

2012 / Inizio estate 2019

# Documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca

Formazione professionale di base di impiegata di commercio/  
impiegato di commercio AFC

## Indice della DAP Banca

Elemento 1: Spiegazioni sulla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca	1
Elemento 2: Panoramica sulla formazione aziendale	3
Elemento 3: Documentazione d'apprendimento	7
Elemento 4: Obiettivi di formazione	9
Elemento 5: Situazioni di apprendimento e di lavoro	27
Elemento 6: Corsi interaziendali e controlli delle competenze	29
Elemento 7: Procedura di qualificazione aziendale	31

Dove è utilizzata la forma maschile è intesa anche la forma femminile.

## Elemento 1

### Spiegazioni sulla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca

Il presente elemento “Spiegazioni sulla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca” (DAP Banca) vi offre una visione d'insieme sulla formazione commerciale di base Banca, sullo svolgimento del tirocinio triennale e sull'utilizzo della presente DAP.

Tutti i documenti originali per tutte le regioni della Svizzera, come pure le attuali informazioni sulla formazione commerciale di base, sono disponibili sulla homepage della Conferenza svizzera dei rami di formazione e degli esami commerciali [www.skkab.ch](http://www.skkab.ch).

La documentazione di base, i materiali supplementari, i complementi ed aggiornamenti sulla DAP, come pure le informazioni attuali del ramo di formazione e d'esame Banca, sono disponibili sulla homepage dell'ASB [www.swissbanking.org](http://www.swissbanking.org).

In alcune parti della DAP, ci si riferisce esplicitamente alla documentazione di base e al materiale supplementare, oppure ne sono riprodotte delle parti in forma abbreviata. Questi riferimenti sono contrassegnati con “▶”. In caso d'interesse o necessità potete visionare e scaricare i rispettivi documenti sotto [www.swissbanking.org](http://www.swissbanking.org).

Per una migliore comprensione delle abbreviazioni e dei termini tecnici esiste un **▶ Elenco delle abbreviazioni**.

### Introduzione alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca

L'attraente ed ampia formazione commerciale di base presso una banca vi prepara ad un profilo professionale di generalista bancario, ponendo un focus sull'aspetto della consulenza alla clientela, e vi permette molteplici possibilità di impiego e di sviluppo presso una banca, come pure nell'intero campo professionale commerciale.

La formazione professionale di base dura tre anni e termina con l'attestato federale di capacità “impiegato/impiegata di commercio AFC”. Durante l'apprendistato vi sono trasmesse tutte le necessarie conoscenze e capacità per un'introduzione proficua nella professione. Un apprendistato terminato con successo vi apre un importante accesso al seguente livello di formazione.

La DAP vi sostiene nella vostra formazione triennale nell'azienda di tirocinio e nei corsi interaziendali. Essa rappresenta il fondamento della formazione di base presso una banca. Le indicazioni nella DAP si basano sull' **▶ Ordinanza sulla formazione** impiegato/impiegata di commercio di livello superiore e sul **▶ Piano di formazione**.

Nel ramo di formazione e d'esame Banca la gestione è assunta dall'Associazione svizzera dei banchieri (ASB). Se avete delle osservazioni sulla DAP siete pregati di rivolgervi a [ausbildung@sba.ch](mailto:ausbildung@sba.ch).

## Utilizzo della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca

La DAP si rivolge principalmente a voi come persone in formazione e rappresenta un sussidio per la formazione aziendale. La DAP si rivolge inoltre ai formatori/maestri di tirocinio come sostegno nella pianificazione e nello svolgimento della formazione.

L'► **Elemento 2** vi offre una ► **Panoramica sulla formazione aziendale**.

Nell'ambito del controllo personale dei progressi d'apprendimento, durante il tirocinio siete tenuti ad allestire una ► **Documentazione d'apprendimento**. La stessa è spiegata nell'► **Elemento 3** della DAP.

L'elemento centrale della DAP è costituito dall'► **Elemento 4** che contiene gli ► **Obiettivi di formazione** ramo e azienda per la parte aziendale. Qui appare il concetto di "capacità parziali", che contraddistingue tutta la formazione. Il ► **Catalogo delle capacità parziali Banca ed il catalogo delle capacità parziali MSP** vi accompagnano durante tutta la vostra formazione e servono come controllo permanente della formazione e dei progressi d'apprendimento.

La DAP serve inoltre come sussidio

- nello svolgimento delle ► **Situazioni d'apprendimento e di lavoro** (► **Elemento 5**),
- nello svolgimento dei ► **Corsi interaziendali e controlli delle competenze** (► **Elemento 6**) e
- nella preparazione della ► **Procedura di qualificazione aziendale** (pratica professionale orale e scritta) (► **Elemento 7**).

La maggior parte delle banche formatrici lavorano con delle piattaforme di formazione elettroniche (ad es. CYPnet, Time2Learn), le quali contengono in particolare i contenuti degli elementi 4 e 5 della DAP in forma elettronica. Vi consigliamo di informarvi presso la vostra azienda di tirocinio sulla pratica attuale.

## Elemento 2

### Panoramica sulla formazione aziendale

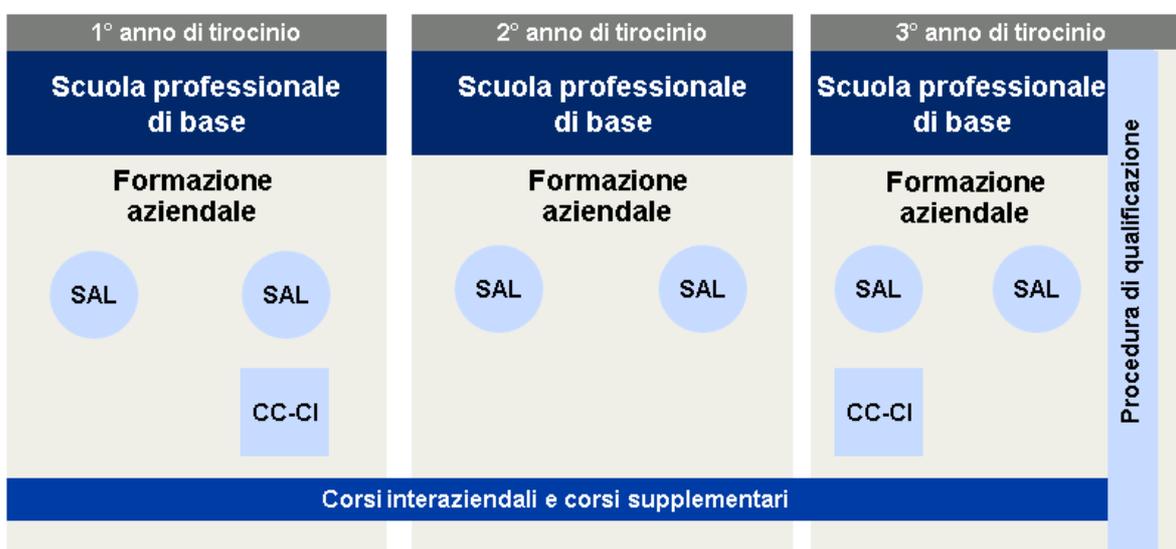


Grafico: Panoramica sulla formazione aziendale

La formazione commerciale di base presso una banca è composta da una parte pratica nell'azienda di tirocinio, da una parte scolastica presso la scuola professionale di base, come pure dai corsi interaziendali.

### Formazione in azienda

La formazione in azienda si svolge sulla base della DAP nell'azienda di tirocinio sotto istruzione e assistenza del maestro di tirocinio. I corsi interaziendali trasmettono inoltre le competenze fondamentali e tipiche del settore, e sostengono in questa maniera il successo dell'apprendimento. Nella situazione ideale, le conoscenze acquisite presso la scuola professionale di base e nei corsi interaziendali possono essere applicate e valutate direttamente sul posto di lavoro.

### Situazioni d'apprendimento e di lavoro (SAL)

Il maestro di tirocinio valuta la vostra prestazione ed il vostro comportamento sul posto di lavoro sulla base di una serie di criteri predefiniti. Le situazioni d'apprendimento e di lavoro possono essere comparate ai colloqui di definizione degli obiettivi nel mondo del lavoro. Ogni persona in formazione svolge sei SAL nei tre anni di tirocinio (due per ogni anno). Le SAL sono parte integrante della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale, nella procedura di qualificazione aziendale.

## **Corsi interaziendali (CI) e controlli delle competenze CI (CC-CI)**

I corsi interaziendali servono alla trasmissione interaziendale di competenze generali e specifiche del ramo. La responsabilità per la gestione dei CI Banca spetta all'Associazione svizzera dei banchieri. I CI sono ripartiti sui tre anni di tirocinio e comprendono complessivamente almeno 16 giorni come pure, a dipendenza della singola organizzazione CI, ulteriori giorni supplementari.

Durante i tre anni di tirocinio sono svolti complessivamente due controlli delle competenze CI, nei quali sono esaminate le conoscenze trasmesse e le competenze trattate. I controlli delle competenze CI sono parte integrante della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale nella procedura di qualificazione aziendale.

## **Formazione scolastica**

La formazione scolastica si svolge presso la scuola professionale di base. I contenuti sono definiti nei cataloghi degli obiettivi di formazione specifici scolastici secondo il ► **Piano di formazione**. A favore di una cooperazione dei luoghi di formazione e per garantire un trasferimento delle conoscenze, il ► **Catalogo delle capacità parziali Banca** si riferisce sempre ai rispettivi obiettivi di valutazione scolastici (profilo E).

## **Regolamento di promozione**

La scuola professionale di base documenta le vostre prestazioni nelle materie insegnate e vi consegna una pagella alla fine di ogni semestre. In considerazione del regolamento di promozione (cfr. art. 17 nell' ► **Ordinanza della formazione**) si decide sull'ulteriore svolgimento della formazione.

## **Procedura di qualificazione (PQ)**

La procedura di qualificazione è composta di due elementi equivalenti, di una parte scolastica e di una parte aziendale. Potete trovare i dettagli ed ulteriori spiegazioni sulla procedura di qualificazione nell'art. 21 dell' ► **Ordinanza della formazione** come pure nell' ► **Elemento 7** della DAP.

## **Panoramica sulla formazione**

La panoramica sulla formazione vi informa sullo svolgimento del vostro apprendistato. Così sapete che cosa vi aspetta durante il vostro tirocinio. Alla scuola professionale e nei corsi interaziendali ricevete informazioni utili sul vostro apprendistato, quale complemento alla panoramica sulla formazione aziendale.

Durante la vostra formazione vedete diversi uffici e team, ed in questo modo imparate a conoscere le molteplici aree delle operazioni bancarie. Imparate così passo per passo tutte le competenze importanti per la vostra futura carriera professionale.

Durante i tre anni di tirocinio sono coperti tutti gli obiettivi di formazione secondo l'► **Elemento 4** di questa DAP. Con ogni capacità parziale sono sviluppate delle competenze professionali, metodologiche, sociali e personali. Il catalogo delle capacità parziali Banca ed il catalogo delle capacità parziali MSP descrivono il comportamento e le conoscenze che dovrete padroneggiare dopo i tre anni di formazione. Per questo motivo gli obiettivi di formazione rappresentano anche la base per la procedura di qualificazione. L'attribuzione temporale degli obiettivi di formazione vi sarà comunicata dalla vostra azienda di tirocinio durante la formazione, sulla base della rotazione.

I maestri di tirocinio possono trovare informazioni dettagliate in merito nei materiali supplementari della DAP nel documento ► **Indicazioni relative all'allestimento della panoramica sulla formazione aziendale e della rotazione.**



## Elemento 3

# Documentazione d'apprendimento

## Scopo della documentazione d'apprendimento

L'► **Ordinanza della formazione** (art. 16) prevede che in qualità di persona in formazione dovete elaborare una documentazione d'apprendimento nella quale annotate continuamente tutti i lavori importanti, le capacità acquisite e le vostre esperienze in azienda. Si tratta di un controllo personale dei progressi d'apprendimento, per il quale non ricevete una nota.

La documentazione d'apprendimento può avere le seguenti funzioni:

- Riconoscere ed evidenziare i progressi d'apprendimento
- Applicare strategie d'apprendimento
- Sviluppare la competenza personale
- Annotare lo stato di formazione personale
- Pianificare la formazione aziendale
- Collegare i contenuti d'apprendimento dei diversi luoghi d'apprendimento
- Opera di consultazione personale

## Forme di elaborazione

La documentazione d'apprendimento può essere elaborata in diverse forme. L'azienda di tirocinio definisce quali strumenti possono essere utilizzati ed eventualmente combinati. Le banche formatrici sono responsabili dell'organizzazione specifica dell'azienda come pure dei controlli semestrali.

Possibili forme di elaborazione che svolgono le funzioni sopracitate sono ad esempio:

- Aggiornamento dello stato d'apprendimento nel Time2Learn/CYPnet
- Analisi dei progressi d'apprendimento ed obiettivi di sviluppo nell'ambito del colloquio di valutazione
- Tenere un raccoglitore di esempi e raccolta degli appunti personali
- Tenere un diario d'apprendimento
- Inserimento di sussidi supplementari
- Collegamento dei contenuti ai diversi luoghi d'apprendimento
- Modulo di trasferimento e di autoriflessione nella formazione interna della banca

Una selezione dei possibili ► **Strumenti per l'elaborazione della documentazione d'apprendimento** è spiegata in modo dettagliato nei materiali supplementari della DAP, come informazione ai maestri di tirocinio.

La vostra azienda di tirocinio vi introduce in modo sistematico e passo per passo nell'elaborazione della documentazione d'apprendimento, e sviluppa la vostra crescente autonomia nell'elaborazione della documentazione d'apprendimento. Vi consigliamo di pianificare regolarmente del tempo sufficiente per l'elaborazione della documentazione d'apprendimento.

