

- Swiss Banking

# Piano di formazione BEM

BEM – Ingresso in banca dopo la maturità

1° gennaio 2026

# Introduzione

- Il presente piano di formazione BEM descrive il processo «tipicamente ideale». È una raccomandazione dell'Associazione svizzera dei banchieri, adattata ai contenuti specifici del settore bancario insegnati da bbz o da CYP.
- I contenuti variano a seconda della durata e del tipo di formazione e si suddividono come segue:
  - Slide 4-6: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità, senza lungo tirocinio di una SMC/SME
  - Slide 8-11: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità, con un tirocinio di **24 mesi** di una SMC/SME
  - Slide 13-15: BEM – Ingresso in banca dopo la maturità, con un tirocinio di **18 mesi** di una SMC/SME
- Le domande chiave, i compiti pratici e i contenuti del BoK per il BEM – Ingresso in banca dopo la maturità sono disponibili nel [catalogo delle competenze operative BEM](#).
- Informazioni dettagliate sulla formazione nel ramo Servizi e Amministrazione sono disponibili nelle «[Linee guida sulla formazione](#)» pubblicate dalla CIFIC Svizzera.

1

BEM – Ingresso in banca dopo la maturità, senza lungo tirocinio di una SMC/SME

# Piano di formazione – 1° semestre

## Formazione aziendale in banca

Nel 1° semestre, la formazione dovrebbe svolgersi, nel limite del possibile, nei reparti in cui vanno acquisite le competenze per trattare con le e i clienti con esigenze di base su canali diversi. Questi sono, ad esempio, un'area clienti, la reception, al telefono o nell'assistenza per l'e-banking. Inoltre, il processo di formazione deve includere l'apprendimento delle attività amministrative di base.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prodotti e servizi di base</li> <li>• Call center / servizio clienti</li> <li>• E-banking</li> <li>• Zona clienti / reception</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività per clientela privata</li> <li>• Retail banking</li> <li>• Operazioni di pagamento</li> </ul> |
|---|---|

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco A: CO b1, CI b2, CI b3, CI e2

Blocco B: CO d1, CI d2, CI d3

# Piano di formazione – 2° semestre

## Formazione aziendale in banca

Nel 2° semestre, la formazione dovrebbe svolgersi, nel limite del possibile, in reparti con un contatto prolungato con la clientela e in cui le persone in formazione possono condurre o accompagnare le colloqui con le/i clienti.

È utile svolgere incarichi parziali anche nei reparti amministrativi con interazioni estese con altri ambiti.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità di consulenza</li> <li>• Call center / Digital Banking</li> <li>• Clienti aziendali</li> <li>• Consulenza ipotecaria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendite / Assistenza frontale</li> <li>• Amministrazione di titoli / crediti</li> <li>• Consulenza finanziaria e previdenziale</li> </ul> |
|--|--|

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco C: CO d3

## Piano di formazione – 3° semestre

### Formazione aziendale in banca

Nel 3° semestre, la formazione dovrebbe svolgersi, nel limite del possibile, in reparti in cui si possa svolgere un ruolo attivo in compiti di consulenza e assistenza complessi (clienti, stakeholder, fornitori, collaboratrici e collaboratori, superiori).

In questi reparti andrebbero trattate situazioni di lavoro più complesse in un settore specializzato legato all'attività bancaria.

Inoltre, l'ambiente dovrebbe offrire l'opportunità di fare ricerche e approfondire argomenti specialistici nel dialogo e nelle discussioni con collaboratrici, collaboratori, superiori e clienti.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- Consulenza finanziaria e previdenziale
- Commercio
- Consulenza ipotecaria
- Consulenza sugli investimenti
- Analisi del credito
- Consulenza clienti generale

- Gestione di prodotti e progetti
- Consulenza fiscale e successoria
- Clienti aziendali
- Business desk
- Gestione patrimoniale
- Wealth management

### Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco D: CO b3

Blocco E: CO d4

# 2

BEM – Ingresso in banca dopo la maturità, con un tirocinio di **24 mesi** di una SMC/SME

# Piano di formazione – 1° semestre

## Formazione aziendale in banca

Nel 1° semestre, le persone in formazione possono concentrarsi esclusivamente sui contenuti del ramo Servizi e Amministrazione (SA). Per questo motivo, nel limite del possibile, dovrebbero essere formate in reparti in cui possano acquisire le competenze evidenziate in rosso di seguito. Questi reparti sono, ad esempio, senza compiti bancari (come marketing, contabilità, risorse umane) o con compiti bancari semplici (operazioni di pagamento o zona clienti/accoglienza). Inoltre, il processo di formazione deve includere l'apprendimento delle attività amministrative di base. Le competenze operative b2, b3, d2 ed e2 possono essere insegnate nel semestre successivo.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- Marketing
- Zona clienti / reception
- Risorse umane
- Contabilità
- Operazioni di pagamento

