

**ESAME DI FINE TIROCINIO NELLA
PROFESSIONE DI IMPIEGATO DI COMMERCIO 2015 / LAVORO SCRITTO**

ESERCIZI

RAMO BANCA

ESERCIZI SERIE 0

PRATICA PROFESSIONALE SCRITTO

COGNOME/NOME DEL CANDIDATO: _____

NUMERO DEL CANDIDATO: _____

AZIENDA DI TIROCINIO: _____

LUOGO D'ESAME: _____

Vi preghiamo di osservare quanto segue:

1. L'esame scritto consiste in situazioni e casi della pratica professionale derivanti dall'attività bancaria quotidiana.

Esercizi / domande	Punteggio massimo	Punteggio raggiunto	Nota
Totale punti	100		

2. Scrivete il vostro cognome / nome e numero di candidato, il nome della vostra azienda di tirocinio e il luogo d'esame negli appositi spazi su questo foglio.
3. Verificate che la presente serie d'esercizi (domande 1 – 31, pagine 1 - 33) sia completa.
4. Prima di rispondere alle domande leggetele attentamente.
5. Presentate la soluzione in maniera dettagliata per permetterci una valutazione dei risultati.
6. Potete risolvere gli esercizi nell'ordine desiderato.
7. L'unico aiuto che potete utilizzare è la calcolatrice tascabile.
8. Se viene richiesto, rispondete con frasi intere.
9. Se in un esercizio sono richieste più soluzioni, le risposte sono valutate in ordine secondo il numero richiesto di risposte. Ulteriori soluzioni non vengono considerate.
10. Durata dell'esame: 120 minuti

VI AUGURIAMO BUON LAVORO!

Firme degli esperti

_____ AA

_____ AB

_____ BA

_____ BB

1. Gruppi bancari / gruppi d'interesse
Capacità parziale A.2.1.2 (C2)

3 punti

Punti

La Banca Nazionale Svizzera (BNS) suddivide le banche in diversi gruppi. Questi gruppi si differenziano per quanto riguarda la loro forma giuridica, la loro attività, il loro bilancio e conto economico ed altri criteri.

a) Quali differenze ci sono tra le banche cantonali e le grandi banche? Confrontatele sulla base di due caratteristiche differenti.

2 x ½ punto

b) Quali differenze ci sono tra le banche cantonali e le Banche Raiffeisen? Confrontatele sulla base di due caratteristiche differenti.

2 x ½ punto

c) A quale gruppo bancario appartengono i seguenti due istituti?

2 x ½ punto

Banca	Gruppo bancario
Banca Nazionale Svizzera	
Banca Migros	

**Punteggio
raggiunto**

2. Disposizioni legali in ambito bancario **4 punti**
Capacità parziale A.1.1.1 (C1/C2)

Punti

Il settore finanziario in Svizzera soggiace alle disposizioni di diverse leggi, ad esempio la legge sulle banche (LBCR) e la legge contro il riciclaggio di denaro (LRD).

a) Citate un'altra legge che regola in particolare l'attività delle banche e di altri intermediari finanziari in Svizzera.

1 punto

La legge sulle banche (LBCR) persegue tra l'altro l'obiettivo di garantire un sistema bancario funzionante in Svizzera e di proteggere così l'economia.

b) Elencate due aree di argomenti della legge sulle banche particolarmente orientate alla protezione del sistema bancario.

2 x 1 punto

c) Quale autorità vigila sulle banche in Svizzera per quanto riguarda il rispetto delle disposizioni legali?

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

3. Spiegare il segreto bancario
Capacità parziale A.1.1.3 (C1)

2 punti

Punti

Come collaboratori di una banca svizzera siete soggetti al segreto bancario.

Completate gli spazi vuoti del seguente testo per descrivere correttamente il segreto bancario svizzero.