## **Controllo**

Secondo l'► **Ordinanza della formazione** (art. 16) il maestro di tirocinio controlla la documentazione d'apprendimento almeno una volta per semestre.

È importante che l'autoriflessione avvenga sempre prima della valutazione da parte di terzi. Per la documentazione d'apprendimento non è attribuita una nota.

## Elemento 4

### Obiettivi di formazione

#### Introduzione

Il presente elemento 4 rappresenta il cuore della DAP e contiene gli obiettivi di formazione della tecnica bancaria. Gli obiettivi di formazione per la formazione aziendale sono i medesimi per tutti gli apprendisti bancari, indipendentemente dal profilo di apprendistato, e nel ramo Banca sono denominati capacità parziali.

#### Il cubo delle competenze commerciali

Come descritto nel ► **Piano di formazione**, il cubo delle competenze commerciali rappresenta la base dell'apprendistato professionale commerciale. Il primo dei lati visibili del cubo rappresenta le competenze professionali, il secondo le competenze metodologiche ed il terzo le competenze sociali e personali. Ogni competenza professionale deve essere collegata con le competenze metodologiche, sociali e personali, e permette ai futuri impiegati di commercio di agire in modo competente.

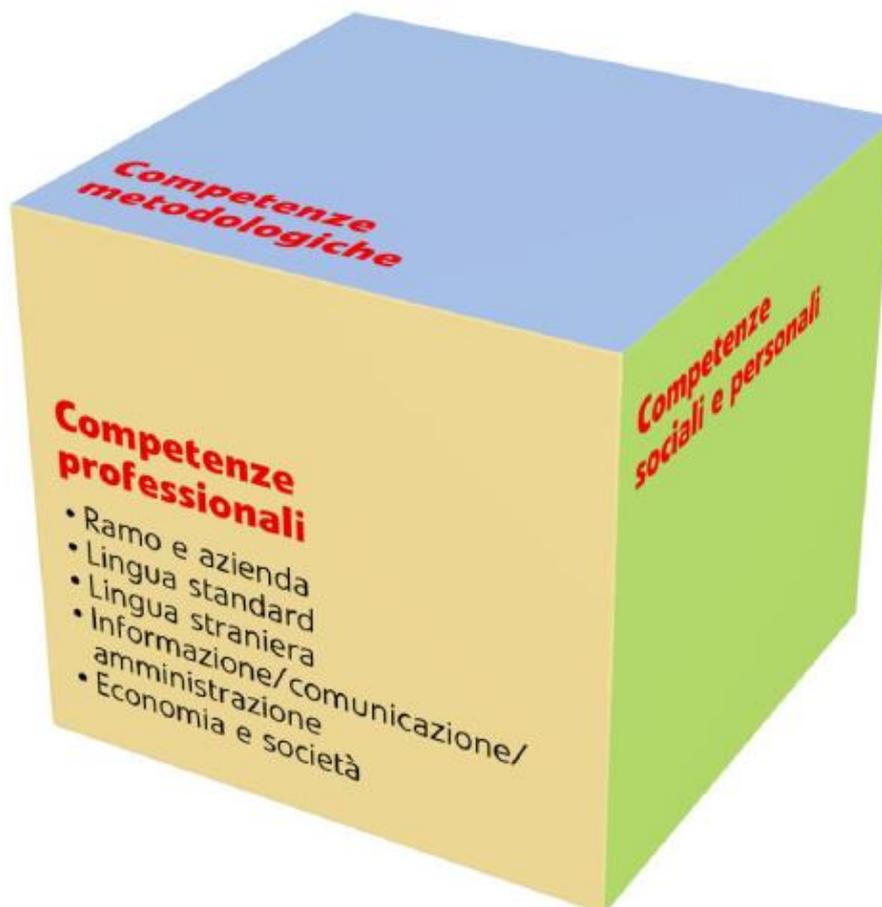


Grafico 1: Il cubo delle competenze commerciali

Fonte: Piano di formazione del 1.1.2012

### **Competenze professionali**

Le competenze professionali sono la capacità di affrontare dei compiti professionali grazie alle conoscenze e capacità tecniche in modo orientato all'obiettivo, adeguato e autonomo, e di valutare i risultati.

### **Competenze metodologiche**

Le competenze metodologiche si riferiscono a capacità intersituazionali, utilizzabili in modo flessibile (ad es. per la risoluzione di problemi o per la presa di decisioni), che una persona necessita per svolgere autonomamente un compito. Ne fanno parte anche la gestione proficua della tecnologia d'informazione.

### **Competenze sociali**

Le competenze sociali comprendono modi di comportamento comunicativi e cooperativi, oppure le capacità che permettono la realizzazione di obiettivi nelle interazioni sociali. Le competenze sociali si riferiscono alla gestione e alla collaborazione con altre persone.

### **Competenze individuali**

Con competenze individuali s'intende il rapporto di una persona con sé stessa e con le proprie risorse. Le competenze individuali si manifestano in determinate opinioni, valori, esigenze e motivazioni, e riguardano soprattutto la gestione motivazionale ed emotiva del proprio agire. La capacità di inserire i propri vantaggi nell'ambito professionale, come pure l'abilità di attribuire adeguatamente le proprie conoscenze e di riflettere, fanno anch'esse parte delle competenze individuali.

## **Distinzione tra i profili unicamente nella parte scolastica**

Le esigenze nella parte scolastica della formazione professionale di base distinguono i due profili "Formazione base" (profilo B) e "Formazione estesa" (profilo E).

Nella formazione aziendale e nei corsi interaziendali i due profili hanno gli stessi obiettivi di formazione. Di conseguenza, per tutti gli apprendisti della formazione commerciale di base Banca valgono le stesse capacità parziali.

Nel catalogo delle capacità parziali Banca ci si riferisce agli obiettivi di valutazione scolastici. Sono considerati unicamente gli obiettivi di valutazione scolastici nel profilo E.

Le informazioni sulla parte scolastica della formazione professionale di base, sui profili scolastici e sul regolamento di promozione sono contenute nell' ► **Ordinanza sulla formazione** e nel ► **Piano di formazione**.

## Struttura delle capacità parziali banca e delle capacità parziali MSP

Aree di formazione		Aree parziali					
<b>A</b>	<b>Sistema bancario</b>	<b>A.1.x.x</b> Leggi e regolamenti	<b>A.2.x.x</b> Settore bancario	<b>A.3.x.x</b> Ambiente bancario	<b>A.4.x.x</b> Digitalizzazione		
<b>B</b>	<b>Servizi di base</b>	<b>B.1.x.x</b> Operazioni passive	<b>B.2.x.x</b> Traffico pagamenti	<b>B.3.x.x</b> Servizi di base in generale			
<b>C</b>	<b>Investimenti</b>	<b>C.1.x.x</b> Strumenti d'investimento di base	<b>C.2.x.x</b> Strumenti d'investimento particolari	<b>C.3.x.x</b> Transazioni	<b>C.4.x.x</b> Borsa	<b>C.5.x.x</b> Consulenza agli investimenti	
<b>D</b>	<b>Finanziamenti</b>	<b>D.1.x.x</b> Crediti in generale	<b>D.2.x.x</b> Clienti privati	<b>D.3.x.x</b> Clienti commerciali			
<b>E</b>	<b>Processo di consulenza</b>	<b>E.1.x.x</b> Processo di consulenza in generale	<b>E.2.x.x</b> Analisi dei bisogni	<b>E.3.x.x</b> Argomentazione dell'utilità	<b>E.4.x.x</b> Reclami/obiezioni		
<b>F</b>	<b>Amministrazione</b>	<b>F.1.x.x</b> Processi	<b>F.2.x.x</b> Amministrazione				
<b>M</b>	<b>Competenze metodologiche</b>	<b>M.1.x.x</b> Efficienza e sistematicità nel lavoro	<b>M.2.x.x</b> Pensiero e azione interdisciplinare	<b>M.3.x.x</b> Efficacia nella negoziazione e nella consulenza	<b>M.4.x.x</b> Presentazione efficace		
<b>SP</b>	<b>Competenze sociali e personali</b>	<b>S.1.x.x</b> Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative	<b>S.2.x.x</b> Capacità di comunicazione	<b>S.3.x.x</b> Capacità di lavorare in team	<b>S.4.x.x</b> Forme comportamentali	<b>S.5.x.x</b> Capacità di apprendimento	<b>S.6.x.x</b> Coscienza ecologica

**Grafico 2: Struttura delle capacità parziali**

Le capacità parziali banca sono suddivise in aree di formazione secondo i criteri di tecnica bancaria (primo livello di strutturazione) e aree parziali (secondo livello di strutturazione). La numerazione al terzo e quarto livello di strutturazione rappresenta un ulteriore aiuto di strutturazione.

## Catalogo delle capacità parziali Banca

Il ► **Catalogo delle capacità parziali Banca** (87 capacità parziali) contiene le seguenti informazioni:

Argo-mento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1-3	Tass	Luogo di formazione			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (profilo E)
						on must	on can	CI			

### Argomento

L'argomento evidenzia a quale Area di tecnica bancaria appartiene la capacità parziale (vedi grafico 2; struttura delle capacità parziali). Tutte le capacità parziali attribuite allo stesso argomento portano la stessa lettera nella numerazione.

### Numerazione (N°)

Ogni capacità parziale è contraddistinta in modo univoco con un numero. La lettera al primo posto definisce l'argomento. Le tre cifre seguenti risultano dal grafico 2: Struttura delle capacità parziali.

### Titolo capacità parziale

Ad ogni capacità parziale è attribuito un titolo.

### Descrizione capacità parziale

Ogni capacità parziale è descritta in modo dettagliato. In questo modo potete vedere che cosa è richiesto da voi per questa capacità parziale durante l'intero periodo di formazione (in azienda e nei CI).

### Criterio parziale 1-3

Per tutte le capacità parziali, che possono essere utilizzate e valutate nelle situazioni d'apprendimento e di lavoro, esistono tre criteri parziali predefiniti. Ad ogni capacità parziale "on must" e "on can" sono attribuiti dei criteri parziali. Le capacità parziali senza criteri parziali non possono essere utilizzate per la SAL.

### Tassonomia capacità parziale (Tass)

La tassonomia della capacità parziale descrive il livello di competenze, C1 rappresenta il livello più basso e C6 quello più alto (vedi anche in seguito al paragrafo "Descrizione dei livelli di tassonomia").

### Luogo di formazione: "on must"

Le capacità parziali contraddistinte con una "x" nella colonna "on must", devono essere obbligatoriamente elaborate in azienda. Queste capacità parziali vanno trasmesse praticamente on-the-job oppure tramite altre misure di formazione adeguate dell'azienda. Sono adatte ad essere elaborate nell'ambito di una SAL.

### **Luogo di formazione: “on can“**

Le capacità parziali contraddistinte con una “x” nella colonna “on can“, devono essere elaborate se possibile on-the-job. Sono adatte ad essere elaborate nell’ambito di una SAL. Queste capacità parziali sono in ogni caso anche trattate nei corsi interaziendali (CI).

### **Luogo di formazione: “CI“**

Le capacità parziali, contraddistinte con una “x” nella colonna “CI“, sono coperte anche dai corsi interaziendali. In questo modo si garantisce che tutte le capacità parziali sono elaborate o obbligatoriamente on-the-job oppure nei CI.

### **Riferimento agli obiettivi di valutazione aziendali nel piano di formazione (Oval PF)**

Qui potete trovare l’informazione supplementare relativa agli obiettivi di valutazione aziendali a livello del ► **Piano di formazione (Catalogo degli obiettivi di valutazione ramo Banca)** ai quali possono essere attribuite le singole capacità parziali.

### **Riferimento alla tassonomia nel piano di formazione (Tass PF)**

Qui potete trovare l’informazione supplementare relativa al livello di tassonomia che è attribuito agli obiettivi di valutazione aziendali a livello del ► **Piano di formazione (Catalogo degli obiettivi di valutazione ramo Banca)**. Il livello di tassonomia di una capacità parziale non deve superare il livello di tassonomia dell’obiettivo di valutazione al quale è stata attribuita.

### **Riferimento agli obiettivi di valutazione scolastici (Oval scuola Profilo E)**

Qui potete trovare l’informazione supplementare relativa agli obiettivi di valutazione scolastici che possono avere un legame speciale con le singole capacità parziali Banca. Per voi o per i vostri maestri di tirocinio può essere utile sapere quali sono le rispettive aree disciplinari nella scuola professionale, e in che periodo sono trattati. Il riferimento agli obiettivi di valutazione delle aree disciplinari scolastiche ([www.commref.ch](http://www.commref.ch)) e l’indicazione del semestre si riferiscono al profilo E.

Tutte le capacità parziali Banca devono essere elaborate e raggiunte durante i tre anni di tirocinio nell’azienda di tirocinio e/o nei corsi interaziendali.

## Catalogo delle capacità parziali MSP

Analogamente alle capacità parziali Banca esiste un catalogo con 22 capacità parziali riferite alle competenze metodologiche, sociali e personali (► [Catalogo delle capacità parziali MSP](#)). Le competenze metodologiche, sociali e personali, spiegate in modo dettagliato nel ► [Piano di formazione](#), rappresentano, oltre alla competenza professionale, gli altri due lati del cubo delle competenze. Le capacità parziali MSP sono anche trattate e valutate nelle situazioni d'apprendimento e di lavoro.

Il ► [Catalogo delle capacità parziali MSP](#) contiene le seguenti informazioni:

N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziali	Criterio parziale 1-3	MSP PF
----	--------------------------	-------------------------------	-----------------------	--------

### Numerazione (N°)

Ogni capacità parziale è contraddistinta in modo univoco con un numero. La lettera "M" contraddistingue una competenza metodologica, la lettera "S" una competenza sociale o personale. Le tre cifre seguenti risultano dal grafico 2: Struttura delle capacità parziali.

### Titolo capacità parziale

Ad ogni capacità parziale è attribuito un titolo.

