

Procedura di qualificazione «Certificato delle competenze interaziendali del ramo Banca»

Direttive

Maggio 2025/versione 1

Associazione svizzera dei banchieri (ASB)

Sommario

1.	Introduzione	3
1.1	Scopo delle direttive	3
1.2	Basi	3
1.3	Inserimento nella procedura di qualificazione globale	3
2.	Condizioni generali del CC-CI	4
2.1	Iscrizione all'esame e convocazione all'esame	4
2.2	Compensazione degli svantaggi	4
2.3	Assenze	4
2.4	Assegnazione delle note	5
2.5	Inoltro delle note	5
2.6	Ripetizione	5
2.7	Ispezione e ricorso	5
2.8	Esecuzione del CC-CI	5
3.	Configurazione del CC-CI del ramo Banca	6
3.1	Sommario	6
3.2	Certificato delle competenze CI 1	7
3.3	Certificato delle competenze CI 2	10
3.4	Tempistiche	12
3.5	Metodologia, durata e compiti	12
3.6	Ausili consentiti	13
4.	Vigilanza	13
5.	Archiviazione	13
6.	Approvazione	13

1. Introduzione

1.1 Scopo delle direttive

Le presenti direttive specificano le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione (PQ) con esame finale per la formazione professionale di base «Impiegata/impiegato di commercio AFC» del ramo Banca e fanno riferimento alla PQ «Certificato delle competenze interaziendali». Le direttive sono pubblicate dall'Associazione svizzera dei banchieri (ASB).

1.2 Basi

Le basi giuridiche delle presenti direttive sono elencate nel capitolo 2 delle «Disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione con esame finale per l'ordinanza sulla formazione professionale di base e il piano di formazione per impiegate/impiegati di commercio AFC».

L'allegato 2 del piano di formazione (obiettivi di valutazione CI) e il documento specifico della banca Body of Knowledge (BoK) servono come ulteriore base. Il BoK definisce il contenuto tecnico specialistico delle situazioni di lavoro specifiche del ramo e gli obiettivi di valutazione sulla base dell'allegato 2 del piano di formazione per impiegate/impiegati di commercio AFC del ramo Banca.

Il certificato delle competenze interaziendali (CC-CI) include contenuti pratici professionali che vengono verificati con particolare attenzione alle competenze operative. Gli obiettivi degli esami sono:

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

1.3 Inserimento nella procedura di qualificazione globale

La nota complessiva della PQ è composta da:

Figura 1: panoramica dell'intera PQ per impiegate/impiegati di commercio AFC

Note relative all'insegnamento professionale 40%			Lavoro pratico 30%, nota di sbarramento	Conoscenze professionali e cultura generale 30%, nota di sbarramento					Nota complessiva min. 4.0
Azienda 6 notes 25%	Scuola professionale 6 note semestrali delle pagelle, incl. opzioni e ambiti a scelta 50%	CI 2 valutazioni 25%	Campi di competenza A-E 50 min. orale (possibilità di esami parziali scritti) Ponderazione a seconda del settore	Campo di competenza A 30 min. orale 20%	Campo di competenza B 75 min. scritto 20%	Campo di competenza C 75 min. scritto (incl. lingua straniera) 20%	Campo di competenza D 30 min. orale (incl. lingua straniera) 20%	Campo di competenza E 75 min. scritto 20%	

Fonte: formazione impiegate/impiegati di commercio in Svizzera (2025)

• Swiss Banking

- Note relative all'insegnamento professionale (40%)
 - Azienda
 - Scuola professionale
 - **Corsi interaziendali (CI)**
- Campo di qualificazione «Lavoro pratico» (= esame finale aziendale) (30%)
- Campo di qualificazione «Conoscenze professionali e cultura generale» (= esame finale scolastico) (30%)

La procedura di qualificazione è superata se la nota globale e la nota dell'esame finale aziendale e scolastico (= note sulla conoscenza del caso) sono almeno pari a 4.0.