	ACO A: operare in forme di lavoro e di organizzazione agili	ACO B: interagire in un ambiente di lavoro interconnesso	ACO C: coordinare i processi di lavoro aziendali	ACO D: plasmare le relazioni con clienti e fornitori	ACO E: utilizzare le tecnologie del mondo del lavoro digitale
Ramo SA	CO a1				CO e1
		CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3		CO e3
					CO e4

# Piano di formazione – 2° semestre

## Formazione aziendale in banca

Alla fine del 2° semestre verranno sostenute la procedura di qualificazione (PQ) della scuola e quella del ramo SA. Pertanto, la formazione dovrebbe svolgersi in reparti in cui si possano acquisiscono le competenze mancanti (evidenziate in rosso) del ramo SA. Inoltre, vengono completati i primi corsi specifici del settore bancario. Nel limite del possibile, vanno trasmesse le seguenti competenze operative: per **SA**: b2, b3, d2, e2 – inoltre, per **BEM**: b1, d1, d3. Questo può avvenire, ad esempio, alla reception, al telefono o nell'assistenza per l'e-banking. Inoltre, il processo di formazione deve includere l'apprendimento delle attività amministrative di base.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- Prodotti e servizi di base
- Call center / servizio clienti
- E-banking
- Attività per clientela privata
- Retail banking
- Operazioni di pagamento

	ACO A: operare in forme di lavoro e di organizzazione agili	ACO B: interagire in un ambiente di lavoro interconnesso	ACO C: coordinare i processi di lavoro aziendali	ACO D: plasmare le relazioni con clienti e fornitori	ACO E: utilizzare le tecnologie del mondo del lavoro digitale
Ramo SA	CO a1				CO e1
		CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3		CO e3
					CO e4

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco A: CO b1, CO b2, CO b3, CO e2

Blocco B: CO d1, CO d2, CO d3

# Piano di formazione – 3° semestre

## Formazione aziendale in banca

Nel 3° semestre, le persone in formazione possono concentrarsi solo sui contenuti del BEM – Ingresso in banca dopo la maturità. I corsi specifici del settore bancario diventano più impegnativi e si incentrano sugli investimenti e i finanziamenti. Nel limite del possibile, la formazione deve tenersi in reparti con un contatto prolungato con la clientela e in cui le persone in formazione possono condurre o accompagnare le colloqui con le/i clienti. È utile svolgere incarichi parziali anche nei reparti amministrativi con interazioni estese con altri ambiti.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità di consulenza</li> <li>• Call center / Digital Banking</li> <li>• Clienti aziendali</li> <li>• Consulenza ipotecaria</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendite / Assistenza frontale</li> <li>• Amministrazione di titoli / crediti</li> <li>• Consulenza finanziaria e previdenziale</li> </ul> |
|--|--|

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco C: CO d3

# Piano di formazione – 4° semestre

## Formazione aziendale in banca

Alla fine del 4° semestre, verrà sostenuta la PQ orale del BEM – Ingresso in banca dopo la maturità.

Se possibile, la formazione dovrebbe svolgersi, nel limite del possibile, in reparti in cui si possa svolgere un ruolo attivo in compiti di consulenza e assistenza complessi (clienti, stakeholder, fornitori, collaboratrici e collaboratori, superiori).

In questi reparti andrebbero trattate situazioni di lavoro più complesse in un settore specializzato legato all'attività bancaria.

Inoltre, l'ambiente dovrebbe offrire l'opportunità di fare ricerche e approfondire argomenti specialistici nel dialogo e nelle discussioni con collaboratrici, collaboratori, superiori e clienti.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza finanziaria e previdenziale</li> <li>• Commercio</li> <li>• Consulenza ipotecaria</li> <li>• Consulenza sugli investimenti</li> <li>• Analisi del credito</li> <li>• Consulenza clienti generale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione di prodotti e progetti</li> <li>• Consulenza fiscale e successoria</li> <li>• Clienti aziendali</li> <li>• Business desk</li> <li>• Gestione patrimoniale</li> <li>• Wealth management</li> </ul> |
|---|---|

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco D: CO b3

Blocco E: CO d4

# 3

BEM – Ingresso in banca dopo la maturità, con un tirocinio di **18 mesi** di una SMC/SME