### Descrizione capacità parziale

Ogni capacità parziale è descritta in modo dettagliato. In questo modo potete vedere che cosa è richiesto da voi per questa capacità parziale durante la vostra formazione.

### Criterio parziale 1-3

Per tutte le capacità parziali, che possono essere utilizzate e valutate nelle situazioni d'apprendimento e di lavoro, esistono tre criteri parziali predefiniti.

### Riferimento alle competenze MSP nel piano di formazione (MSP PF)

Qui potete trovare l'informazione supplementare relativa alle competenze MSP a livello del ► [Piano di formazione](#) che possono essere attribuite alle singole capacità parziali.

Tutte le capacità parziali MSP devono essere elaborate e raggiunte durante i tre anni di tirocinio nell'azienda di tirocinio e/o nei corsi interaziendali.

Il catalogo delle capacità parziali come pure tutte le altre informazioni supplementari sulle singole capacità parziali sono registrati elettronicamente nel Time2Learn/ CYPnet (piattaforme di formazione). L'ASB parte dall'idea che le banche formatrici lavorino generalmente con queste piattaforme di formazione. Per chi svolge invece la pianificazione della formazione senza piattaforma elettronica, il ► [Catalogo delle capacità parziali Banca](#) ed il ► [Catalogo delle capacità parziali MSP](#) incl. criteri parziali per le SAL sono anche a disposizione in formato Excel sul sito Web dell'ASB.

## Descrizione dei livelli di tassonomia

Ogni capacità parziale Banca contiene un'affermazione sul livello di competenza. Il livello di competenza è suddiviso in sei cosiddetti livelli di tassonomia (C1 a C6). C1 rappresenta il primo livello e C6 quello più alto.

I sei livelli di tassonomia hanno il seguente significato (vedi ► [Piano di formazione](#)):

**C1 = sapere, conoscere:** Riferire informazioni e saperle richiamare in situazioni analoghe. Esempio: *Cito tre compiti principali dell'Associazione svizzera dei banchieri (ASB). Elenco importanti regole deontologiche stipulate tra l'ASB e le banche. Indico la denominazione ed i compiti principali di altre istituzioni comuni.*

**C2 = comprendere:** Non solo riferire, ma anche capire le informazioni. Esempio: *Spiego il concetto di riciclaggio di denaro e descrivo gli obblighi della banca nella lotta al riciclaggio di denaro.*

**C3 = applicare:** Applicare informazioni specifiche in diverse situazioni. Esempio: *Nelle operazioni su pegno immobiliare applico la percentuale di anticipazione definita per il finanziamento di un oggetto.*

**C4 = analizzare:** Strutturare fatti in singoli elementi, identificare rapporti fra elementi e riconoscerne le relazioni. Esempio: *Riconosco in quali casi è sensata per un cliente una pianificazione finanziaria completa e articolata, e coinvolgo i relativi esperti.*

**C5 = sintetizzare:** Combinare i singoli elementi di un fatto o una circostanza per averne un quadro completo, oppure elaborare la soluzione di un problema. Esempio: *Analizzo il profilo d'investitore del cliente e lo attribuisco ad una strategia d'investimento adeguata. Spiego i rischi oppure le oscillazioni di valore collegati e motivo la durata d'investimento ideale.*

**C6 = valutare:** Valutare determinate informazioni e fatti secondo criteri prestabiliti o scelti personalmente. Esempio: *Sulla base di informazioni interne ed esterne, come pure di direttive e regolamenti della banca, valuto la capacità di credito ed il merito creditizio di clienti privati.*



**Catalogo delle capacità parziali Banca**

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Sistema bancario	A.1.1.1	Illustrare le leggi e le disposizioni legali rilevanti in ambito bancario	Spiego gli obiettivi e i compiti dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) definiti nella legge sulle banche, nonché le leggi rilevanti per il settore bancario (legge sui servizi finanziari, legge sugli istituti finanziari, legge sulla vigilanza dei mercati finanziari, legge sull'infrastruttura finanziaria, legge sul credito al consumo, legge sugli investimenti collettivi e legge sul riciclaggio di denaro). Elenco le regole deontologiche concordate tra l'ASB e le banche.				C2			x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	E&S, 1.5.2.1, Semestre 1 LNR, 1.2.2.1, Semestre 2
Sistema bancario	A.1.1.3	Spiegare il senso e lo scopo del segreto bancario	Spiego il senso e lo scopo del segreto bancario come pure la sua importanza per la piazza finanziaria svizzera.	Spiego ai colleghi più volte il senso e lo scopo del segreto bancario.	Descrivo diverse situazioni in cui il segreto bancario trova applicazione nella pratica quotidiana e le illustro autonomamente varie volte nello svolgimento della mia attività.	Spiego l'importanza del segreto bancario per la piazza finanziaria svizzera e seguo la sua evoluzione.	C2	x		x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	E&S, 1.5.2.2, Semestre 1 E&S, 1.5.3.1, Semestre 1 E&S, 1.5.3.2, Semestre 2
Sistema bancario	A.1.1.4	Spiegare il riciclaggio di denaro	Spiego il concetto di riciclaggio di denaro e descrivo gli obblighi della banca nella lotta contro il riciclaggio.	Spiego a clienti o colleghi più volte in cosa consiste il riciclaggio di denaro e come si svolge solitamente.	Evidenzio gli obblighi delle banche in relazione al riciclaggio di denaro sanciti dai regolamenti e dalle leggi in vigore.	Descrivo, sulla base di esempi pratici, gli obblighi delle banche e le misure che esse devono adottare per impedire il riciclaggio di denaro.	C2	x		x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	E&S, 1.5.2.2, Semestre 1
Sistema bancario	A.1.2.1	Spiegare il senso e lo scopo della CDB e applicare la CDB	Illustro il contenuto della Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche (CDB). Indico le transazioni con i clienti nelle quali la CDB trova applicazione e ne comprendo il senso e lo scopo.	Illustro a clienti o colleghi più volte i motivi per cui la CDB è necessaria e i suoi obiettivi.	Nello svolgimento della mia attività pratica descrivo alcune misure interne alla banca atte a garantire il rispetto della CDB.	Applico la CDB nel contesto delle transazioni con i clienti durante il mio lavoro quotidiano.	C3	x		x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	E&S, 1.5.2.2, Semestre 1 LNR, 1.2.2.1, Semestre 2
Sistema bancario	A.1.3.1	Spiegare il piano di collocamento e la Convenzione per la garanzia dei depositi	Spiego il piano di collocamento di una banca e indico le leggi che ne costituiscono il fondamento. Illustro gli effetti e le conseguenze della Convenzione per la garanzia dei depositi e del piano di collocamento. Sono in grado di attribuire diversi prodotti bancari alle singole classi del piano di collocamento.				C2			x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	E&S, 1.5.1.6, Semestre 3 E&S, 1.5.3.8, Semestre 2
Sistema bancario	A.1.3.2	Conoscere le basi legali dell'emissione di denaro e le particolarità delle banconote e delle monete	Spiego le basi legali dell'emissione di denaro in Svizzera. Illustro le peculiarità delle nostre banconote e monete sulla base di esempi concreti predefiniti.				C2			x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	E&S, 1.5.4.9, Semestre 4
Sistema bancario	A.1.3.4	Applicare leggi e regolamenti	Applico le leggi e i regolamenti riguardanti la sfera bancaria nei colloqui con i clienti e al telefono (nel lavoro quotidiano).	Decido sulla base di indicatori se una transazione può essere eseguita o se sono necessari accertamenti approfonditi.	Rispetto sempre il segreto bancario (ad es. identificazione del cliente).	Tratto sempre con senso di responsabilità i dati sensibili.	C3	x			1.1.2.3/ 1.1.3.1	C4/C6	
Sistema bancario	A.2.1.1	Spiegare le funzioni economiche delle banche	Spiego le funzioni economiche delle banche sulla base del circuito economico ampliato ed evidenzio la loro importanza per la mia banca.				C2			x	1.1.8.5	C5	E&S, 1.5.4.2, Semestre 4
Sistema bancario	A.2.1.3	Descrivere la forma giuridica, l'organizzazione, l'attività e l'evoluzione della	Descrivo la forma giuridica, l'organizzazione, l'attività e l'evoluzione attuale della mia banca.	Descrivo in modo comprensibile la forma giuridica e l'organizzazione della mia banca.	Descrivo a clienti o colleghi le principali attività della mia banca.	Illustro in modo comprensibile a clienti o colleghi l'attuale evoluzione della mia banca.	C2	x		x	1.1.8.4	C4	E&S, 1.5.2.4, Semestre 1 E&S, 1.5.3.9, Semestre 4
Sistema bancario	A.2.1.6	Illustrare il conto annuale	Utilizzando il rapporto di gestione di una banca, illustro la struttura del conto annuale secondo la legge sulle banche e la relativa ordinanza. Descrivo con parole mie le principali fonti di entrata di una banca e attribuisco i prodotti e servizi alle rispettive posizioni del conto annuale.				C2			x	1.1.8.3	C4	E&S, 1.5.1.1, Semestre 1 E&S, 1.5.1.14, Semestre 6
Sistema bancario	A.2.1.8	Analizzare i cambiamenti nel settore	Analizzo i cambiamenti nel settore e ne traggono le conseguenze per le banche/le aree bancarie. Sviluppo le necessarie competenze chiave, come un approccio flessibile ai cambiamenti oppure la capacità di acquisire conoscenze autonomamente.				C4			x	1.1.8.4	C4	E&S, 1.5.2.1, Semestre 1 ICA, 1.4.1.9, Semestre 1 LNR, 1.2.3.2, Semestre 3
Sistema bancario	A.2.2.1	Descrivere i diversi tipi e generi di rischio in ambito aziendale	Descrivo il rischio di reputazione e il rischio operativo (ad es. prescrizioni tecniche e normative) nell'ambito bancario ed espongo, sulla base di due esempi, interventi mirati per evitarli.				C4			x	1.1.8.3	C4	E&S, 1.5.1.8, Semestre 3 E&S, 1.5.1.9, Semestre 3 E&S, 1.5.1.11, Semestre 4

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Sistema bancario	A.2.2.2	Conoscere i termini tecnici	Utilizzo correttamente i termini tecnici più comuni nel mio settore e li spiego con parole mie.	Spiego spontaneamente i termini tecnici nello svolgimento della mia attività sulla base di situazioni concrete o esempi pratici relativi alla mia sfera di competenza.	Utilizzo i termini tecnici più comuni in modo opportuno e corretto nel lavoro quotidiano.	Nel lavoro quotidiano spiego spontaneamente i termini tecnici in modo comprensibile alla clientela.	C3	x			1.1.8.4	C4	
Sistema bancario	A.3.1.1	Illustrare i compiti principali e gli strumenti di politica monetaria della Banca nazionale svizzera	Descrivo i tre compiti principali della Banca nazionale svizzera (BNS). Elenco integralmente i suoi attuali strumenti di politica monetaria. Spiego inoltre in modo comprensibile come la BNS utilizza in modo mirato i due principali strumenti a sua disposizione.				C4			x	1.1.8.5	C5	E&S, 1.5.4.11, Semestre 5
Sistema bancario	A.3.1.2	Spiegare il sistema di previdenza e i prodotti previdenziali	Spiego il sistema di previdenza per la vecchiaia svizzero, fondato su tre pilastri, riconosco gli sviluppi e descrivo i relativi prodotti e servizi offerti dalla mia banca.	Nello svolgimento della mia attività illustro più volte a clienti o colleghi il sistema di previdenza svizzero per la vecchiaia sulla base dei tre pilastri.	Illustro a clienti o colleghi l'evoluzione del sistema di previdenza per la vecchiaia.	Descrivo a clienti o colleghi i rispettivi prodotti e servizi previdenziali della mia azienda, illustrando anche gli aspetti fiscali nell'ambito del pilastro 3a.	C4	x		x	1.1.8.5	C5	E&S, 1.5.2.8, Semestre 3
Sistema bancario	A.3.2.1	Valutare la situazione dei mercati finanziari	Valuto la situazione attuale dei mercati finanziari, spiego le attuali decisioni di politica economica e evidenzio l'effetto di diversi fattori d'influenza.	Nello svolgimento della mia attività descrivo continuamente, e considerando diversi fattori d'influenza, la situazione attuale dei mercati finanziari.	Descrivo i vantaggi e svantaggi delle decisioni economiche e motivo le mie valutazioni in modo comprensibile.	Utilizzo sussidi che mi supportino nella formazione di una mia opinione e ne deduco gli effetti sulla mia attività professionale.	C6	x		x	1.1.8.5	C5	E&S, 1.5.4.5, Semestre 5 ICA, 1.4.1.9, Semestre 1 LNR, 1.2.2.1, Semestre 2
Sistema bancario	A.3.2.2	Motivare l'andamento delle valute	Illustro, sulla base dell'attuale situazione di mercato, i fattori d'influenza e il possibile andamento di un'importante valuta estera e motivo le mie valutazioni in modo comprensibile. Ho a disposizione grafici, statistiche ecc.	In diverse situazioni di interazione con i clienti indico i fattori d'influenza rilevanti per un'importante valuta estera.	Con l'aiuto di previsioni elaboro continuamente una mia opinione sull'andamento delle valute e la motivo in modo comprensibile.	Utilizzo costantemente sussidi che mi supportino nella formazione di una mia opinione.	C6	x		x	1.1.8.5	C5	E&S, 1.5.4.11, Semestre 5
Sistema bancario	A.4.1.1	Utilizzare dati e tecnologie in modo responsabile	Spiego l'obiettivo della protezione dei dati e elenco tre applicazioni nelle quali la legge a) offre protezione all'azienda di tirocinio e ai suoi dati aziendali e tre applicazioni nelle quali la legge b) pone limiti all'azienda di tirocinio e a me personalmente nell'utilizzo dei dati personali.	Spiego più volte l'obiettivo della legge sulla protezione dei dati nello svolgimento della mia attività con l'aiuto di diversi esempi pratici e evidenzio in che modo i dati aziendali possono essere protetti.	Nello svolgimento della mia attività illustro esempi pratici nei quali la legge sulla protezione dei dati pone dei limiti all'azienda e a me in relazione alla gestione dei dati personali.	Conosco le norme comportamentali nelle interazioni online/virtuali (aziendali e personali) e mostro al cliente come proteggersi dalle potenziali minacce online.	C2	x		x	1.1.7.2	C3	ICA, 1.4.2.6, Semestre 1 ICA, 1.4.2.7, Semestre 1
Sistema bancario	A.4.1.2	Comprendere e spiegare le nuove tecnologie	Comprendo le nuove tecnologie digitali specifiche della professione e sono in grado di spiegarle in modo orientato al cliente.	Conosco il concetto delle blockchain e sono in grado di evidenziare diverse possibilità di applicazione.	Sono in grado di associare termini rilevanti (ad es. API, AI, CPS o IOT) alle tecnologie digitali nel settore bancario.	Comprendo l'applicazione degli algoritmi in relazione alla gestione dei dati.	C3		x	x			
Sistema bancario	A.4.1.3	Spiegare il digital banking	Spiego il digital banking (prodotti, servizi, soluzioni bancarie e canali) negli ambiti pagamenti & risparmio, investimenti, finanziamenti, previdenza. Nel digital banking mi soffermo in particolare sulle misure di sicurezza del cliente e considero la loro applicazione.	Descrivo l'importanza del digital banking nella mia azienda e cito le principali caratteristiche.	Spiego al cliente i diversi prodotti, servizi, soluzioni bancarie e canali del digital banking e la loro utilità.	Cito i requisiti di sicurezza e contrattuali per l'utilizzo del digital banking e sono in grado di spiegarli al cliente in modo comprensibile, se mi viene chiesto.	C3	x		x	1.1.8.1	C6	
Servizi di base	B.1.1.1	Illustrare la gamma dei conti	Elenco i prodotti della gamma di conti della mia banca, evidenziandone la specificità della struttura per determinati segmenti e le caratteristiche.	Elenco diversi prodotti della gamma di conti della mia banca.	In diverse situazioni dell'attività quotidiana, descrivo le caratteristiche di tre importanti prodotti della gamma di conti.	Spiego a un cliente le differenze tra i prodotti sulla base di diversi criteri (destinatari, servizi supplementari, relazione tra tasso d'interesse e condizioni di prelievo).	C3	x		x	1.1.8.1	C6	E&S, 1.5.1.10, Semestre 1 E&S, 1.5.2.6, Semestre 1
Servizi di base	B.1.1.3	Apertura di una nuova relazione di conto / estinzione di una relazione di conto esistente	Allestisco, considerando il canale di distribuzione, tutta la documentazione necessaria per l'apertura di una nuova relazione di conto con le procure desiderate ed eseguo le fasi di elaborazione previste. Allestisco tutta la documentazione necessaria per l'estinzione di una relazione di conto esistente ed eseguo le fasi di elaborazione previste.	Allestisco ed elaboro più volte tutti i documenti, le procure ed i formulari necessari per l'apertura di una nuova relazione di conto ed eseguo l'apertura secondo il processo previsto dalla mia banca.	Confermo al cliente l'apertura della nuova relazione di conto, scegliendo la forma prevista dalla mia banca.	Allestisco ed elaboro più volte tutti i documenti e formulari necessari per l'estinzione di una relazione di conto esistente ed eseguo l'estinzione secondo il processo previsto dalla mia banca.	C3	x		x	1.1.3.1	C6	ICA, 1.4.1.6, Semestre 1