2. Condizioni generali del CC-CI

2.1 Iscrizione all'esame e convocazione all'esame

L'iscrizione all'esame è da effettuare conformemente alle disposizioni dell'organizzazione CI. La convocazione all'esame viene inviata conformemente alle disposizioni dell'organizzazione CI.

2.2 Compensazione degli svantaggi

La compensazione degli svantaggi viene rilasciata dal Cantone. La candidata o il candidato deve presentare la compensazione degli svantaggi all'organizzazione CI entro un mese prima della valutazione della persona in formazione.

2.3 Assenze

Motivi giustificati

Se le persone in formazione non sono in grado di presentarsi a un CC-CI o parte di esso per motivi giustificati, l'organizzazione CI è tenuta a stabilire una data di recupero entro un periodo di tempo ragionevole.

I motivi giustificati sono quelli stabiliti dalla legge (art. 324a cpv. 1 CO):

- malattia o infortunio (è richiesta una prova/certificato medico)
- gravidanza e maternità
- decesso di un familiare stretto
- servizio militare, di protezione civile o civile imprevisto
- Forza maggiore (disastri naturali, pandemie, ecc.)
- Così come il ritardo o la cancellazione del trasporto pubblico con conferma da parte dell'operatore.

Se le persone in formazione si presentano dopo l'inizio ufficiale dell'esame per motivi giustificati, l'esame deve essere rinviato a data ulteriore.

Colpa propria

Le persone in formazione che, per motivi non giustificati e/o per colpa propria, non mettono agli atti un CC-CI o parte di esso, riceveranno zero punti per la parte corrispondente (inutilizzabile o non completata). L'autorità decisionale spetta all'organizzazione CI che esegue l'esame. In tal caso, la persona in formazione non ha diritto a partecipare all'esame.

2.4 Assegnazione delle note

La conversione del punteggio in nota avviene mediante la seguente formula:

$$\text{Nota} = \frac{\text{Punti ottenuti} \times 5}{\text{Max. punti possibili}} + 1$$

Sono possibili solo note mezze o intere.

Le organizzazioni CI hanno la possibilità di rivedere il CC-CI con le persone in formazione in una forma adeguata dopo l'esame.

2.5 Inoltro delle note

La comunicazione delle note alle persone in formazione e alle aziende formatrici deve avvenire in forma scritta. Le note vengono registrate nella piattaforma cantonale di scambio dati (DBLAP2) dalla rispettiva organizzazione CI che esegue l'esame.

2.6 Ripetizione

Le persone in formazione che non hanno superato la procedura di qualificazione nel suo complesso e il campo di qualificazione «Nota relativa all'insegnamento professionale» e hanno ottenuto una nota relativa all'insegnamento professionale insufficiente all'interno di questo campo per i «Corsi interaziendali», possono ripetere le rispettive valutazioni delle persone in formazione relative al CC-CI una volta entro un anno.

L'ufficio cantonale competente decide in merito alla ripetizione del CC-CI in seguito alla ripetizione dell'anno di formazione.

2.7 Ispezione e ricorso

Non è possibile ispezionare i CC-CI o le valutazioni delle singole persone in formazione. Le uniche eccezioni sono i ricorsi contro le note del CC-CI. Questi ricorsi sono disciplinati dal diritto cantonale.

2.8 Esecuzione del CC-CI

Le organizzazioni CI eseguono il CC-CI per conto del ramo Banca. Assicurano che gli esami siano completati individualmente, senza ausili non consentiti, e che i risultati siano validi.

3. Configurazione del CC-CI del ramo Banca

3.1 Sommario

Nell'ambito del CC-CI, vengono esaminati quei campi di competenze operative che influiscono sulle specificità del ramo (cfr. allegato 2 Piano di formazione per il ramo Banca).