4 x ½ punto

Il segreto bancario svizzero serve alla

.....

dei clienti bancari. Si distinguono due tipi di violazione del segreto bancario. Da una parte esiste la violazione

.....

punita con una multa sino a CHF 250'000.--, e dall'altra parte la violazione intenzionale, che viene punita con

.....

oppure una pena pecuniaria. Il segreto bancario svizzero è regolato nel

.....

**Punteggio
raggiunto**

4. Compiti e strumenti della Banca Nazionale Svizzera
Capacità parziale A.3.1.1 (C1/C2)

2 punti

Punti

In qualità di banca delle banche la Banca Nazionale Svizzera (BNS) ha diversi compiti economici.

a) Citate un compito principale della Banca Nazionale Svizzera.

1 punto

b) In quale regolamento supremo sono stabiliti i compiti della Banca Nazionale Svizzera?

1 punto

5. Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche
Capacità parziale A.1.2.1 (C1/C2)

4 punti

La Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche (CDB) è un accordo tra l'Associazione svizzera dei banchieri e le banche svizzere.

a) Elencate i due obiettivi di questa convenzione.

2 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

b) Elencate due leggi sulle quali si basa la CDB.

2 x ½ punto

c) Negli ultimi anni molte banche svizzere hanno subito una forte pressione. Si rimprovera loro di non aver rispettato due obblighi di diligenza. Elencate questi due obblighi.

2 x 1 punto

6. Legge sul riciclaggio di denaro (LRD)

1 punto

Capacità parziale A.1.1.4 (C2)

Secondo la Legge sul riciclaggio di denaro (LRD) le banche soggiacciono ad un cosiddetto "obbligo di chiarimento".

Descrivete con parole proprie che cosa significa per le banche questo obbligo di chiarimento previsto dalla Legge sul riciclaggio di denaro.

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

7. Illustrare la gamma dei conti
Capacità parziale B.1.1.1 (C2)

2 punti

Punti

Un nuovo cliente si presenta alla vostra banca e desidera informarsi sui diversi prodotti di conto.

Completate la seguente tabella e proponete al cliente, per ognuna delle sue esigenze, un conto adeguato.

4 x ½ punto

Esigenza del cliente	Tipo di conto adeguato
Un cliente dispone di un importo di CHF 45'000.— che intende investire a medio termine su un conto con un tasso d'interesse ottimale.	
Il cliente ha bisogno di un conto di transazione adeguato per le sue esigenze giornaliere.	
Il cliente desidera risparmiare un capitale proprio approfittando di vantaggi fiscali per un futuro acquisto di una casa propria.	
Il cliente ha cambiato il datore di lavoro e deve investire l'importo eccedente della vecchia cassa pensione.	

8. Tassi d'interesse, condizioni di prelevamento e tariffario dei servizi di base

5 punti

Capacità parziali B.1.1.2 / B.3.1.2 (C2)

La signora Emilia Zanetti ha trovato un'offerta per una nuova auto in Internet e a questo scopo le servono CHF 15'000.-- in contanti. La signora ha un conto privato con un saldo di CHF 2'750.-- e un conto risparmio con un saldo di CHF 28'000.--.

La cliente intende prelevare l'importo direttamente allo sportello il giorno seguente.

a) Dove può informarsi la signora Zanetti sulle condizioni di prelevamento della sua banca? Citate due possibilità.

2 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

Informate la signora Zanetti sulle condizioni di prelievo che prevedono una disponibilità massima di CHF 5'000.-- al mese.

La cliente ha poca comprensione per la disponibilità limitata del suo denaro sul conto risparmio e non riesce a comprendere che il giorno successivo non può prelevare il denaro dal conto risparmio senza problemi.

b) Spiegate alla cliente, utilizzando frasi complete, un motivo per questa limitazione.

1 punto

c) Formulate due motivi dal punto di vista del cliente per i quali può essere sensato aprire un conto di risparmio.

2 x 1 punto

La signora Zanetti chiede informazioni relative ai costi dei due conti.

d) Spiegate alla signora Zanetti per quale motivo il conto privato costa di più del conto risparmio.