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Servizi di base	B.2.1.1	Descrivere e spiegare i prodotti del traffico pagamenti	Elenco i prodotti del traffico pagamenti, descrivo le loro caratteristiche e spiego le possibilità d'impiego.	Nello svolgimento della mia attività elenco più volte diversi prodotti del traffico pagamenti della mia banca (ad es. ordine permanente, sistema di addebitamento diretto, ordini di pagamento singoli, carta di credito, carta di debito).	Spiego i prodotti importanti del traffico pagamenti in modo consono alle esigenze del cliente.	Spiego ai clienti i principali vantaggi dei prodotti del traffico pagamenti citati.	C5	x		x	1.1.8.1	C6	E&S, 1.5.2.6, Semestre 1
Servizi di base	B.2.1.3	Illustrare l'esecuzione di un pagamento	Spiego in modo comprensibile al cliente la procedura completa di esecuzione di un pagamento (ad es. ordine permanente, sistema di addebitamento diretto, ordini di pagamento singoli, carta di credito, carta di debito, possibilità di pagamento digitali).	Visualizzo più volte nello svolgimento della mia attività l'esecuzione di diversi tipi di pagamento.	Con l'aiuto di esempi pratici illustro la procedura di esecuzione di diversi tipi di pagamento.	Spiego il ruolo delle parti coinvolte nell'esecuzione del pagamento.	C2	x		x	1.1.3.1	C6	ICA, 1.4.1.6, Semestre 1
Servizi di base	B.2.2.1	Spiegare la procedura in caso di smarrimento di mezzi di pagamento	Spiego come procedono il cliente e la banca in caso di furto o smarrimento di un mezzo di pagamento.	Descrivo a clienti o colleghi la procedura completa da seguire in caso di furto o smarrimento di un determinato mezzo di pagamento.	Elenco, con l'aiuto di un esempio pratico, le istanze (interne ed esterne) coinvolte nella procedura.	Indico i costi a carico del cliente.	C2	x		x	1.1.2.1	C5	
Servizi di base	B.2.3.1	Spiegare il processo di apertura ed i prodotti del traffico pagamenti per clienti commerciali	Spiego a un cliente commerciale il processo di costituzione di un'azienda dal punto di vista degli aspetti bancari, suggerisco soluzioni adatte per il traffico dei pagamenti e supporto i clienti commerciali nei chiarimenti sul traffico dei pagamenti.	Spiego a un cliente commerciale o collaboratore lo svolgimento di un'apertura conto nel caso della costituzione di un'azienda.	Propongo a un cliente commerciale la soluzione ottimale per le sue esigenze relative al traffico pagamenti.	Elaboro autonomamente le richieste di clienti relative a chiarimenti del traffico dei pagamenti, coinvolgendo le interfacce necessarie.	C3		x	x			
Servizi di base	B.3.1.1	Erogazione dei servizi di base	Eseguo le formalità relative all'erogazione dei servizi di base (mezzi di pagamento, prodotti del traffico pagamenti, servizi supplementari legati a un conto) in modo completo, corretto e puntuale.	Eseguo autonomamente e puntualmente le procedure legate all'erogazione di servizi di base (ad es. carta di debito, carta di credito, e-banking).	Mi attengo alle relative formalità.	Evidenzio i punti di contatto rilevanti nel lavoro quotidiano.	C3	x			1.1.3.1	C6	
Servizi di base	B.3.1.2	Illustrare il tariffario dei servizi di base	Illustro in modo orientato al cliente il tariffario dei servizi di base (ad es. mezzi di pagamento, prodotti del traffico pagamenti, servizi supplementari legati a un conto).	Spiego il legame tra gli intenti della banca (fidelizzazione dei clienti, acquisizione di clienti, controllo del comportamento del cliente, copertura dei costi, conseguimento di utili ecc.) e il tariffario e lo illustro diverse volte ad altri colleghi nello svolgimento della mia attività.	Descrivo diversi esempi del tariffario.	Illustro le spese più frequenti nel lavoro quotidiano.	C2	x		x	1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.1.10, Semestre 1 E&S, 1.5.2.7, Semestre 1
Investimenti	C.1.1.1	Illustrare i titoli e le relative modalità di trasferimento	Spiego il concetto di titolo (cartavalore) e la modalità di trasferimento per ogni genere di titolo.	Nello svolgimento della mia attività spiego diverse volte il concetto di titolo a clienti o colleghi.	Spiego e mostro, in relazione a diverse esigenze dei clienti, le modalità di trasferimento per ogni genere di titolo nella prassi lavorativa.	Nello svolgimento della mia attività illustro, con l'aiuto di diversi esempi pratici, il processo di trasferimento dei titoli.	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4
Investimenti	C.1.1.2	Distinguere i titoli in base a tipi e criteri	Elenco diversi tipi di obbligazioni e titoli di partecipazione, li distinguo secondo diversi criteri (diritti, obblighi, durate, proventi) e spiego l'importanza dei singoli titoli per l'emittente e l'investitore.	Spiego la differenza tra obbligazioni e titoli di partecipazione.	Spiego la differenza tra i titoli secondo i criteri dei diritti e obblighi, della durata e dei proventi.	Spiego l'importanza per l'emittente e l'investitore di un'obbligazione o di un titolo di partecipazione prestabilito.	C3		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.1.3, Semestre 1 E&S, 1.5.2.9, Semestre 4
Investimenti	C.1.1.3	Conoscere i termini di prescrizione e attribuirli ai diversi titoli	Elenco i termini di prescrizione dei crediti di capitale e d'interesse. Attribuisco i termini di prescrizione ai rispettivi titoli.	Sulla base di diversi esempi pratici nello svolgimento della mia attività, indico se il credito di capitale è caduto in prescrizione.	Sulla base di diversi esempi pratici nello svolgimento della mia attività, indico se il credito d'interesse è caduto in prescrizione.	Nello svolgimento della mia attività illustro a clienti o a colleghi i differenti termini di prescrizione dei vari titoli.	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.3.4, Semestre 2
Investimenti	C.1.2.1	Spiegare il rating ed eseguire il calcolo del rendimento di un'obbligazione	Spiego il concetto di rating in relazione a un'obbligazione. Illustro il nesso tra rating, tasso di interesse e corso attuale di un'obbligazione. Calcolo il rendimento alla scadenza.	Spiego in modo comprensibile a clienti o colleghi il concetto di rating in relazione a un'obbligazione.	Spiego in modo comprensibile a clienti o colleghi il nesso tra rating, tasso di interesse e corso attuale di un'obbligazione.	Calcolo sulla base di esempi pratici il rendimento alla scadenza di un'obbligazione.	C3		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Investimenti	C.1.2.2	Calcolare gli indici relativi alle azioni e a titoli analoghi	Calcolo gli indici importanti relativi alle azioni e a titoli analoghi e li interpreto.	Utilizzo importanti fonti per procurarmi le informazioni necessarie.	Nello svolgimento della mia attività, calcolo correttamente, sulla base di esempi pratici concreti, gli indici importanti relativi alle azioni (ad es. rendimento, rendimento dell'investimento, rapporto prezzo/utile, ecc.).	Interpreto e valuto gli indici importanti sulla base di esempi pratici concreti.	C4		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.1.3.1	Definire il concetto di fondo d'investimento e descrivere le parti coinvolte nelle operazioni in fondi	Descrivo il funzionamento di un fondo d'investimento e distinguo i principali tipi di fondi nella pratica. Descrivo le parti coinvolte nelle operazioni in fondi d'investimento e spiego i loro compiti.	Descrivo in modo comprensibile il funzionamento di un fondo d'investimento.	Distinguo i principali fondi nella pratica.	Descrivo in modo comprensibile i compiti delle parti coinvolte nelle operazioni in fondi d'investimento.	C2	x		x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4 LNR, 1.2.2.4, Semestre 4
Investimenti	C.1.3.2	Descrivere la gestione patrimoniale (portfolio management) e le parti coinvolte	Descrivo i diversi tipi di gestione patrimoniale, nonché le parti coinvolte e i loro compiti.	Descrivo il funzionamento di un mandato di gestione patrimoniale in modo comprensibile.	Differenzio i principali tipi di operazioni di gestione patrimoniale.	Descrivo i compiti delle parti coinvolte nella gestione patrimoniale in modo comprensibile e conosco gli obblighi del consulente.	C2		x	x			
Investimenti	C.2.1.1	Differenziare e spiegare i diversi tipi di opzioni	Differenzio i tipi di opzioni e spiego le possibilità d'impiego delle quattro strategie di base, con le relative opportunità e i relativi rischi. Rappresento in modo comprensibile le quattro strategie di base in un diagramma di payoff (Profit/Loss) e calcolo correttamente alcuni parametri rilevanti (ad es. valore intrinseco, punto di pareggio).	Descrivo le possibilità d'impiego di ciascuna delle quattro strategie di base, con le relative opportunità e i relativi rischi, sulla base di diverse situazioni di clienti.	Rappresento le quattro strategie di base in un diagramma di payoff e le spiego con parole mie. Calcolo i parametri principali con l'aiuto di un diagramma payoff.	Distinguo i diversi tipi di opzioni: - warrant - opzioni Eurex - opzioni fuori borsa (OTC)	C3		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.2.1.3	Descrivere i prodotti strutturati	Spiego il concetto di "prodotti strutturati" e le possibilità d'impiego di tali prodotti. Descrivo le strategie di base relative ai prodotti strutturati.	Spiego con parole mie il concetto di "prodotti strutturati" e il loro funzionamento.	Evidenzio quali esigenze dei clienti corrispondono a quali prodotti strutturati.	Illustro le strategie di base con l'aiuto di sussidi.	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.2.2.1	Descrivere gli strumenti del mercato monetario e del mercato dei capitali	Distinguo correttamente gli strumenti del mercato monetario e del mercato dei capitali. Descrivo i principali strumenti del mercato monetario e le loro possibilità d'impiego.	Sulla base di diverse esigenze della clientela spiego le possibilità d'impiego di strumenti del mercato monetario e del mercato dei capitali.	Distinguo gli strumenti del mercato monetario in titoli d'interesse e titoli di sconto.	Spiego i rischi degli strumenti del mercato monetario.	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.8.5	C5	
Investimenti	C.2.3.1	Spiegare le operazioni su divise	Distinguo i vari tipi di operazioni su divise (spot, outright, swap) e opzioni in base a durata, momento di adempimento, scopo e rischi, e sono in grado di eseguire i relativi calcoli sulla base di un esempio e di corsi prestabiliti.	Illustro, sulla base di diverse esigenze dei clienti, la durata delle varie operazioni su divise, e ne conosco il momento di adempimento.	Illustro, sulla base di diverse esigenze dei clienti, le operazioni su divise proponibili e motivo tale scelta.	Elenco le singole operazioni su divise e sono in grado di distinguere lo scopo in funzione della situazione dei clienti, e di eseguire i relativi calcoli sulla base di un esempio.	C3		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.1.4, Semestre 2
Investimenti	C.2.4.1	Descrivere le caratteristiche e i rischi degli investimenti in metalli preziosi	Spiego le diverse possibilità d'investimento in metalli preziosi, descrivendone i rischi e le forme di custodia.	Elenco più volte durante il mio lavoro quotidiano diverse possibilità d'investimento in metalli preziosi.	Spiego ai clienti i rischi correlati ai diversi investimenti in metalli preziosi.	Spiego ai clienti l'utilità di due forme di custodia (deposito e conto metallo).	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.3.1.1	Descrivere le forme di collocamento di un'emissione	Confronto le diverse forme di collocamento di un'emissione, descrivo le parti coinvolte e i rispettivi compiti. Elenco inoltre le opportunità e i rischi di una determinata forma di collocamento.	Sulla base di un prospetto d'emissione confronto più volte, nello svolgimento della mia attività, le diverse forme di collocamento di un'emissione.	Sulla base di esempi pratici concreti, elenco le parti coinvolte nelle diverse forme di collocamento.	Sulla base di esempi pratici concreti, cito le opportunità e i rischi di una determinata forma di collocamento.	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4 ICA, 1.4.1.6, Semestre 1
Investimenti	C.3.2.1	Spiegare un aumento di capitale e calcolare il diritto d'opzione	Descrivo i possibili motivi alla base di un aumento di capitale e l'iter da seguire per attuarlo. Spiego e calcolo il diritto d'opzione e il relativo valore di corso.	Sulla base di esempi pratici concreti, cito possibili motivi alla base di un aumento di capitale.	Sulla base di esempi pratici concreti, descrivo l'iter da seguire per attuare un aumento di capitale.	Calcolo, sulla base della situazione di un cliente, il diritto d'opzione, e lo spiego al cliente.	C3		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.4.1.1	Descrivere la borsa e la sua organizzazione	Descrivo la SIX Swiss Exchange, ne spiego l'importanza, ne descrivo l'organizzazione ed elenco i valori che vi vengono negoziati.				C2			x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4
Investimenti	C.4.1.2	Spiegare l'esecuzione di un ordine di borsa SIX Swiss Exchange	Illustro a un cliente i diversi tipi di ordini di borsa della SIX Swiss Exchange. Spiego le regole di matching nel libro degli ordini elettronico. Sulla base di un conteggio di borsa, illustro le commissioni e le spese.	Nello svolgimento della mia attività, illustro a clienti o colleghi i diversi tipi di ordini di borsa della SIX.	Spiego a clienti o colleghi le regole di matching nel libro degli ordini elettronico in modo tecnicamente corretto ed evado gli ordini tenendo conto di tali regole.	Sulla base di un esempio di conteggio di borsa, illustro a clienti o colleghi le relative commissioni e spese.	C3		x	x	1.1.2.2	C5	ICA, 1.4.1.6, Semestre 1