Il materiale d'esame riguarda situazioni professionali definite e i relativi obiettivi di valutazione CI, nonché la specificazione di tali obiettivi di valutazione conformemente al Body of Knowledge. Ogni CC-CI comprende un'unità di corso di almeno tre giorni. I contenuti e i livelli tassonomici si basano sui corrispondenti obiettivi di valutazione CI del Body of Knowledge.

Gli obiettivi di valutazione CI sono assegnati al CC-CI come segue:

3.2 Certificato delle competenze CI 1

Blocco CI	Situazioni di lavoro	Obiettivi di valutazione CI incl. livelli tassonomici	Metodologia/ ponderazione/ durata dell'esame
A e B	Situazione di lavoro 1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione.	e2.bank.ci1 Conoscono i vari gruppi bancari e gli attori della piazza finanziaria svizzera nonché le principali organizzazioni internazionali. (C2)	I 100 punti totali da raggiungere sono così distribuiti: 80 % su compiti di conoscenza e comprensione 20 % su simulazioni operative e/o lavoro guidato su casi L'esame dura in totale 120 minuti.
	Situazione di lavoro 1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione.	e2.bank.ci3 Illustrano la catena di creazione di valore e le varie unità organizzative delle banche. (C2)	
	Situazione di lavoro 2 Agire in conformità alle leggi e direttive.	b1.bank.ci1 Illustrano le basi legali rilevanti per il settore. (C2)	
	Situazione di lavoro 2 Agire in conformità alle leggi e direttive.	b1.bank.ci2 Presentano i principi e gli standard specifici del settore bancario. (C2) → Focus sulla CDB e su compliance del ruolo	
	Situazione di lavoro 2 Agire in conformità alle leggi e direttive.	b1.bank.ci3 Spiegano le direttive e le disposizioni specifiche del settore in materia di protezione, sicurezza e salvataggio dei dati. (C2)	
	Situazione di lavoro 2 Agire in conformità alle leggi e direttive.	b1.bank.ci5 Illustrano i requisiti e le disposizioni rilevanti per l'apertura di relazioni cliente nell'attività bancaria. (C2)	
	Situazione di lavoro 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo.	b2.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per l'elaborazione delle operazioni bancarie amministrative. (C1)	

• Swiss Banking

	Situazione di lavoro 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo.	b2.bank.ci2 Menzionano i processi caratteristici del settore per lo svolgimento delle operazioni bancarie. (C2) → Focus su transazioni di pagamento/mezzi di pagamento e compliance	
	Situazione di lavoro 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato.	b3.bank.ci1 Menzionano gli ambiti operativi del settore bancario. (C1)	
	Situazione di lavoro 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato.	b3.bank.ci3 Spiegano gli sviluppi nel settore bancario. (C3)	
	Situazione di lavoro 4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli.	d1.bank.ci1 Motivano le principali basi normative per la ricezione, l'inoltro e l'assistenza dei clienti bancari in loco. (C2)	
	Situazione di lavoro 4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli.	d1.bank.ci2 Mostrano come ricevere in maniera rispettosa i clienti bancari e come riconoscere e smistare le loro esigenze. (C3)	
	Situazione di lavoro 4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli.	d1.bank.ci3 Descrivono l'importanza del banking digitale e spiegano le caratteristiche dei relativi prodotti e servizi. (C2)	
	Situazione di lavoro 6 Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali.	d2.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per la consulenza mediante i canali digitali. (C1)	
	Situazione di lavoro 6	d2.bank.ci4 Mostrano come gestire in maniera efficace i reclami e le obiezioni dei clienti. (C3)	

• Swiss Banking

	Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali.		
	Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per la consulenza ai clienti bancari. (C1)	
	Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci2 Spiegano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti privati nell'ambito dei servizi di base. (C2)	
	Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci3 Classificano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari in ambito previdenziale. (C3)	
	Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci6 Descrivono i prodotti bancari digitali più diffusi. (C2)	
	Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci9 Uniscono le proprie competenze di consulenza alle conoscenze specialistiche riguardo al settore bancario, tenendo conto della tematica della sostenibilità. (C5)	

• Swiss Banking

3.3 Certificato delle competenze CI 2

Gli obiettivi di valutazione del CC-CI 1 non sono parte integrante diretta del CC-CI 2. Tuttavia, costituiscono la base per completare con successo il CC-CI 2. Si presume quindi che la persona in formazione abbia acquisito la padronanza degli obiettivi di valutazione del CC-CI 1.