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

9. Apertura di un conto
Capacità parziale B.1.1.3 (C2)

2 punti

Punti

Il signor Paolo Bertolli si presenta al vostro sportello e desidera aprire un conto per il traffico pagamenti per il suo nuovo club di calcio FC Kick. Il signor Bertolli è presidente del FC Kick. Ringraziate per la fiducia mostrata ed aprite il conto.

a) Citate uno dei documenti che il cliente deve firmare in caso di apertura del conto.

½ punto

Il diritto di disporre del conto deve essere regolato secondo gli statuti dell'associazione.

b) Il cassiere, il segretario ed il membro di direzione devono poter disporre sul conto. Quali forme di diritto di firma sono possibili?

2 x ½ punto

c) Quali condizioni devono essere adempite perché il cassiere possa disporre del conto?

½ punto

**Punteggio
raggiunto**

10. Gamma dei conti, e-banking
Capacità parziale B.2.1.2 (C2)

2 punti

Punti

Charly Rossi si è trasferito nella vostra regione ed ora desidera aprire un conto presso la vostra banca. Siccome è un cliente rispettoso dell'ambiente desidera evitare il più possibile la corrispondenza cartacea ed è quindi interessato all'e-banking.

- a) Quali premesse, oltre al possesso di un computer, sono necessarie per poter utilizzare l'e-banking sul conto selezionato? Elencate due premesse.**

2 x ½ punto

Charly Rossi non è completamente convinto e vi chiede di spiegargli i vantaggi e gli svantaggi dell'e-banking.

- b) Citate un vantaggio ed uno svantaggio dell'e-banking nei confronti del pagamento allo sportello postale.**

2 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- 11. Prodotti previdenziali** **1 ½ punti**
Capacità parziale A.3.1.2 (C2)

Recentemente la signora Maria Puddhu si è trasferita in Svizzera e lavoro ora come addetta alla pulizie in un ospedale nelle vicinanze. Vi chiede delle informazioni sul sistema previdenziale in Svizzera.

Descrivete lo scopo di ogni pilastro del sistema previdenziale svizzero con parole chiave.

3 x ½ punto

Pilastro previdenziale	Scopo
1° pilastro: AVS	
2° pilastro: LPP	
3° pilastro: Pilastrini 3a e 3b	

- 12. Gestire lettere e pacchetti** **2 punti**
Capacità parziale F.2.4.1 (C3)

Nel vostro ufficio siete responsabili per lo smistamento della posta in entrata ed in uscita.

- a) Elencate due fasi di elaborazione che devono essere svolte per la posta in entrata.**

2 x ½ punto

Vi occupate inoltre della posta in uscita.

- b) Elencate due fasi di elaborazione che devono essere svolte per la posta in uscita.**

2 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

13. Illustrare la politica creditizia della propria banca

3 punti

Punti

Capacità parziale D.1.1.1 (C2)

Nelle operazioni di credito le banche si muovono nell'ambito conflittuale tra liquidità, redditività e sicurezza.

a) Spiegate due aspetti conflittuali tra gli obiettivi liquidità e redditività.

2 x 1 punto

b) Spiegate un aspetto conflittuale tra gli obiettivi redditività e sicurezza.

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

14. Credito ipotecario **6 ½ punti**
Capacità parziale D.2.1.1 / D.2.2.2 (C1, C5)

Punti

Tom e Anita Savini sono interessati all'acquisto di una casa propria.
Il prezzo d'acquisto ammonta a CHF 600'000.--. Per i lavori di ristrutturazione servono altri CHF 100'000.--.