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Investimenti	C.4.2.1	Illustrare gli indici di borsa	Spiego lo scopo di un indice di borsa. Elenco i principali indici di borsa e le rispettive piazze borsistiche.	Spiego a clienti o colleghi lo scopo di un indice di borsa.	Nello svolgimento della mia attività cito più volte le principali piazze borsistiche con i rispettivi indici.	Sulla base dell'attuale situazione di mercato, illustro ai clienti le oscillazioni di corso di un indice di borsa.	C2		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.5.1.1	Attribuire la strategia d'investimento	Determino il profilo d'investitore del cliente e lo attribuisco a una strategia d'investimento adeguata. Illustro i rischi o le oscillazioni di valore correlati a tale strategia e indico la durata d'investimento ideale spiegandone le ragioni.	Determino i profili d'investitore di diversi clienti.	Attribuisco i profili d'investitore di diversi clienti alla strategia d'investimento adeguata.	Illustro a clienti o colleghi i rischi e le oscillazioni di valore legati alla strategia d'investimento e definisco la durata d'investimento ideale.	C5	x		x	1.1.2.2/ 1.1.2.3	C5/C4	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4
Investimenti	C.5.1.2	Analizzare il deposito di un cliente	Analizzo il deposito di un cliente esistente. Riconosco l'eventuale necessità di intervenire sul deposito a causa dei rischi presenti come pure delle strategie d'investimento e raccomandazioni interne della banca, e formulo proposte d'investimento concrete.	Riconosco rischi e caratteristiche derivanti dalla struttura del deposito e sono in grado di illustrarli al cliente.	Nello svolgimento della mia attività analizzo più volte depositi di clienti esistenti in riferimento alle strategie d'investimento interne della banca e utilizzo a tale scopo sussidi adeguati (applicazioni, report sui mercati ecc.).	Nello svolgimento della mia attività definisco più volte i titoli da sostituire e propongo alternative.	C5	x		x	1.1.2.2	C5	LNR, 1.2.5.1, Semestre 4
Investimenti	C.5.1.3	Elaborare proposte d'investimento	Metto in atto la strategia d'investimento per un cliente sulla base del suo profilo di investitore e delle raccomandazioni interne della banca. A questo scopo elaboro e illustro proposte d'investimento concrete.	Cito più volte, in differenti situazioni pratiche, tutte le strategie d'investimento offerte dalla banca e ne descrivo la composizione.	Formulo proposte d'investimento tenendo conto del profilo dell'investitore e utilizzo sussidi adeguati (applicazioni, report sui mercati, liste di titoli raccomandati ecc.).	Illustro ai clienti la proposta d'investimento sulla base dei seguenti criteri: diversificazione, strategia d'investimento, aspettativa in termini di rischi e rendimento.	C5	x		x	1.1.2.2/ 1.1.8.1	C5/C6	
Investimenti	C.5.1.4	Proporre una pianificazione finanziaria	Riconosco i casi in cui per il cliente è opportuna una pianificazione finanziaria completa e articolata e coinvolgo i relativi esperti.	Sulla base dell'analisi delle esigenze riconosco il potenziale del cliente per una pianificazione finanziaria.	Nel colloquio con il cliente riconosco le esigenze in ambito fiscale, previdenziale e di accumulo o scioglimento del patrimonio.	Conosco i rispettivi esperti e so in che forma devono essere coinvolti.	C3		x	x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Investimenti	C.5.2.1	Illustrare le informazioni sui rischi nelle operazioni in valori mobiliari e nella gestione patrimoniale	Spiego, nell'ambito dei principi d'investimento, l'obbligo di informare i clienti circa i rischi legati alle operazioni in valori mobiliari e alla gestione patrimoniale.	Nello svolgimento della mia attività descrivo più volte i principi d'investimento della mia banca.	Illustro a clienti o colleghi il senso e lo scopo dell'informazione sui rischi.	Comprendo il momento in cui devo informare il cliente circa i rischi.	C3	x		x	1.1.8.4/ 1.1.8.5	C4/C5	LNR, 1.2.3.2, Semestre 3
Investimenti	C.5.3.1	Descrivere la custodia e l'amministrazione di valori patrimoniali e documenti, e motivare le spese	Descrivo la custodia e l'amministrazione di valori patrimoniali e documenti, illustrando i rispettivi servizi amministrativi erogati dalla banca. Illustro i costi al cliente ed evidenzio l'utilità della custodia e dell'amministrazione.	Illustro più volte nel lavoro pratico i principali prodotti nell'ambito della custodia e dell'amministrazione di valori patrimoniali.	Sulla base delle esigenze del cliente, consiglio il prodotto adeguato e illustro i costi ad esso correlati.	Evado più volte, nel lavoro pratico, le formalità necessarie per l'apertura di un deposito titoli.	C5	x		x	1.1.2.2	C5	
Finanziamenti	D.1.1.1	Illustrare la politica creditizia della propria banca	Illustro in modo plausibile le Finanziamenti condotte dalla mia banca in relazione ai prodotti, ai gruppi di clienti, all'orientamento geografico e ai rischi. Descrivo inoltre i principi fondamentali e lo scopo della politica creditizia della mia banca.	Descrivo più volte i principi fondamentali e lo scopo della politica creditizia della mia banca.	Descrivo la politica creditizia della mia banca in relazione ai prodotti, ai gruppi di clienti e all'orientamento geografico.	Sulla base di diversi esempi pratici illustro i nessi intrinseci alla politica creditizia.	C2		x	x	1.1.8.5	C5	LNR, 1.2.3.2, Semestre 3
Finanziamenti	D.1.1.2	Descrivere le fasi in cui si articolano le Finanziamenti	Descrivo tutte le fasi in cui si articola un'operazione di credito, dalla richiesta di credito fino alla sorveglianza.	Descrivo, con l'aiuto di diversi esempi pratici, le principali fasi in cui si articola un'operazione di credito.	Evidenzio gli uffici coinvolti e le relative responsabilità nelle singole fasi.	Descrivo le principali attività nelle singole fasi.	C2		x	x	1.1.3.1	C6	ICA, 1.4.1.6, Semestre 1
Finanziamenti	D.1.1.4	Comunicare l'applicazione di differenti classi di rischio	Illustro le differenti classi di rischio (rating) nelle Finanziamenti e comprendo i principi fondamentali e il retroscena su cui si basa una definizione del prezzo adeguata al rischio (risk adjusted pricing).	Applico le differenti classi di rischio (rating) nelle Finanziamenti.	Spieghi i principi fondamentali su cui si basa una definizione del prezzo adeguata al rischio (risk adjusted pricing).	Motivo in modo corretto e comprensibile le condizioni applicate.	C5		x	x	1.1.2.2/ 1.1.8.5	C5	E&S, 1.5.1.11, Semestre 4
Finanziamenti	D.1.1.5	Valutare i presupposti per il pagamento di un credito	Valuto se tutti i presupposti per il pagamento del singolo credito sono soddisfatti (i documenti sono firmati e consegnati alla banca, le garanzie sono state presentate ecc.). Descrivo come procedere qualora alcuni documenti risultino mancanti o incompleti.	Nel lavoro quotidiano indico i presupposti per il pagamento di un credito.	Nel lavoro quotidiano verifico la completezza dei documenti esistenti relativi a un caso concreto.	In situazioni concrete di alcuni clienti propongo misure atte a reperire la documentazione mancante.	C4	x			1.1.3.1	C6	