# Piano di formazione – 1° semestre

## Formazione aziendale in banca

Nel 1° semestre vengono insegnati sia i contenuti del ramo Servizi e Amministrazione (SA) sia quelli del BEM – Ingresso in banca dopo la maturità. Tuttavia, in questo semestre è possibile non fare un certificato delle competenze aziendali (CCA) per il BEM. Per questo motivo, nel limite del possibile, la formazione dovrebbe svolgersi in reparti in cui si possano acquisire le competenze evidenziate in rosso di seguito. Inoltre, per il BEM andrebbero trasmesse anche le seguenti competenze operative: b1, d1, d3

Questi reparti sono, ad esempio, senza compiti bancari (come marketing, contabilità, risorse umane) o con compiti bancari semplici (operazioni di pagamento o zona clienti/accoglienza). Inoltre, il processo di formazione deve includere l'apprendimento delle attività amministrative di base. Le competenze operative b2, b3, d2 ed e2 possono essere insegnate nel semestre successivo.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- Marketing
- Zona clienti / reception
- Risorse umane

- Contabilità
- Operazioni di pagamento

	ACO A: operare in forme di lavoro e di organizzazione agili	ACO B: interagire in un ambiente di lavoro interconnesso	ACO C: coordinare i processi di lavoro aziendali	ACO D: plasmare le relazioni con clienti e fornitori	ACO E: utilizzare le tecnologie del mondo del lavoro digitale
Ramo SA	CO a1				CO e1
		CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3		CO e3
					CO e4

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco A: CO b1, CO b2, CO b3, CO e2

Blocco B: CO d1, CO d2, CO d3

# Piano di formazione – 2° semestre

## Formazione aziendale in banca

Alla fine del 2° semestre verranno sostenute la procedura di qualificazione (PQ) della scuola e quella del ramo SA. Pertanto, la formazione dovrebbe svolgersi in reparti in cui si possano acquisiscono le competenze mancanti (evidenziate in rosso) del ramo SA. Inoltre, i corsi specifici del settore bancario diventano più impegnativi e si incentrano sugli investimenti e i finanziamenti. Nel limite del possibile, vanno trasmesse le seguenti competenze operative (CO): **per SA:** b2, b3, d2, e2 – inoltre, **per BEM:** d3. In questo semestre bisogna fare un CCA sia per il ramo SA che per il BEM. Questo può avvenire, ad esempio, alla reception, al telefono o nell'assistenza per l'e-banking. Inoltre, il processo di formazione deve includere l'apprendimento delle attività amministrative di base.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- Prodotti e servizi di base
- Call center / servizio clienti
- E-banking
- Consulenza ipotecaria
- Attività per clientela privata
- Retail banking
- Operazioni di pagamento
- Consulenza finanziaria e previdenziale

	ACO A: operare in forme di lavoro e di organizzazione agili	ACO B: interagire in un ambiente di lavoro interconnesso	ACO C: coordinare i processi di lavoro aziendali	ACO D: plasmare le relazioni con clienti e fornitori	ACO E: utilizzare le tecnologie del mondo del lavoro digitale
Ramo SA	CO a1				CO e1
		CO b2		CO d2	CO e2
	CO a3	CO b3	CO c3		CO e3
					CO e4

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco C: CO d3

# Piano di formazione – 3° semestre

## Formazione aziendale in banca

Nel 3° semestre, le persone in formazione possono concentrarsi solo sui contenuti del BEM – Ingresso in banca dopo la maturità e alla fine del semestre verrà sostenuta la PQ orale del BEM – Ingresso in banca dopo la maturità.

Nel limite del possibile, la formazione dovrebbe svolgersi in reparti in cui sia possibile svolgere un ruolo attivo in compiti di consulenza e assistenza complessi (clienti, stakeholder, fornitori, collaboratrici e collaboratori, superiori).

In questi reparti andrebbero trattate situazioni di lavoro più complesse in un settore specializzato legato all'attività bancaria.

Inoltre, l'ambiente dovrebbe offrire l'opportunità di fare ricerche e approfondire argomenti specialistici nel dialogo e nelle discussioni con collaboratrici, collaboratori, superiori e clienti.

I reparti adatti (i nomi possono variare a seconda dell'istituto) sono, ad esempio:

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulenza finanziaria e previdenziale</li> <li>• Commercio</li> <li>• Consulenza ipotecaria</li> <li>• Consulenza sugli investimenti</li> <li>• Analisi del credito</li> <li>• Consulenza clienti generale</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione di prodotti e progetti</li> <li>• Consulenza fiscale e successoria</li> <li>• Clienti aziendali</li> <li>• Business desk</li> <li>• Gestione patrimoniale</li> <li>• Wealth management</li> </ul> |
|---|---|

## Corsi BEM specifici del settore bancario

Blocco D: CO b3

Blocco E: CO d4