**a) Elencate tre documenti che chiedete ai signori Savini per poter calcolare i costi complessivi di un futuro finanziamento.
3 x ½ punto**

**b) A quanto ammontano i mezzi propri necessari che servono sulla base dei costi complessivi? L'80 % dei costi di ristrutturazione sono considerati come aumento del valore. Non devono essere considerate le spese per l'acquisto.
Calcolate il valore venale e l'ammontare massimo del finanziamento.**

2 punti

**Punteggio
raggiunto**

Punti

Tom e Anita Savini hanno la possibilità di farsi dare un anticipo sull'eredità e possono apportare CHF 200'000.— di mezzi propri.

- c) Allestite, sulla base delle informazioni presenti e dei seguenti dati, un calcolo della sopportabilità e calcolate l'onere in % del reddito annuo a due cifre dopo la virgola.**

Dati:

tasso d'interesse di calcolo	5 % p.a.
ammortamento	1 % p.a.
spese accessorie	1 % p.a.
reddito annuo CHF	150'000.--

1 punto

- d) Motivate con parole chiave se il credito ipotecario è sostenibile per i coniugi Savini.**

1 punto

- e) Per quale motivo la banca applica nei suoi calcoli un tasso d'interesse di calcolo del 5 %, nonostante l'attuale tasso d'interesse sia molto più basso?**

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

15. Spiegare il credito lombard
Capacità parziale D.1.2.1 (C5)

2 ½ punti

Punti

Lavorate nell'ufficio sorveglianza crediti ed ogni giorno ricevete una lista dei conti con un limite di credito lombard, che a causa di movimenti dei corsi di borsa, risultano senza copertura.

- a) **Il signor Pietro Valli dispone di un limite di credito di CHF 50'000.--, utilizzato interamente. Il deposito titoli messo a pegno oggi ha un valore di borsa di CHF 65'000.-- . La banca anticipa il deposito al 60%.
A quanto ammonta la sottocopertura sulla base del valore di anticipazione?
Rappresentate il calcolo in modo dettagliato.**

1 punto

Sapendo che il credito sopraccitato non è più coperto interamente, scrivete una lettera al vostro cliente.

- b) **Quali due proposte fate al cliente per regolare al più presto questa faccenda?**

2 x ½ punto

In seguito alla vostra lettera, il signor Werder lascia intendere che non è in grado di dar seguito alle vostre proposte.

- c) **Qual è l'ultima possibilità che gli potete concedere prima dell'apertura di una procedura di esecuzione?**

½ punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

16. Distinguere il credito al consumo dal leasing

2 punti

Capacità parziale D.2.3.1 (C2)

Il vostro amico Roberto Mauri intende acquistare una nuova auto, ma attualmente non dispone dei mezzi finanziari necessari. Per potersi comunque permettere di realizzare il suo desiderio, è indeciso tra un leasing e la contrazione di un credito al consumo.

Mostrate a Roberto Mauri due differenze importanti tra il leasing ed il credito al consumo, utilizzando parole chiave.

2 x 1 punto

17. Spiegare le fideiussioni

4 punti

Capacità parziale D.1.2.2 (C2)

Sia persone fisiche, sia persone giuridiche possono fungere da fideiussore in un finanziamento bancario.

a) Quali requisiti legali del fideiussore devono essere adempiti? Completate gli spazi vuoti.

2 x 1 punto

Persone fisiche	Persone giuridiche

b) Quali sono le esigenze della banca nei confronti del fideiussore? Elencatene due.

2 x 1 punto

Esigenze della banca	

**Punteggio
raggiunto**

18. Spiegare la concessione di un credito scoperto

2 punti

Capacità parziale D.3.3.1 (C2)

Avete esaminato attentamente il bilancio del vostro cliente Dentax SA e avete concesso un credito senza garanzie di CHF 300'000.-- .

Elencate altre due importanti clausole contrattuali / clausole di sicurezza che potete inserire nel contratto di credito e descrivetele con parole chiave.