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Finanziamenti	D.1.2.1	Spiegare il credito lombard/credito su titoli	Indico i valori d'anticipo applicabili per le garanzie relative a un credito lombard/su titoli. Calcolo, sulla base di un deposito titoli che mi viene sottoposto, l'ammontare del credito, e illustro i passi da compiere in caso di copertura insufficiente del credito.	Descrivo i differenti valori d'anticipo.	Calcolo l'ammontare del credito di un deposito titoli che mi viene sottoposto.	Illustro in modo comprensibile i passi da compiere in caso di copertura insufficiente del credito.	C3		x	x	1.1.2.2/ 1.1.3.1	C5/C6	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4 E&S, 1.5.3.4, Semestre 2
Finanziamenti	D.1.2.3	Descrivere i crediti scoperti (clienti privati)	Descrivo i crediti scoperti per quanto riguarda la forma, l'utilizzo, la durata e il rimborso.	Descrivo a clienti o colleghi i crediti scoperti per quanto riguarda la forma.	Descrivo a clienti o colleghi i crediti scoperti per quanto riguarda l'utilizzo.	Descrivo a clienti o colleghi i crediti scoperti per quanto riguarda la durata e il rimborso.	C2		x	x	1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4 E&S, 1.5.3.7, Semestre 3
Finanziamenti	D.1.3.1	Illustrare et applicare concetti -relativamente alle operazioni ipotecarie	Distinguo e spiego i cinque concetti di valore reale, valore reddituale, valore venale, valore assicurativo dello stabile e valore fiscale.	Nello svolgimento della mia attività applico i concetti di valore reddituale, valore reale, valore venale, valore assicurativo dello stabile e valore fiscale in modo adeguato alle situazioni dei vari clienti.	Spiego in modo comprensibile a clienti e colleghi i concetti di valore reddituale, valore reale, valore venale, valore assicurativo dello stabile e valore fiscale.	Spiego l'importanza pratica dei concetti di valore reale, valore reddituale, valore venale, valore assicurativo dello stabile e valore fiscale.	C3		x	x	1.1.2.2/ 1.1.3.1	C5/C6	E&S, 1.5.1.11, Semestre 4
Finanziamenti	D.1.3.2	Descrivere il registro fondiario e i titoli di pegno immobiliare	Descrivo le iscrizioni nel registro fondiario e le attività delle diverse parti coinvolte nell'allestimento di titoli di pegno immobiliare.	Descrivo le iscrizioni (fondo, proprietà, diritti reali) nel registro fondiario.	Svolgo le attività della banca relativamente all'allestimento di titoli di pegno immobiliare.	Descrivo la struttura concreta dei titoli di pegno immobiliare più diffusi.	C3		x	x	1.1.2.2/ 1.1.3.1	C5/C6	E&S, 1.5.3.1, Semestre 2 E&S, 1.5.3.4, Semestre 2
Finanziamenti	D.1.3.3	Applicare il tasso d'anticipo nelle operazioni su pegno immobiliare	Per il finanziamento di un oggetto applico il tasso d'anticipo definito nell'ambito delle operazioni su pegno immobiliare.	Applico il tasso d'anticipo definito in un esempio di finanziamento di un oggetto.	Indico i differenti tassi d'anticipo applicati nelle operazioni su pegno immobiliare.	Spiego le eccezioni fatte in presenza di situazioni speciali dei clienti.	C3		x	x	1.1.2.2/ 1.1.3.1	C5/C6	
Finanziamenti	D.2.1.1	Richiedere la documentazione per l'esame del credito (clienti privati)	Indico a un cliente privato la documentazione richiesta per l'esame del credito e spiego per quale motivo essa è necessaria.	Richiedo tutta la documentazione necessaria sulla persona.	Richiedo tutta la documentazione necessaria sulle garanzie.	Spiego ai clienti in modo comprensibile perché questa documentazione è necessaria.	C2	x		x	1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.3.5, Semestre 2 LNR, 1.2.5.1, Semestre 4
Finanziamenti	D.2.1.2	Valutare la capacità creditizia e il merito creditizio (clienti privati)	Sulla base di informazioni interne ed esterne, come pure di direttive e regolamenti della banca, valuto la capacità creditizia e il merito creditizio di clienti privati.	Spiego correttamente a clienti o colleghi i concetti di capacità creditizia e merito creditizio in relazione ai clienti privati.	Descrivo più volte le differenze e i punti in comune nella valutazione della capacità creditizia e del merito creditizio in relazione ai clienti privati.	Valuto, sulla base della documentazione inoltrata e delle direttive, la capacità creditizia e il merito creditizio di un cliente privato.	C6	x		x	1.1.3.1	C6	E&S, 1.5.1.7, Semestre 3 LNR, 1.2.3.2, Semestre 3
Finanziamenti	D.2.2.1	Distinguere i prodotti nell'ambito delle operazioni su pegno immobiliare e mobiliare (clienti privati)	Analizzo le esigenze di clienti privati in relazione alla loro richiesta di credito e propongo alcune soluzioni in modo comprensibile. Distinguo i prodotti della banca nell'ambito delle operazioni su pegno immobiliare e mobiliare secondo i criteri della forma del credito e del tipo di credito.	Analizzo le esigenze di clienti privati.	Illustro in modo comprensibile l'utilità della soluzione proposta per il cliente.	Illustro nell'attività pratica i prodotti della banca nell'ambito delle operazioni su pegno immobiliare e mobiliare, e li distingo secondo i criteri della forma del credito e del tipo di credito.	C4	x		x	1.1.2.2/ 1.1.8.1	C5/C6	E&S, 1.5.1.6, Semestre 3 E&S, 1.5.2.9, Semestre 4
Finanziamenti	D.2.2.2	Illustrare gli effetti finanziari dei crediti su pegno immobiliare (clienti privati)	Redigo un piano di finanziamento ed effettuo un calcolo della sostenibilità. Calcolo gli oneri annuali di un finanziamento immobiliare e motivo la mia decisione. Evidenzio gli effetti fiscali.	Analizzo la situazione finanziaria di un cliente privato e redigo più volte dei piani di finanziamento adeguati.	Eseguo più volte i rispettivi calcoli della sostenibilità e motivo la mia decisione.	Evidenzio gli aspetti fiscali della soluzione proposta.	C5		x	x	1.1.2.2	C5	
Finanziamenti	D.2.2.3	Finanziamento di un immobile (clienti privati)	Propongo, con l'aiuto della documentazione della banca, il prodotto più indicato per il finanziamento di un immobile, evidenziandone vantaggi e svantaggi.	Offro il finanziamento adeguato per vari casi pratici.	Utilizzo la documentazione adeguata.	Evidenzio per ogni prodotto i principali vantaggi e svantaggi dal punto di vista del cliente.	C3		x	x	1.1.2.2/ 1.1.8.1	C5/C6	
Finanziamenti	D.2.3.1	Distinguere fra credito al consumo e leasing di beni di consumo	Distinguo, sulla base di criteri da me scelti, il credito al consumo dal leasing di beni di consumo, e consiglio il prodotto adeguato.	Spiego il credito al consumo e il leasing di beni di consumo.	Descrivo i criteri di differenziazione.	Sulla base di un caso pratico consiglio il prodotto adeguato.	C4		x	x	1.1.2.2/ 1.1.8.1	C5/C6	E&S, 1.5.3.7, Semestre 3 E&S, 1.5.3.8, Semestre 2
Finanziamenti	D.3.1.1	Valutare la capacità creditizia e il merito creditizio di clienti commerciali	Valuto la capacità di credito e il merito creditizio di clienti commerciali considerando la documentazione necessaria e applico le regole fondamentali per la concessione di crediti in bianco.	Spiego come avviene la valutazione della capacità di credito e del merito creditizio per clienti commerciali.	Richiedo tutta la documentazione necessaria e motivo perché viene richiesta.	Applico le direttive per la concessione di crediti non coperti a clienti commerciali.	C4		x	x	1.1.2.2	C5	E&S, 1.5.1.14, Semestre 6 LNR, 1.2.5.1, Semestre 4
Finanziamenti	D.3.2.1	Spiegare i prodotti e la procedura nell'ambito delle concessione di crediti a clienti commerciali	Distinguo i prodotti della banca nell'ambito delle operazioni su pegno immobiliare e mobiliare secondo i criteri della forma del credito e del tipo di credito e conosco la procedura di concessione di un credito.	Conosco i prodotti della banca, nonché le soluzioni digitali per clienti commerciali e li distingo secondo il tipo e la forma di credito.	Illustro in modo comprensibile l'utilità dei prodotti per il cliente.	Spiego la procedura della concessione del credito dall'esame del credito alla messa a disposizione del credito.	C3		x	x	1.1.2.2/ 1.1.8.1	C5/C6	E&S, 1.5.2.9, Semestre 4

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Processo di consulenza	E.1.1.1	Evidenziare l'utilità del processo di consulenza	Illustro il senso e l'utilità del processo di consulenza strutturato adottato dalla mia banca.	Illustro a clienti o colleghi il processo di consulenza strutturato adottato dalla mia banca.	Illustro l'utilità per il cliente del processo di consulenza adottato dalla mia banca.	Illustro il senso e l'utilità per la banca.	C2	x		x	1.1.2.2	C5	
Processo di consulenza	E.1.2.1	Applicare il processo di consulenza	Applico il processo di consulenza adottato presso la mia banca nei colloqui con i clienti attraverso diversi canali (fisico, telefonico e digitale).	Applico le singole fasi del processo di consulenza.	Discuto con il cliente le fasi del processo di consulenza e utilizzo i sussidi in modo mirato.	Ripartisco il tempo a disposizione in modo opportuno e considero il canale di distribuzione.	C3	x			1.1.2.2	C5	
Processo di consulenza	E.1.2.2	Utilizzare die sussidi nel colloquio di consulenza	Utilizzo dei sussidi digitali e analogici, come pure la documentazione di vendita nella consulenza a un cliente.	Utilizzo i sussidi digitali e analogici in modo adeguato.	Utilizzo le visualizzazioni in modo adeguato alla situazione.	Aggiorno autonomamente la documentazione esistente (grafici, liste).	C3	x		x	1.1.2.2/ 1.1.4.1	C5	
Processo di consulenza	E.2.1.1	Illustrare l'importanza dell'analisi delle esigenze	Spiego il motivo per cui l'analisi delle esigenze assume grande importanza nel processo di consulenza.	Applico l'analisi delle esigenze nel colloquio con il cliente.	Illustro l'importanza dell'analisi delle esigenze con l'aiuto di esempi pratici.	Documento i risultati dell'analisi delle esigenze nel dossier del cliente.	C3	x		x	1.1.2.1/ 1.1.2.2/ 1.1.2.3	C3	LNR, 1.2.1.5, Semestre 1 LNR, 1.2.1.6, Semestre 4 LNR, 1.2.1.7, Semestre 4
Processo di consulenza	E.2.2.1	Applicare le tecniche delle domande	Nel colloquio con il cliente applico le opportune tecniche delle domande.	Nei colloqui con i clienti utilizzo diversi tipi di domande.	Ascolto in modo attivo e pongo domande.	Utilizzo i sussidi per il rilevamento delle esigenze e annoto le informazioni.	C3	x		x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	LNR, 1.2.1.5, Semestre 1 LNR, 1.2.1.6, Semestre 4 LNR, 1.2.1.7, Semestre 4
Processo di consulenza	E.2.3.1	Distinguere le esigenze dei gruppi di clienti	Distinguo le esigenze dei diversi gruppi di clienti (segmenti).	Applico determinati criteri per distinguere i gruppi di clienti.	Descrivo le esigenze dei vari gruppi di clienti con parole mie.	Confronto diversi gruppi di clienti ed evidenzio le differenze in modo comprensibile.	C4	x		x	1.1.2.1/ 1.1.2.2	C5	
Processo di consulenza	E.3.1.1	Illustrare i vantaggi e svantaggi, nonché l'utilità dei prodotti/servizi	Illustro a un cliente i vantaggi e svantaggi, nonché l'utilità di un prodotto e/o servizio e li difendo nei confronti della concorrenza.	Conosco i vantaggi e svantaggi die prodotti/servizi della mia banca.	Adduco argomenti convincenti a favore dei prodotti/servizi e sottolineo al cliente l'utilità specifica.	Confronto nel lavoro quotidiano i prodotti della mia banca con quelli della concorrenza sulla base dei seguenti criteri: destinatari, condizioni, servizi supplementari.	C5	x		x	1.1.2.2	C5	LNR, 1.2.7.1, Semestre 1 LNR, 1.2.7.2, Semestre 1 LNR, 1.2.7.3, Semestre 2
Processo di consulenza	E.4.1.1	Gestire i reclami della clientela	Accetto i reclami dei clienti in modo cordiale e adeguato. Come prima cosa propongo alcune soluzioni e discuto i prossimi passi con i clienti e con il mio superiore. Descrivo le misure da intraprendere in caso di necessità.	Mantengo un atteggiamento cordiale con il cliente mentre quest'ultimo presenta il proprio reclamo.	Riconosco il problema e cerco soluzioni adeguate.	Descrivo le misure da intraprendere in caso di necessità.	C5	x		x	1.1.3.3	C4	LNR, 1.2.1.5, Semestre 1 LNR, 1.2.1.6, Semestre 4 LNR, 1.2.1.7, Semestre 4
Processo di consulenza	E.4.2.1	Confutare obiezioni	Cito le obiezioni ricorrenti relative a un prodotto importante della mia azienda di tirocinio e sono in grado di confutarle in modo professionale.	Cito le obiezioni ricorrenti relative a un prodotto importante.	Descrivo la procedura da seguire per reagire alle obiezioni.	Confuto in modo professionale le obiezioni ricorrenti dei clienti.	C4	x		x	1.1.3.3	C4	LNR, 1.2.1.5, Semestre 1 LNR, 1.2.1.6, Semestre 4 LNR, 1.2.1.7, Semestre 4
Operazioni amministrative	F.1.1.1	Illustrare le caratteristiche qualitative di una gestione orientata alla clientela	Illustro le caratteristiche qualitative rilevanti di una gestione dei servizi di base orientata alla clientela (efficienza, diligenza, comunicazione proattiva, rispetto dei regolamenti ecc.) e compio i passi necessari in questa direzione.	Applico gli standard di qualità nell'area operativa.	Spiego per quale motivo questi standard di qualità sono importanti per l'area operativa.	Sull'esempio di casi pratici spiego in che modo una gestione orientata alla clientela viene implementata nella mia area operativa.	C3	x			1.1.3.1	C6	
Operazioni amministrative	F.1.1.2	Delineare una panoramica sui processi	Delineo una panoramica sui diversi processi in uso presso la mia banca (Intranet, manuali, ecc.). Descrivo le fasi di processo precedenti e successive alla mia attività.	Utilizzo costantemente le piattaforme d'informazione nella mia area di attività.	Sviluppo strategie personali per procurarmi le informazioni ("sono in grado di aiutarmi da solo").	Delineo in tempo utile una panoramica sui diversi processi.	C6	x			1.1.8.3	C4	
Operazioni amministrative	F.2.1.1	Controllare i risultati	Eseguo raffronti tra la situazione auspicata e quella effettiva, in conformità alle direttive, riconosco le divergenze e documento lo stato di incarichi o progetti.	Nella prassi lavorativa, eseguo raffronti tra la situazione auspicata e quella effettiva, in conformità alle direttive.	Riconosco le divergenze nei raffronti tra la situazione auspicata e quella effettiva.	Documento continuamente lo stato di incarichi o progetti.	C4		x	x	1.1.3.2	C4	E&S, 1.5.1.2, Semestre 2 E&S, 1.5.1.15, Semestre 6
Operazioni amministrative	F.2.2.1	Gestire la cassa	Gestisco la cassa in modo coscienzioso e preciso. Apro, gestisco, controllo e chiudo la cassa. In caso di discrepanze, attuo le misure previste e informo il mio superiore.	Apro, gestisco, controllo e chiudo la cassa.	Gestisco la cassa in modo coscienzioso e preciso.	In caso di discrepanze, attuo le misure previste e informo il mio superiore.	C4	x			1.1.6.1	C4	
Operazioni amministrative	F.2.3.1	Gestire la corrispondenza	Redigo autonomamente i seguenti documenti in modo corretto e rispettando le direttive, e li invio ai destinatari: - e-mail - annotazioni nei dossier - lettere - rapporti - testi per le pagine Web - verbali	Redigo autonomamente, in modo corretto e rispettando le direttive, e-mail, annotazioni nei dossier, lettere, rapporti, testi per le pagine Web come pure verbali.	Invio i documenti ai destinatari in modo corretto e secondo la rispettiva forma di trasmissione.	In funzione di differenti situazioni di clienti, redigo bozze di documenti adeguate da discutere con il mio superiore.	C5	x			1.1.7.1	C5	