Blocco CI	Situazioni di lavoro	Obiettivi di valutazione CI incl. livelli tassonomici	Metodica/ ponderazione/ durata dell'esame
C, D ed E	Situazione di lavoro 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato.	b3.bank.ci4 Spiegano le attuali innovazioni e tendenze nel settore bancario. (C2)	I 100 punti totali da raggiungere sono così distribuiti: 80 % su simulazioni operative e/o lavoro guidato sul caso 20 % su compiti di conoscenza e comprensione L'esame dura in totale 180 minuti.
	Situazione di lavoro 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato.	b3.bank.ci6 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti a livello nazionale. (C4)	
	Situazione di lavoro 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato.	b3.bank.ci8 Riconoscono e spiegano le interrelazioni economiche e descrivono l'influsso che hanno sul settore bancario. (C5)	
	Situazione di lavoro 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato.	b3.bank.ci9 Motivano gli effetti degli attuali sviluppi (mercati finanziari, economia politica, politica) sulle attività e i compiti che svolgono nel settore bancario. (C5)	
	Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci4 Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito degli investimenti. (C4)	

• Swiss Banking

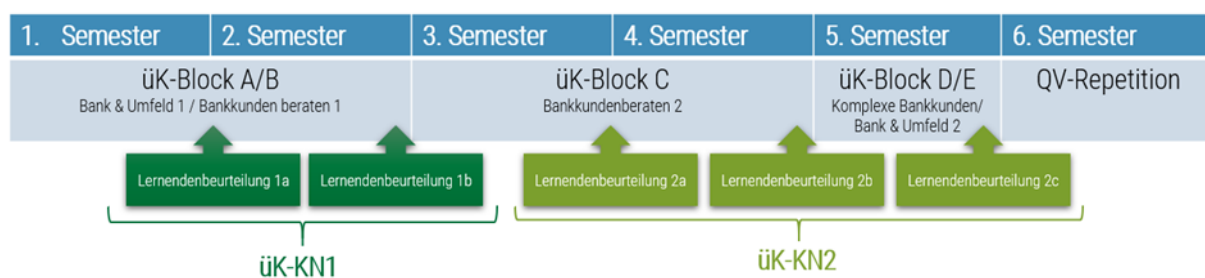
Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci5 Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito dei finanziamenti. (C4)
Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci8 In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sulla consulenza per i clienti bancari. (C4)
Situazione di lavoro 5 Fornire consulenza ai clienti bancari.	d3.bank.ci9 Uniscono le proprie competenze di consulenza alle conoscenze specialistiche riguardo al settore bancario, tenendo conto della tematica della sostenibilità. (C5)
Situazione di lavoro 7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari.	d4.bank.ci1 Menzionano le principali basi normative per l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. (C1)
Situazione di lavoro 7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari.	d4.bank.ci2 Spiegano le offerte bancarie e le disposizioni per i clienti bancari con esigenze complesse nell'ambito di servizi di base, investimenti, finanziamenti e previdenza. (C3)
Situazione di lavoro 7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari.	d4.bank.ci3 Applicano metodi per preparare in maniera efficace il colloquio con clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3)
Situazione di lavoro 7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari.	d4.bank.ci5 In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sui prodotti previdenziali e di investimento per i clienti bancari con esigenze complesse. (C4)
Situazione di lavoro 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo.	b2.bank.ci2 Menzionano i processi caratteristici del settore per lo svolgimento delle operazioni bancarie. (C2) → Focus sull'elaborazione del credito e finanziaria e sul trading/tesoreria

3.4 Tempistiche

Le valutazioni individuali delle persone in formazione per ogni CC-CI hanno luogo dopo ciascun modulo CI. A causa della complessità e dell'ampia portata dell'apprendimento, nel modulo CI C vengono sempre effettuate due valutazioni delle persone in formazione.