4 x ½ punto

Esempio: clausola di esclusività	Esempio: il beneficiario del credito deve svolgere l'intera attività bancaria attraverso la banca che concede il credito

19. Proporre un finanziamento di un immobile (clienti commerciali)

3 punti

Capacità parziale D.3.2.2 (C2/C3)

Il signor Ravioli, un fabbricante di conserve e cliente della vostra banca, intende acquistare un immobile commerciale. La stima dei costi dell'investimento ammonta a CHF 900'000.-- ed è plausibile.

a) Qual è l'importo di mezzi propri che il signor Ravioli deve apportare?

1 punto

Punti

**Punteggio
raggiunto**

Punti

Il signor Ravioli è indignato, all'acquisto del suo appartamento in PPP due anni fa la banca ha chiesto una percentuale minore di mezzi propri.

- b) Spiegate con parole chiave due possibili motivi per i differenti tassi di anticipazione.**

2 x 1 punto

- 20. Richiedere la documentazione per l'esame del credito (clienti commerciali) 3 punti**
Capacità parziale D.3.1.1 (C2)

Avete sulla vostra scrivania una richiesta di credito della Mix-It-SA. Nelle vostre ricerche in Internet vedete che la ditta è leader di mercato in Svizzera per gli elettrodomestici di cucina. Il management ha un'ottima formazione ed è prevista l'espansione nel mercato europeo.

- a) Per quale motivo vi servono maggiori informazioni di quelle disponibili sulla homepage per valutare il merito creditizio della ditta? Formulate il vostro argomento in una frase completa.**

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- b) Quali ulteriori documenti richiedete per poter valutare il merito creditizio della ditta? Elencate quattro documenti.**

4 x ½ punto

21. Redigere i documenti per le operazioni di credito

2 punti

Capacità parziale D.1.1.3 (C3)

La HighTech SA scambia un vecchio macchinario contro uno nuovo. Siccome non riesce a finanziare la nuova macchina interamente con mezzi propri, stipula con il venditore un contratto con riserva di proprietà. Risulta un debito residuo di CHF 80'000.00. Per questo importo stipula un contratto di credito con la vostra banca.

- a) Dove viene iscritta la riserva di proprietà?**

1 punto

- b) Qual è la garanzia della banca in questo credito?**

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

22. Calcolare gli indici
Capacità parziale C.1.2.2 (C2)

4 punti

Punti

La vostra cliente, signora Cavadini, è interessata alle azioni Zurich e Nestlé. In un rapporto di ricerca ha trovato le principali cifre, che vi porta, e sulle quali ha alcune domande.

Rapporto di ricerca su Zurich Financial Services

	2009S*	2010S*	2011S*
Utile per azione CHF	37.--	36.--	36.40
P/E	8.2	8.4	8.3
Dividendo (CHF)	16.--	17.--	18.--
Rendimento del dividendo	5.3 %	5.7 %	6.1 %

* S = stima

Rapporto di ricerca su Nestlé

	2009S*	2010S*	2011S*
Utile per azione CHF	27.81	31.77	35.77
P/E	17.6	15.4	13.7
Dividendo (CHF)	12.20	14.20	15.92
Rendimento del dividendo	2.5 %	2.9 %	3.3 %

* S = stima

- a) Innanzitutto la signora Cavadini vuole sapere che cosa significano le lettere P/E e come è calcolato il P/E.

2 x ½ punto

La signora Cavadini intende ora confrontare assieme a voi gli indici P/E di Zurich e Nestlé.

- b) Per quale motivo non è possibile confrontare gli indici P/E di queste due aziende?

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- c) Dopo le vostre spiegazioni sul P/E, la signora Cavadini vi chiede come viene calcolato il rendimento del dividendo.

1 punto

- d) Per quale motivo la signora Cavadini dovrebbe acquistare azioni della Zurich? Motivate la vostra decisione in una frase completa.

1 punto

23. Descrivere i tipi di fondi
Capacità parziale C.1.3.1 (C2)

2 punti

I fondi d'investimento possono essere suddivisi in diverse categorie.