Argomento	N°	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	Tass	Luogo di			Oval PF	Tass PF	Oval scuola (Profilo E)
								on must	on can	CI			
Operazioni amministrative	F.2.4.1	Gestire lettere e pacchetti	Gestisco la posta in entrata e uscita, svolgendo in modo affidabile le operazioni richieste per le lettere e i pacchetti.	Gestisco la posta in entrata e distribuisco la corrispondenza agli uffici/alle persone a cui è indirizzata.	Gestisco la posta in uscita in modo affidabile e coscienzioso.	Mi occupo in modo affidabile di lettere e pacchetti.	C3	x			1.1.7.4	C3	
Operazioni amministrative	F.2.5.1	Gestire dati e documenti	Gestisco dati e documenti in modo sicuro e ricostruibile, applicando il sistema di sicurezza dati e di archiviazione dell'azienda in conformità alle direttive in materia.	Gestisco dati e documenti in modo sicuro e ricostruibile.	Applico il sistema di sicurezza dati e di archiviazione dell'azienda in conformità alle direttive in materia.	Rispetto le linee guida aziendali sulla sicurezza dei dati.	C3	x			1.1.7.2	C3	
Operazioni amministrative	F.2.6.1	Svolgere mansioni di comunicazione interna	Svolgo, nel rispetto delle direttive aziendali, mansioni di comunicazione interna, quali ad esempio: - newsletter - bacheca aziendale - Intranet, giornalino aziendale	Eseguo incarichi di comunicazione nel rispetto delle direttive aziendali.	Agisco in conformità alle direttive della comunicazione interna come newsletter, bacheca aziendale, Intranet o giornalino aziendale.	In caso di malintesi, richiamo l'attenzione di colleghi e altri apprendisti su una gestione corretta.	C3	x			1.1.7.5	C3	
Operazioni amministrative	F.2.7.1	Organizzare riunioni e manifestazioni	Preparo riunioni e manifestazioni svolgendo i seguenti compiti, che eseguo in modo professionale, efficiente e risparmiando risorse: - pianificare riunioni e manifestazioni - invitare partecipanti - approntare l'infrastruttura - assistere i partecipanti - redigere verbali/valutazioni - preparare la documentazione per i partecipanti	Pianifico riunioni e manifestazioni rispettando la tempistica prestabilita.	Organizzo riunioni e manifestazioni in modo tale che possano essere svolte in modo efficiente e risparmiando risorse.	Appronto la necessaria infrastruttura e documentazione.	C3	x			1.1.7.3	C5	
Operazioni amministrative	F.2.8.1	Procurare e gestire materiale e mobili per ufficio	Procuro mobili, materiale e dispositivi per ufficio in conformità alle direttive aziendali. Li gestisco in modo professionale in conformità alle direttive aziendali.	Procuro il materiale per ufficio in conformità alle direttive aziendali.	Procuro l'arredamento per ufficio in conformità alle direttive aziendali.	Gestisco il materiale e l'arredamento per ufficio in modo professionale, in conformità alle direttive aziendali.	C3	x			1.1.7.6	C3	

Catalogo delle capacità parziali MSP

N.	Titolo capacità parziale	Descrizione capacità parziale	Criterio parziale 1	Criterio parziale 2	Criterio parziale 3	MSP PF
M.1.1.1	Efficienza e sistematicità nel lavoro (1)	Scelgo le fonti d'informazione adeguate al compito da svolgere e mi procuro le informazioni necessarie in modo mirato. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati. Ciò significa, in particolare, esaminare criticamente le informazioni provenienti da varie fonti di informazione e condividerle in vari formati in modo orientato all'obiettivo e al destinatario.	Nel lavoro quotidiano, scelgo le fonti d'informazione adeguate al compito da svolgere.	Nel lavoro quotidiano mi procuro le informazioni necessarie.	Nello svolgimento della mia attività mi procuro le informazioni necessarie in modo sempre più autonomo.	2.1
M.1.1.2	Efficienza e sistematicità nel lavoro (2)	Pianifico i lavori, i progetti e il mio apprendimento, fisso le priorità, decido in modo adeguato alla situazione ed eseguo i miei lavori e progetti in modo orientato agli obiettivi, tenendo conto dei costi. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati. Ciò significa, in particolare, lavorare in modo efficiente, sistematico e persistente tenendo conto della qualità e delle scadenze, nonché utilizzando tecnologie e media per il lavoro di team e i processi collaborativi.	Pianifico i miei lavori e progetti e il mio apprendimento.	Fisso le priorità e decido in modo adeguato alla situazione.	I miei lavori e progetti sono orientati agli obiettivi e li gestisco tenendo conto dei costi.	2.1
M.1.1.3	Efficienza e sistematicità nel lavoro (3)	Controllo e documento i lavori e progetti che ho eseguito, il mio processo d'apprendimento e il mio operato, e rifletto su di essi per ottimizzare le mie prestazioni e il mio comportamento. Ciò significa, in particolare, riconoscere il proprio potenziale di sviluppo, proporre attivamente soluzioni e creare una rete di contatti nei diversi luoghi di apprendimento.	Controllo e documento i lavori e progetti che ho eseguito e rifletto su di essi.	Controllo e documento il mio processo d'apprendimento e il mio operato, e rifletto su di essi.	Ottimizzo le mie prestazioni e il mio comportamento grazie ai miei controlli, al mio lavoro di documentazione e alle mie riflessioni.	2.1
M.2.1.1	Pensiero e azione interdisciplinare	Utilizzando metodi e sussidi adeguati, rappresento in modo comprensibile processi economico-aziendali, forme organizzative e correlazioni che interessano l'intera sfera economica e riconosco interdipendenze e punti di contatto. Ciò significa, in particolare, identificare problemi più complessi e affrontarli con l'aiuto di conoscenze tecniche e utilizzando appropriate tecnologie digitali in collaborazione con terzi/specialisti, nonché comprendere la gestione dei progetti come metodologia e applicarla in situazioni semplici.	Utilizzando metodi e sussidi adeguati, rappresento in modo comprensibile processi economico-aziendali ed economici globali.	Utilizzando metodi e sussidi adeguati rappresento continuamente in modo comprensibile le forme organizzative.	Riconosco interdipendenze e punti di contatto, sono in grado di evidenziarli in modo comprensibile e agisco di conseguenza nel lavoro quotidiano.	2.2
M.3.1.1	Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (1)	Chiarisco le esigenze e i punti di vista dei miei interlocutori e riconosco e comprendo i loro messaggi verbali e non verbali.	Chiarisco continuamente le esigenze e i punti di vista dei miei interlocutori.	Recepisco con attenzione i messaggi verbali e pongo domande in caso di dubbi.	Elenco possibili modi di esprimersi non verbali.	2.3
M.3.1.2	Efficacia nella negoziazione e nella consulenza (2)	Elaboro proposte di soluzione adeguate e raggiungo risultati positivi ed efficaci per le persone coinvolte. Ciò significa, in particolare, utilizzare i dispositivi digitali e le applicazioni, nonché i canali di comunicazione nella consulenza alla clientela in modo mirato e adattarli in modo specifico al gruppo di destinatari o ai bisogni e al contesto dell'interlocutore.	Elaboro proposte di soluzione adeguate sulla base delle esigenze e dei punti di vista delle persone coinvolte.	Raggiungo continuamente risultati efficaci sulla base delle esigenze e dei punti di vista delle persone coinvolte.	Miglioro costantemente il mio comportamento nella consulenza e nelle negoziazioni.	2.3
M.4.1.1	Presentazione efficace (1)	Pianifico e preparo le mie presentazioni in maniera autonoma e le svolgo in modo convincente. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.	Pianifico ed elaboro le mie presentazioni in modo autonomo.	Mi preparo in modo professionale alle presentazioni.	Svolgo le presentazioni presentandomi in modo sicuro ed esprimendomi con chiarezza; compio continuamente progressi.	2.4
M.4.1.2	Presentazione efficace (2)	Utilizzo in modo conveniente la retorica e il linguaggio del corpo e impiego i sussidi di presentazione in modo adeguato ai destinatari e alla situazione. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati.	Applico in modo mirato le competenze retoriche.	Utilizzo in modo mirato il linguaggio del corpo attraverso una gestualità appropriata.	Utilizzo i sussidi di presentazione in modo adeguato ai destinatari e alla situazione.	2.4
S.1.1.1	Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative (1)	Rispetto le scadenze e le norme di qualità e faccio fronte alle esigenze e alle richieste dei miei committenti.	Rispetto le scadenze.	Rispetto le norme di qualità.	Faccio fronte alle esigenze e alle richieste dei miei committenti.	3.1
S.1.1.2	Disponibilità a fornire buone prestazioni lavorative (2)	Mi assumo la responsabilità dei miei lavori e del mio comportamento, so resistere allo stress, riconosco situazioni difficili e in caso di necessità chiedo sostegno. Ciò significa, in particolare, essere allo stesso tempo efficienti e flessibili, agire in modo consapevole e valutare le conseguenze in una fase iniziale, oltre a	Mi assumo la responsabilità dei miei lavori e del mio comportamento.	Anche nelle situazioni più complesse lavoro in modo affidabile e preciso.	In situazioni difficili e in caso di necessità chiedo sostegno.	3.1
S.2.1.1	Capacità di comunicazione (1)	Percepisco affermazioni orali e scritte in modo differenziato e sono aperto nei confronti delle idee e opinioni dei miei interlocutori.	Recepisco attivamente le affermazioni formulate oralmente o per iscritto e le integro nel processo di lavoro in modo adeguato alla situazione.	Utilizzo le fonti d'informazione in modo differenziato e le analizzo criticamente in caso di necessità.	Sono aperto nei confronti delle idee e opinioni dei miei interlocutori.	3.2
S.2.1.2	Capacità di comunicazione (2)	Mi esprimo, sia oralmente sia per iscritto, in modo adeguato all'argomento e ai destinatari e comunico i miei punti di vista e le mie proposte in maniera chiara e motivata. Ciò significa, in particolare, considerare i diversi canali (telefono, communities, piattaforme, channels, blog, social media) e le norme comportamentali nelle interazioni online/virtuali.	Mi esprimo oralmente in modo adeguato all'argomento e ai destinatari e miglioro continuamente le mie competenze in questo ambito.	Mi esprimo per iscritto in modo adeguato all'argomento e ai destinatari e miglioro continuamente le mie competenze in questo ambito.	Comunico i miei punti di vista e le mie proposte in modo chiaro e motivato.	3.2
S.2.1.3	Capacità di comunicazione (3)	Sono in grado di superare situazioni di sfida chiarendo i malintesi e i punti di vista e mirando al raggiungimento di soluzioni valide. Ciò significa, in particolare, identificare anche i problemi tecnici nell'applicazione e la loro soluzione durante le interazioni tra uomo e macchina e spiegarli in modo orientato ai destinatari.	Nel lavoro quotidiano riconosco i malintesi e sono in grado di chiarirli.	Spiego i miei punti di vista e chiedo ai miei colleghi di esprimere i propri.	In presenza di malintesi e punti di vista divergenti miro a raggiungere soluzioni costruttive.	3.2
S.2.1.4	Capacità di comunicazione (4)	Sono discreto al fine di tutelare gli interessi dei miei interlocutori e della mia azienda o organizzazione.	Sono discreto nei rapporti con i clienti.	Sono discreto nel rapporto con i colleghi.	Sono discreto nei confronti della mia azienda o organizzazione.	3.2
S.3.1.1	Capacità di lavorare in team (1)	Apporto i miei contributi, accetto le decisioni prese e le attuo.	Apporto sempre più i miei contributi.	Accetto le decisioni prese.	Attuo le decisioni prese.	3.3
S.3.1.2	Capacità di lavorare in team (2)	Formulo critiche costruttive e so anche ricevere e accettare le critiche.	Formulo sempre più critiche costruttive.	So accettare le critiche.	Elaboro positivamente le critiche e ne traggo insegnamenti.	3.3
S.3.1.3	Capacità di lavorare in team (3)	Mi assumo la responsabilità del risultato di un lavoro di team e difendo la soluzione individuata verso l'esterno.	Mi assumo sempre più la responsabilità del risultato di un lavoro di team.	Difendo in modo professionale la soluzione individuata dal team verso l'esterno.	Dò un contributo attivo al lavoro del team.	3.3

S.4.1.1	Forme comportamentali (1)	Adeguo il mio aspetto allo stile dell'azienda o dell'organizzazione, mi presento in modo adeguato alla situazione, sono puntuale, affidabile e ordinato.	Adeguo il mio aspetto allo stile dell'azienda o dell'organizzazione.	Mi vesto e mi comporto in modo adeguato alla situazione.	Sono puntuale, affidabile e ordinato.	3.4
S.4.1.2	Forme comportamentali (2)	Tratto le persone con educazione e rispetto, agisco in modo coscienzioso e rispetto le regole di cortesia nella comunicazione orale e scritta come pure nel mio comportamento. Ciò significa, in particolare, anche gestire le identità digitali sui social media (ad esempio, Xing, LinkedIn) e riconoscere le opportunità ed i rischi legati alla reputazione e alla privacy.	Tratto le persone con educazione e rispetto.	Agisco in modo coscienzioso.	Rispetto le regole di cortesia nella comunicazione orale e scritta come pure nel mio comportamento.	3.4
S.5.1.1	Capacità di apprendimento (1)	Sono aperto a nuove idee e reagisco con flessibilità ai cambiamenti, applico tecniche d'apprendimento e creative adeguate e trasferisco le conoscenze apprese al lavoro pratico. A questo scopo utilizzo metodi, strumenti, media e tecnologie dell'informazione appropriati. Ciò significa, in particolare, pensare in modo creativo, adattivo, interdisciplinare e in rete al fine di analizzare le esigenze dell'ambiente in modo olistico.	Sono aperto a nuove idee e reagisco ai cambiamenti in modo flessibile.	Applico in modo conveniente e continuativo opportune tecniche d'apprendimento e creative nel lavoro quotidiano.	Trasferisco le conoscenze apprese al lavoro pratico.	3.5
S.5.1.2	Capacità di apprendimento (2)	Sono cosciente dell'importanza dell'apprendimento continuo, rifletto sul mio processo d'apprendimento e documento i miei progressi in modo appropriato.	Sono cosciente dell'importanza dell'apprendimento continuo e continuo a migliorare nel lavoro quotidiano.	Rifletto costantemente sul mio processo d'apprendimento, ne riconosco le conseguenze e ne deduco le necessarie misure.	Documento costantemente i miei progressi e le misure attuate in forma conveniente e accresco in questo modo le mie competenze operative.	3.5
S.6.1.1	Coscienza ecologica	Utilizzo l'energia, i beni, il materiale di lavoro e di consumo in modo parsimonioso, smaltisco i rifiuti secondo principi ecologici e tratto con cura mobili e impianti.	Utilizzo l'energia, i beni, il materiale di lavoro e di consumo in modo parsimonioso.	Smaltisco i rifiuti secondo principi ecologici.	Tratto con cura mobili e impianti.	3.6

## Elemento 5

### Situazioni d'apprendimento e di lavoro

#### Introduzione

Nella situazione di apprendimento e di lavoro (SAL) il vostro formatore/maestro di tirocinio valuta la vostra prestazione ed il vostro comportamento in azienda. Le SAL costituiscono lo strumento di formazione e d'esame aziendale sul posto di lavoro.