Tuttavia, le organizzazioni CI possono combinare queste due valutazioni in una sola.

Figura 2: possibile procedura per la valutazione delle persone in formazione



Fonte: CYP (2023)

Il CC-CI 1 deve essere effettuato entro il 15 agosto del terzo anno di formazione (per facilitare eventuali cambi di ramo e il passaggio alla professione impiegata/impiegato di commercio AFC), il CC-CI 2 entro il 15 maggio dell'ultimo anno di formazione. Nell'ultimo semestre della formazione professionale di base non sono previsti corsi interaziendali dall'inizio della procedura di qualificazione.

Le rispettive organizzazioni CI stabiliscono le date d'esame esatte sulla base del grafico di cui sopra e le comunicano per tempo alle persone in formazione.

3.5 Metodologia, durata e compiti

Per ogni valutazione delle persone in formazione, le rispettive organizzazioni CI scelgono la metodologia in linea con il rispettivo formato CI. Nel ramo Banca, ogni CC-CI, composto da diverse valutazioni delle persone in formazione, comprende i seguenti metodi:

Domande di conoscenza e di comprensione: la persona in formazione lavora su vari compiti scritti con domande aperte e chiuse (ad esempio, scelta singola, scelta multipla, sequenza, ordine). La persona in formazione dimostra di possedere le conoscenze specialistiche richieste nel ramo di formazione e d'esame.

Simulazioni operative: il punto di partenza è sempre un caso pratico (ad esempio un esempio video, uno spunto fotografico, un caso di studio scritto). La persona in formazione dimostra per iscritto di essere in grado di pianificare o implementare i fondamenti appresi.

Lavoro guidato sul caso: la persona in formazione lavora per iscritto su vari compiti parziali successivi basati su una situazione pratica concreta. I compiti parziali si riferiscono al processo centrale del corrispondente campo di competenze operative o della corrispondente competenza operativa. La persona in formazione dimostra di essere in grado di svolgere compiti concreti a partire dalla pratica.

Il CC-CI 1 ha una durata complessiva di 120 minuti e il CC-CI 2 ha una durata complessiva di 180 minuti. Una valutazione individuale della persona in formazione nell'ambito del CC-CI dura almeno 30 minuti.

Tutte le valutazioni delle persone in formazione sono archiviate in forma scritta e possono essere effettuate anche per via elettronica.

È possibile ottenere un totale di 100 punti per ogni CC-CI.

La persona in formazione opera da solo e sotto supervisione.

3.6 Ausili consentiti

Come ausilio per tutti i CC-CI o per le valutazioni delle persone in formazione è consentita solo una calcolatrice non programmabile.

4. Vigilanza

L'Associazione Svizzera dei Banchieri (ASB) è responsabile della vigilanza della regolamentazione e dell'esecuzione del CC-CI del ramo di formazione e d'esame Banca.

Allo scopo di assicurare la qualità, l'ASB può richiedere ulteriori informazioni alle rispettive organizzazioni CI e approfondire i CC-CI.

5. Archiviazione

I CC-CI corretti devono essere conservati dalle rispettive organizzazioni CI. Il periodo di conservazione è di almeno un anno dopo la pubblicazione del risultato complessivo della procedura di qualificazione o dopo la conclusione della procedura di ricorso.

6. Approvazione

Le presenti direttive sono state approvate dall'Associazione svizzera dei banchieri e dal gruppo di lavoro Formazione bancaria di base.

Dominique Steiner

Responsabile Formazione e Accademia, Associazione svizzera dei banchieri