Attribuite le seguenti forme d'investimento al rispettivo fondo d'investimento, segnando con una crocetta la casella corrispondente.

4 x ½ punto

Denominazione fondo d'investimento	Immobili d'abitazione	Crude Oil Futures	Treasury Bill	BG Roche
Equity Fund Switzerland				
Money Market Fund USD				
Swiss Real Estate Fund				
Commodity Selection Fund				

Punteggio
raggiunto

24. Descrivere un aumento di capitale

2 punti

Capacità parziale C.3.2.1 (C3)

Punti

Nell'ambito di un aumento del capitale proprio, i vecchi azionisti hanno il diritto di acquistare nuove azioni. Grazie ai diritti d'opzione, i vecchi azionisti possono partecipare all'aumento di capitale e mantenere la loro percentuale di partecipazione.

L'Assemblea generale della Huber SA decide di aumentare il capitale azionario.

Capitale azionario, vecchio	CHF 1'000'000.-- (1'000 azioni a CHF 1'000.-- nominale)
Aumento, nuovo	del 50 %
Corso dell'azione prima dell'aumento	CHF 3'800.--
Prezzo d'emissione	CHF 2'900.--

a) Determinate il rapporto d'opzione.

1 punto

b) Calcolate il valore teorico del diritto d'opzione.

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- 25. Analizzare il deposito di un cliente ed elaborare una proposta d'investimento** **3 punti**
Capacità parziali C.5.1.2 / C.5.1.3 (C4/C5)

Il signor Carlo Pelli, un nuovo cliente svizzero, ha chiesto un colloquio di consulenza e vi ha inviato un estratto del suo deposito.

Valuta	Saldo / quantità	Denominazione	Corso in CHF	Valore totale in CHF	%
CHF	34'600.--	Conto corrente		34'600.--	10.3
CHF	80'000.--	4 % Confed. 11.2.2023	118.35	94'680.--	28.3
CHF	60'000.--	3.5 % Città di Zurigo 14.8.2024	110.45	66'270.--	19.8
CHF	80'000.--	2 % Migros 3.5.2023	102.30	81'840.--	24.4
CHF	50'000.--	2.875 % Sika 23.3.2025	104.80	52'400.--	15.6
CHF	10	Villars Holding N	520.--	5'200.--	1.6
		Totale portafoglio		334'990.--	100.0

- a) **Analizzate il deposito e descrivete altre due particolarità del deposito oltre alla sua alta quota di obbligazioni.**

2 x 1 punto

In seguito alla crescente inflazione prevedete che prossimamente gli interessi saliranno. Questo fatto avrà una certa influenza sul deposito sopraccitato. Carlo Pelli è piuttosto preoccupato e desidera delle solide proposte d'investimento.

- b) **Elaborate una proposta di ristrutturazione concreta e motivate le vostre scelte.**

1 punto

Proposta di ristrutturazione	Motivazione

**Punteggio
raggiunto**

26. Spiegare il rating ed eseguire il calcolo del rendimento di un'obbligazione

3 punti

Punti

Capacità parziale C.1.2.1 (C3)

Il signor Nosedà, cliente da molti anni, vorrebbe investire nella seguente obbligazione.

Debitore	Pharma SA
Valuta	CHF
Cedola	4.5 %
Durata residua	6 anni
Corso	113.70
Rating	AA

a) Calcolate il rendimento alla scadenza sul capitale medio investito.

1 punto

Nell'ambito dell'analisi di obbligazioni il rating assume una grande importanza.

b) Spiegate in una frase completa il concetto di "rating".

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

A causa di una costosa fusione la Pharma SA si indebita in modo eccessivo. Di conseguenza il rating si abbassa al livello BBB.

- c) Spiegate con parole chiave due conseguenze di questo cambiamento del rating per la Pharma SA.**

2 x ½ punto

27. Descrivere il mercato monetario e dei capitali

2 punti

Capacità parziale C.2.2.1 (C1, C2)

I titoli possono essere attribuiti al cosiddetto mercato monetario o mercato dei capitali.

