieste di informazioni. (C4)

d2.banca.az8

Ricevere i reclami dei/delle clienti in modo strutturato. (C3)

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
d2.banca.cia1 Indicare le basi normative più importanti per la consulenza attraverso i canali digitali.	<ul style="list-style-type: none"> • Base normativa cfr. b1.banca.cia1/2/3 • Focus: LBCR, CDB, LPD, identificazione online e video, accordo e-mail, funzioni di chat • CG 	C1
d2.banca.cia2 Descrivere le offerte della banca ed essere in grado di	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare le offerte bancarie in linea con d3.banca.cia2/3/4/5/6, d1.banca.cia3 	C2

<p>spiegarle attraverso i canali digitali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adattare le visualizzazioni e le spiegazioni alle possibilità digitali • Spiegare le possibili soluzioni ai problemi tecnici più comuni in modo semplice per il cliente 	
<p>d2.banca.cia3 Spiegare le basi della consulenza digitale in banca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare il processo di consulenza digitale • Conoscere le regole di comportamento in materia di orientamento digitale • Preparazione (specializzazione, tecnica, cliente) • Apertura della conversazione (conoscere gli ostacoli tecnici e spiegare le possibili soluzioni ai problemi, inizio positivo) • Valutazione delle esigenze (formulare domande appropriate, registrare le informazioni ricevute in formato digitale) • Offerta personalizzata (supporti di visualizzazione digitale, vantaggio vs beneficio) • Conclusione (introdurre digitalmente con una tecnica di indagine appropriata) • Cross selling (identificazione di possibili problemi collaterali anche nella conversazione digitale e offerta di soluzioni) • Assicurare il contatto (offrire un appuntamento di follow-up digitale, fornire ulteriori informazioni, creare una relazione di impegno) • Analisi della conversazione (elaborazione delle questioni in sospeso e del feedback del/della cliente, coinvolgendo altre divisioni nel processo) 	<p>C2</p>
<p>d2.banca.cia4 Mostrare come gestire efficacemente le obiezioni e i reclami dei/delle clienti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ascolto attivo • Mostrare comprensione • Registrare i contenuti rilevanti (documentazione ai sensi della LSerFi) • Chiarire i fatti, rispondere con argomenti concreti • Offrire una soluzione, mostrare alternative • Ottenere il consenso da parte del/della cliente • Avviare misure, chiarire ulteriori procedure • Annotare i reclami 	<p>C3</p>
<p>d2.banca.cia5 Spiegare le differenze tra consulenza bancaria fisica e digitale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preparazione (spazio della consulenza vs sistemi) • Apertura della conversazione (accoglienza personalizzata del cliente vs incontro virtuale) • Valutazione delle esigenze (tecniche di indagine, imparare a riconoscere e valutare le esigenze nonostante i minori segnali verbali e non verbali da parte del/della cliente) • Offerta personalizzata (opzioni di visualizzazione fisica o digitale) • Conclusione (conclusione fisica del contratto vs consenso digitale del/della cliente e ulteriore procedura) • Assicurare il contatto (ottenere un feedback del/della cliente sulla consulenza digitale) • Analisi delle chiamate (informare il sistema interessato delle difficoltà digitali riscontrate) 	<p>C2</p>

7. Assistenza nella consulenza ai/alle clienti delle banche

Gli/Le agenti commerciali forniscono assistenza ai/alle clienti della banca con esigenze più complesse. Raccolgono le informazioni necessarie per l'incontro con il/la cliente, coordinano gli appuntamenti e supportano la preparazione e il follow-up dell'incontro con il/la cliente in loco o attraverso i canali digitali. Gli/Le agenti commerciali svolgono compiti amministrativi generali per il team e coordinano le interfacce necessarie.

Competenza operativa intersettoriale

d4: coltivare i rapporti con clienti o fornitori

Obiettivi di performance aziendali

d4.banca.az1

Seguire scrupolosamente i requisiti aziendali e le linee guida di conformità nel contatto con i/le clienti della banca con esigenze complesse. (C3)

d4.banca.az2

Coordinare in modo efficiente gli appuntamenti e preparare gli incontri con i/le clienti della banca con esigenze complesse in modo mirato. (C3)

d4.banca.az3

Analizzare gli sviluppi economici e di mercato e includerli insieme alle esigenze aziendali nella preparazione degli incontri con i/le clienti. (C4)

d4.banca.az4

Informare i/le clienti della banca con esigenze complesse e i/le rispettivi/e consulenti sulle offerte bancarie più comuni. (C3)

d4.banca.az5

Spiegare le possibilità tecnologiche dei servizi e dei prodotti bancari ai/alle clienti della banca con esigenze complesse. (C3)

d4.banca.az6

Svolgere attività amministrative per i/le consulenti alla clientela con esigenze complesse e coordinare autonomamente le interfacce necessarie. (C3)

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
<p>d4.banca.cia1 Indicare le basi normative più importanti per servire clienti bancari con esigenze complesse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clienti complessi = clienti facoltosi e commerciali, clienti stranieri (persone fisiche e giuridiche) • Base normativa cfr. b1.banca.cia1/2/3 • Focus: LISFI, LSerFi, LFINMA, LInFi, LICol, LCC (obiettivi e contenuti centrali), CDB, accordi internazionali, ad esempio SAI, FATCA • CG 	C1
<p>d4.banca.cia2 Spiegare i servizi bancari e le</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Basi in linea con d3.banca.cia2/3/4/5/6 • Cambio (operazioni a pronti, a termine, swap) 	C3