La valutazione della prestazione si orienta alle capacità parziali Banca contenute nell'► **Elemento 4** della DAP. La valutazione del comportamento avviene sulla base dei criteri di valutazione delle competenze metodologiche, sociali e personali (competenze MSP). Anche le capacità parziali MSP si trovano nell'► **Elemento 4**.

Nel corso della formazione professionale sono svolte sei SAL, 2 per anno di tirocinio. Ogni SAL entra con la stessa ponderazione nel calcolo della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale.



Grafico: Panoramica SAL

#### Impostazione del contenuto di una SAL

Le situazioni di apprendimento e di lavoro sono suddivise in due parti:

A.) Valutazione della prestazione sul posto di lavoro: per ogni valutazione sono scelte, sulla base della situazione di apprendimento e di lavoro definita, 8 capacità parziali dal catalogo delle capacità parziali Banca. Possono essere scelte tutte le capacità parziali con l'indicazione "on must" o "on can" (► **Elemento 4**).

B.) Valutazione del comportamento sul posto di lavoro: le competenze metodologiche, sociali e personali (competenze MSP) rappresentano la base per la valutazione del comportamento. Per ogni valutazione si scelgono 8 capacità parziali dalla lista delle capacità parziali relative alle competenze MSP (► **Elemento 4**).

## **Svolgimento generale nell'azienda di tirocinio**

### **1. Colloquio di preparazione**

Nel colloquio di preparazione, il vostro formatore/maestro di tirocinio vi spiega il campo d'attività, il modo di procedere come pure le aspettative nella situazione di apprendimento e di lavoro. Assieme concordate una situazione di apprendimento e di lavoro. Le 8 capacità parziali Banca e MSP sono annotate nel ► **Formulario SAL**. Il formulario è firmato dai voi e dal vostro formatore/maestro di tirocinio.

### **2. Fase di osservazione**

Durante un minimo di due mesi approfondite le vostre conoscenze e capacità relative alla situazione di apprendimento e di lavoro concordata. Il formatore/maestro di tirocinio vi osserva sul lavoro e annota i risultati importanti. La valutazione si orienta in modo particolare alle osservazioni durante tutta la fase di osservazione.

### **3. Colloquio di valutazione**

Il colloquio di valutazione si svolge tra voi ed il vostro formatore/maestro di tirocinio. La valutazione si riferisce alle capacità parziali Banca e MSP selezionate e le osservazioni annotate in merito. La SAL valutata con una nota è firmata. Se non siete ancora maggiorenni, il formulario deve anche essere firmato dal vostro rappresentante legale.

Per ogni capacità parziale selezionata sono valutati 3 criteri parziali predefiniti con 0-3 punti per ciascuno. Il punteggio complessivo è convertito in una nota, secondo la scala delle note contenuta nelle ► **Direttive sulle situazioni di apprendimento e di lavoro**.

Sulla base della valutazione, il vostro formatore/maestro di tirocinio vi mostra cosa avete imparato e elaborato. Questo colloquio permette al formatore/maestro di tirocinio di mostrarvi le possibilità di sviluppo ed i punti da migliorare nel comportamento d'apprendimento e di lavoro.

Le aziende di formazione possono compilare il formulario SAL elettronicamente via Time2Learn/CYPnet. La versione stampata e firmata (ad eccezione delle firme) è identica alla versione trasmessa elettronicamente e rimane nel dossier personale della persona in formazione.

## Elemento 6

### Corsi interaziendali e controlli delle competenze

#### Corsi interaziendali

I corsi interaziendali (CI) completano la formazione aziendale. Nei CI sarete introdotti alle conoscenze commerciali e capacità fondamentali, come pure alle conoscenze generali del ramo, e riceverete una preparazione complementare alla formazione nell'azienda di tirocinio in vista della procedura di qualificazione. I corsi trasmettono delle competenze specifiche del ramo per la garanzia della qualità nelle aziende di tirocinio. Potete esercitare, consolidare ed approfondire le abilità di base imparate nel CI, possibilmente in modo autonomo, nella vostra azienda di tirocinio. Negli obiettivi di formazione dell' ► **Elemento 4** è spiegato quali capacità parziali sono trattate nei CI. I giorni CI sono ripartiti su tutti i tre anni di tirocinio.

Il ramo di formazione e d'esame Banca è responsabile dei corsi interaziendali. Le cosiddette organizzazioni CI, come ad esempio il CYP, sono responsabili dello svolgimento dei corsi ed allestiscono dei programmi di corso ed orari d'insegnamento dettagliati sulla base del ► **Regolamento organizzativo e programma quadro CI**. Le organizzazioni CI si occupano della pubblicazione dei corsi e dell'iscrizione degli apprendisti.

La frequenza dei corsi interaziendali è obbligatoria per tutti gli apprendisti.

#### Programma quadro CI Banca

Il seguente programma quadro costituisce la base per i programmi di corso delle singole organizzazioni CI.

##### 1° anno di tirocinio

- Panoramica sullo svolgimento dell'apprendistato
- Introduzione alla documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni Banca
- Gestione delle capacità parziali Banca
- Gestione delle capacità parziali delle competenze metodologiche, sociali e personali (MSP)
- Capacità parziali CI Banca secondo l'elemento 4 della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni
- Primo controllo delle competenze CI
- Riflessioni sulla base delle capacità parziali Banca e MSP come controllo del progresso d'apprendimento

##### 2° anno di tirocinio

- Riflessioni sulla base delle capacità parziali Banca e MSP come controllo del progresso d'apprendimento
- Capacità parziali CI Banca secondo l'elemento 4 della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

### 3° anno di tirocinio

- Riflessioni sulla base delle capacità parziali Banca e MSP come controllo del progresso d'apprendimento
- Secondo controllo delle competenze CI
- Bilancio della situazione in vista della procedura di qualificazione aziendale
- Capacità parziali CI Banca secondo l'elemento 4 della documentazione dell'apprendimento e delle prestazioni

### Controlli delle competenze CI (CC-CI)

Durante i tre anni di tirocinio svolgete due controlli delle competenze CI. I controlli delle competenze CI sono svolti e valutati dalle organizzazioni CI. Entrambe i controlli delle competenze entrano con la stessa ponderazione nel calcolo della nota dei luoghi di formazione per la parte aziendale.

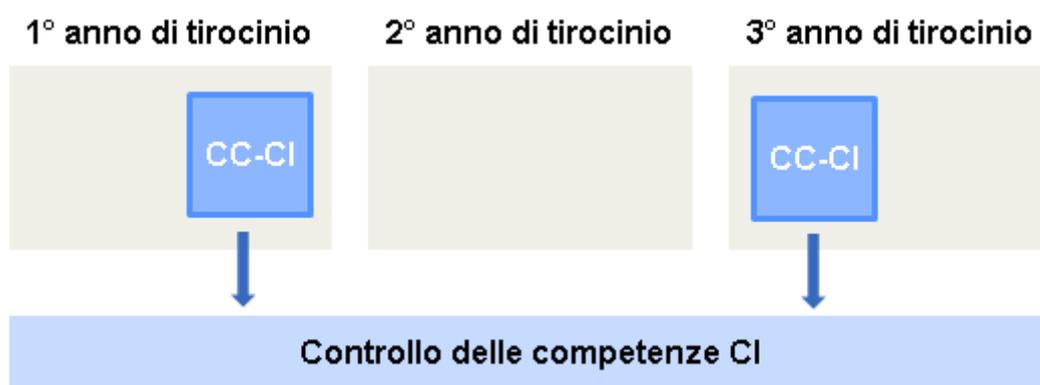


Grafico: Panoramica dei CC-CI

Il primo controllo delle competenze si svolge al termine del primo anno di tirocinio ed il secondo all'inizio del terzo anno di tirocinio. Le organizzazioni CI fissano le date per i due controlli delle competenze e le comunicano agli apprendisti in tempo utile.

Un controllo delle competenze CI comprende i contenuti di almeno quattro giorni di corso. La materia d'esame si limita alle capacità parziali dell'► **Elemento 4** della DAP, trattate nel rispettivo periodo CI secondo il programma di corso. Si tratta di contenuti della pratica professionale che sono esaminati sotto l'aspetto della competenza professionale. I contenuti ed i livelli di tassonomia si orientano alle capacità parziali sottostanti.

Potete trovare ulteriori dettagli in merito nelle ► **Direttive sui controlli delle competenze CI**.

## Elemento 7

### Procedura di qualificazione aziendale

#### Parte aziendale della procedura di qualificazione

Negli elementi ► **Situazioni di apprendimento e di lavoro** e ► **Corsi interaziendali ramo banca e controlli delle competenze** avete già conosciuto due parti della procedura di qualificazione aziendale.

Il seguente grafico mostra la ponderazione delle parti aziendali della procedura di qualificazione.

Area parziale	1° anno	2° anno	3° anno	Pagella (calcolo)	Ponderazione			
Parte aziendale	Situazioni d'apprendimento e lavoro (SAL)	○ ○	○ ○	○ ○	Valore medio delle 8 note (6 SAL e 2 CC-CI)	50%	► Nota die luoghi di formazione parte aziendale	
	Controllo delle competenze (CC-CI)			○				
	Pratica professionale orale			○	Nota	25%		► Pratica professionale orale
	Pratica professionale scritto			○	Nota	25%		► Pratica professionale scritto

**Grafico: Parte aziendale della procedura di qualificazione**

In seguito potete trovare delle informazioni sulla pratica professionale, orale, e sulla pratica professionale, scritto, al termine del terzo anno di tirocinio.

Gli aspetti fondamentali della pratica professionale, orale e scritto, sono regolati

- nelle ► **Direttive sulla pratica professionale - orale**
- nelle ► **Direttive sulla pratica professionale - scritto**

#### Pratica professionale - orale

Il campo di qualificazione “Prassi professionale - orale” consiste in un esame orale al termine dell'apprendistato. L'esame orale è svolto sotto forma di una reale situazione di consulenza ad un cliente.

All'esame potete scegliere tra due casi d'esame con indirizzi professionali diversi (finanziamenti/investimenti). Prima dell'inizio del periodo di preparazione, scegliete uno dei due casi a disposizione, sulla base della breve descrizione del caso.

Il caso d'esame che avete scelto consiste in una situazione iniziale ed il relativo compito.

All'esame partecipano, oltre a voi, altre due persone. Uno dei due esperti assume il ruolo di cliente nel colloquio di consulenza, mentre il secondo esperto funge da osservatore e verbalizza le osservazioni in una griglia di valutazione

Il periodo di preparazione, con il caso d'esame che avete scelto, ammonta a 10 minuti. Il seguente colloquio d'esame dura 30 minuti.

#### ► **Direttive sulla pratica professionale - orale**

Nel materiale supplementare relativo al presente elemento 7, potete trovare le ► **Indicazioni relative all'esame aziendale orale**, che contengono in particolare indicazioni sui sussidi permessi e sullo svolgimento del colloquio d'esame.

#### **Prassi professionale - scritto**

Il campo di qualificazione "Pratica professionale - scritto" comprende contenuti di pratica professionale, che vengono esaminati sotto l'aspetto delle conoscenze e dell'azione.

Nell'ambito della "Pratica professionale - scritto" viene esaminata l'intera gamma di competenze professionali. Non si tratta di un esame che tocca solo i punti essenziali. I contenuti ed i livelli di tassonomia si orientano alle capacità parziali fondamentali (azienda e CI) dall'► **Elemento 4** dell'attuale DAP in vigore.

Prima dell'inizio dei lavori, i candidati sanno quali prestazioni devono fornire e che cosa viene valutato. Ricevono un compito ampio, pre-strutturato e/o un caso pratico e/o diversi piccoli lavori. Nel compito d'esame sono indicati tutti i punti di valutazione, come pure la valutazione dei singoli esercizi d'esame.

L'esame dura 120 minuti.

#### ► **Direttive sulla pratica professionale - scritto**

#### **Indicazioni sulla parte scolastica della procedura di qualificazione**

Potete trovare delle informazioni sulla parte scolastica della procedura di qualificazione nell'► **Ordinanza della formazione**, art. 21 e 22, come pure nel ► **Piano di formazione**, parte D, 2. Parte scolastica: campi di qualificazione, organizzazione, ponderazione.

Le disposizioni d'esecuzione disciplinano i dettagli della procedura di qualificazione concernente ogni area disciplinare.

• Associazione Svizzera dei Banchieri  
Aeschenplatz 7  
Casella postale 4182  
CH-4002 Basilea  
T +41 61 295 93 93  
F +41 61 272 53 82  
office@sba.ch  
www.swissbanking.org  
<http://twitter.com/swissbankingsba>