- a) Descrivete in una frase la differenza tra mercato monetario e mercato dei capitali.**

1 punto

Il vostro cliente conosce soltanto i seguenti titoli del mercato monetario: denaro call, deposito fisso e investimento fiduciario.

- b) Elencate al vostro cliente altre due forme d'investimento del mercato monetario.**

2 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

28. Descrivere le forme di collocamento di un'emissione

4 punti

Punti

Capacità parziale C.3.1.1 (C2)

Il vostro cliente, una ditta di costruzione svizzera attiva a livello internazionale, necessita per la costruzione di una centrale elettrica all'estero circa USD 200 mio. Proponete alla direzione un finanziamento tramite un prestito obbligazionario svolto con la vostra banca sul mercato dei capitali.

- a) **Spiegate alla direzione del vostro cliente quali sono i vantaggi delle singole forme di collocamento, portando per ciascuno un argomento, ed indicate i rispettivi termini tecnici per le commissioni.**

4 x ½ punto

	Collocamento su commissione	Assunzione a fermo
Argomento a favore della forma di collocamento		
Termine tecnico della commissione che deve pagare il cliente		

Avete potuto convincere il vostro cliente dei vantaggi dell'assunzione a fermo.

- b) **Elencate quattro compiti che la banca svolge nel caso di un'assunzione a fermo.**

4 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

29. **Spiegare le operazioni su divise**
Capacità parziale C.2.3.1 (C2)

1 punto

Punti

Nel commercio di divise si distinguono diversi tipi di operazioni.

Completate la seguente tabella con i tipi di operazione mancanti.

2 x ½ punto

Tipi di operazione nel commercio di divise			
Operazioni cassa (spot)			Opzioni su divise

30. **Spiegare il rating ed eseguire il calcolo del rendimento di un'obbligazione**
Capacità parziale C.1.2.1 (C2, C3)

3 punti

La vostra cliente è interessata alla seguente obbligazione.

Debitore	Telekom SA
Valuta	CHF
Tasso d'interesse	3%
Durata	2013-2017
Durata residua	2 anni
Rating	BB
Attuale corso di borsa	102.50%

- a) **Calcolate il rendimento alla scadenza della Telekom SA sul capitale medio investito. Arrotondate il risultato a due cifre dopo la virgola.**

1 punto

Punteggio
raggiunto

Punti

A causa di una ripresa molto costosa la Telekom SA si indebita fortemente ed il rating diminuisce da BB a CCC.

b) Quali sono gli effetti di questo cambiamento del rating sulle due seguenti situazioni? Motivate la vostra risposta con parole chiave.

4 x ½ punto

Situazione	Effetto	Motivazione
Contrazione di ulteriore capitale di terzi		
Ordinazioni presso i fornitori		

**Punteggio
raggiunto**

31. Spiegare l'obbligazione convertibile

4 punti

Punti

Capacità parziale C.1.1.5 (C3)

Una particolare forma dell'obbligazione è l'obbligazione convertibile.

- a) **Descrivete in una frase completa la differenze tra un'obbligazione convertibile ed un'obbligazione normale.**

½ punto

- b) **Spiegate al vostro cliente quale vantaggio gli offre l'obbligazione convertibile nei confronti di un'obbligazione normale.**

½ punto

- c) **Per quale motivo l'obbligazione convertibile rappresenta un'interessante forma di approvvigionamento di capitale per un'azienda in cerca di capitali? Descrivete un possibile motivo.**

1 punto

**Punteggio
raggiunto**

- d) **Calcolate la parità di conversione ed il premio di conversione della seguente obbligazione convertibile. Arrotondate i risultati a due cifre dopo la virgola.**

2 x 1 punto

Valore nominale	CHF 3'000
Attuale corso di borsa	102%
Rapporto di conversione	1:1
Aggio	CHF 500
Valore nominale di un'azione	CHF 250
Attuale corso di borsa dell'azione	CHF 3'100

Punti

**Punteggio
raggiunto**

32. Colloquio di consulenza

7 ½ punti

Punti

Capacità parziali E 1.2.1 / E 2.2.1 / E 4.2.1 (C3)

Siete consulente alla clientela presso la Banca Svizzera. Questo pomeriggio aspettate il vostro cliente Pietro Valli per un colloquio di consulenza. Il signor Valli è cliente di lunga data della vostra banca.