<p>specifiche per i/le clienti della banca con esigenze complesse nelle aree dei servizi di base, degli investimenti, dei finanziamenti e della previdenza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opzioni (tipi (Eurex, warrant, OTC), strategie di base con diagrammi di payoff, valore intrinseco e valore temporale) • Prodotti strutturati (definizione, categorie secondo la Swiss Derivative Map con esempi e aspettative di mercato) • Mandati di gestione patrimoniale e gestione del portafoglio con considerazione degli aspetti di sostenibilità, cfr. d3.banca.cia7 • Ottimizzazione fiscale nel contesto della pianificazione finanziaria e previdenziale, nonché nel settore ipotecario (cfr. d3.banca.cia5) • Conoscere la struttura di una dichiarazione d'imposta e interpretare una dichiarazione d'imposta • Servizi di base in linea con d3.banca.cia2 per i/le clienti aziendali • Crediti non garantiti a clienti aziendali (svolgimento di un processo di credito, verifica della solvibilità cfr. d4.banca.cia4, forma del credito per il prelievo, clausole di garanzia) • Raccolta di fondi per i/le clienti di imprese (capitale proprio e di terzi) <ul style="list-style-type: none"> ○ IPO e aumento di capitale (processo, diluizione e importanza dei diritti di opzione) ○ Emissione di prestiti (processo, forme di piazzamento) ○ Gli incarichi di una banca d'investimento 	
<p>d4.banca.cia3 Applicare metodi per preparare un incontro con clienti bancari con esigenze complesse in modo mirato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzare fonti di informazione attendibili (interne ed esterne) e riconoscere le fonti non attendibili • Strutturazione dei documenti • Definizione delle priorità e pianificazione delle fasi di lavoro • Strumenti ausiliari e digitali • Interfacce con altri processi e servizi • Specifiche relative a scadenze e qualità • Riflessione continua sui metodi utilizzati 	C3
<p>d4.banca.cia4 Analizzare le transazioni commerciali secondo le specifiche dei consulenti dei/delle clienti commerciali e aziendali in modo mirato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica della solvibilità (documenti e criteri per la valutazione della reputazione e capacità di solvibilità, regole empiriche) • Calcolare e interpretare le cifre chiave di bilancio <ul style="list-style-type: none"> ○ Coefficiente di liquidità II (solvibilità) ○ Coefficiente di copertura degli investimenti II (regola d'oro del bilancio) ○ Coefficiente di finanziamento con capitale proprio e di terzi (struttura del capitale) • Interpretare le cifre chiave del successo <ul style="list-style-type: none"> ○ Rendimento del capitale proprio ○ Cashflow • Effetti sul rating e risk adjusted pricing 	C4
<p>d4.banca.cia5 Trarre le conseguenze dell'evoluzione dell'economia e</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Base b3.banca.cia3/4/8/9 • Visualizzazioni, strumenti ausiliari e fonti • Interpretare i grafici e verificare le fonti 	C4

<p>del mercato sui prodotti d'investimento e previdenza per clienti bancari con esigenze complesse.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Monitoraggio regolare del mercato<ul style="list-style-type: none">○ Identificare gli indicatori in linea con b3.banca.cia8/9 (ad esempio, tassi d'interesse chiave, disoccupazione, andamento della valuta)○ Mostrare gli effetti su altri parametri○ Derivare previsioni e argomentare in modo fondato	
--	--	--

8. Preparare ed elaborare le transazioni bancarie a livello amministrativo

Gli/Le agenti commerciali svolgono attività amministrative e di elaborazione per diverse operazioni bancarie. Si coordinano con il team, i consulenti o gli specialisti e osservano i processi e i regolamenti dell'azienda. Gli/Le agenti commerciali utilizzano i sistemi e gli strumenti designati in modo sicuro.

Competenza operativa intersettoriale

b2: coordinare le interfacce nei processi aziendali.

Obiettivi di performance aziendali

b2.banca.az1

Nell'elaborazione delle transazioni bancarie, seguire i requisiti aziendali e le linee guida in materia di compliance. (C3)

b2.banca.az2

Gestire i processi di elaborazione delle transazioni bancarie in modo orientato agli obiettivi e in coordinamento con i servizi competenti. (C3)

b2.banca.az3

Applicare le conoscenze tecniche necessarie per il processo di gestione. (C3)

Obiettivi di performance CIA	Body of knowledge	Tassonomia
<p>b2.banca.cia1 Indicare le basi normative più importanti per il trattamento delle operazioni bancarie amministrative.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Base normativa cfr. b1.banca.cia1/2/3 • Requisiti di documentazione ai sensi della LBCR, della LRD, della CDB e degli accordi internazionali, ad esempio SAI, FATCA, LSerFi <ul style="list-style-type: none"> ○ Know your Customer ○ Know your Client's Transactions ○ Know your Processes • Protezione dei dati, sicurezza dei dati, backup dei dati 	C1
<p>b2.banca.cia2 Indicare i processi che sono abituali nel settore quando si svolgono attività bancarie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificare i processi bancari interni e le interfacce <ul style="list-style-type: none"> ○ Transazioni/mezzi di pagamento ○ Elaborazione del credito ○ Elaborazione finanziaria ○ Svolgimento di operazioni commerciali/di tesoreria ○ Compliance 	C2