- a) Elencate tre documenti che preparate per il colloquio di consulenza e motivate perché questi documenti sono importanti.**

3 x ½ punto

Documenti per il colloquio di consulenza	Motivazione

**Punteggio
raggiunto**

Punti

Nella preparazione al colloquio di consulenza utilizzate il formulario di consulenza standardizzato della vostra banca.

- b) Spiegate due vantaggi di un formulario di consulenza standardizzato dal punto di vista della banca e/o del cliente.**

2 x ½ punto

Riflettete sulle domande che intendete porre al vostro cliente. Vi rendete conto che è importante porre al cliente soprattutto domande aperte.

- c) Formulate quattro domande aperte e pertinenti che potete porre al vostro cliente durante il colloquio di consulenza.**

4 x ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

- d) **Il signor Valli ha diverse obiezioni sui contenuti del colloquio. Confutate la seguente obiezione con una risposta sensata.**

1 punto

Obiezione:	I diritti di custodia della vostra banca sono troppo alti.
Risposta:	

Al termine del colloquio di consulenza il signor Valli ha diversi reclami.

- e) **Elencate quattro regole generali di comportamento per il consulente nell'ambito di un reclamo.**

4 x ½ punto

Punti

**Punteggio
raggiunto**

33. Rilevare e inoltrare le esigenze della clientela
Capacità parziale E 2.3.3 (C3)

2 punti

Punti

Rispondete alla telefonata di un cliente. Il suo consulente attualmente è fuori ufficio. Durante il colloquio il cliente esprime i seguenti desideri:

1. Consulenza nell'ambito della gestione patrimoniale: discussione deposito e nuovo investimento
2. Informazioni sul finanziamento di una casa propria: possibilità di acquistare una casa
3. Interesse in una carta di credito: utilizzo in Svizzera ed all'estero

Quali informazioni o documenti inoltrate al consulente per garantire che sia preparato al meglio al colloquio con il cliente? Formulate per ogni criterio tre possibilità.

4 ½ punti

Criterio	Informazioni / documenti per:		
	1. Consulenza nell'ambito della gestione patrimoniale	2. Informazioni sul finanziamento di una casa propria	3. Interesse in una carta di credito
Situazione del cliente	Profilo d'investitore / analisi del deposito / propensione al rischio		
Documenti per il colloquio		Prospetti finanziamenti / tassi d'interesse ipoteche	
Possibili servizi supplementari			Assicurazioni / sistemi di bonus

**Punteggio
raggiunto**

- 34. Applicare le tecniche delle domande /
utilità dei prodotti/servizi**
Capacità parziali E 2.2.1 / E.3.1.1 (C2, C3)

3 punti

Punti

Il signor Franco Corti desidera trasferire la sua intera relazione di conto presso la vostra banca ed ha fissato un appuntamento per un colloquio di consulenza al quale vi preparate in modo ottimale. Dopo poche brevi chiacchiere passate al colloquio vero e proprio. Avete imparato ad evitare le domande chiuse.

- a) **Qual è lo svantaggio delle domande chiuse rispetto a quelle aperte? Descrivete lo svantaggio con una frase completa.**

1 punto

- b) **Quale esigenza del cliente copre il prodotto elencato? Completate la tabella.**

4 x 1/2 punto

Prodotto	Esigenza
Conto privato	
Carta di credito	
Piano di risparmio	
Deposito	

**Punteggio
raggiunto**