

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

A2.2 Ramo di formazione e degli esami «Banca»

Situazioni di lavoro e obiettivi di valutazione specifici del ramo

Competenza operativa e2: Ricercare e valutare informazioni nell'ambito economico e commerciale	
Situazione di lavoro 1: Operare con abilità nella propria azienda e funzione Gli impiegati di commercio seguono coerentemente lo scopo aziendale, le linee guida e gli obiettivi della propria azienda. Collaborano armoniosamente con tutto il personale dell'azienda, anche nei contesti critici. Gli impiegati di commercio ricercano le informazioni necessarie e comunicano secondo i piani informativi e di comunicazione dell'azienda.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
e2.bank.az1 Illustrano lo scopo e l'offerta di servizi della propria azienda. (C2) e2.bank.az2 Applicano le linee guida e gli obiettivi dell'azienda nel proprio contesto lavorativo. (C3) e2.bank.az3 Spiegano le proposte commerciali uniche (Unique Selling Proposition, USP) della propria banca in maniera adeguata ai destinatari nelle discussioni e nei colloqui con i vari gruppi d'interesse. (C3) e2.bank.az4 Comunicano secondo i piani informativi e di comunicazione aziendali. (C3)	e2.bank.C11 Conoscono i vari gruppi bancari e gli attori della piazza finanziaria svizzera nonché le principali organizzazioni internazionali. (C2) e2.bank.C12 Confrontano la gamma di prodotti e i tipi di servizio della propria banca con quelli di altri gruppi bancari. (C2) e2.bank.C13 Illustrano la catena di creazione di valore e le varie unità organizzative delle banche. (C2)

Competenza operativa b1: Collaborare e comunicare all'interno di vari team per l'elaborazione di incarichi commerciali	
Situazione di lavoro 2: Agire in conformità alle leggi e direttive Gli impiegati di commercio applicano le leggi e le norme aziendali nel proprio ambito di lavoro. Online e offline, rispettano le disposizioni interne ed esterne in materia di compliance, sicurezza sul lavoro e sostenibilità. Gli impiegati di commercio osservano le direttive generali e interne all'azienda sulla protezione dei dati e trattano i dati e le informazioni sensibili in maniera riservata.	
Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
b1.bank.az1 Applicano i codici di condotta del settore bancario. (C3)	b1.bank.C11 Illustrano le basi legali rilevanti per il settore. (C2)

<p>b1.bank.az2 Applicano le direttive sulla protezione dei dati generali e interne all'azienda nel lavoro quotidiano. (C3)</p> <p>b1.bank.az3 Elaborano i processi relativi alle relazioni cliente in conformità alla legge. (C3)</p> <p>b1.bank.az4 Applicano in maniera mirata le disposizioni aziendali sulla sostenibilità. (C3)</p>	<p>b1.bank.C12 Presentano i principi e gli standard specifici del settore bancario. (C2)</p> <p>b1.bank.C13 Spiegano le direttive e le disposizioni specifiche del settore in materia di protezione, sicurezza e salvataggio dei dati. (C2)</p> <p>b1.bank.C14 Menzionano le particolarità della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute nel settore bancario. (C1)</p> <p>b1.bank.C15 Illustrano i requisiti e le disposizioni rilevanti per l'apertura di relazioni cliente nell'attività bancaria. (C2)</p>
--	---

Competenza operativa b3: Partecipare a discussioni tecniche di natura economica

Situazione di lavoro 3: Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato

Gli impiegati di commercio applicano le proprie conoscenze in merito a prodotti, servizi e mercati rilevanti nei colloqui con clienti e colleghi. Seguono regolarmente gli sviluppi del mercato nel proprio settore e sono in grado di riconoscere le interrelazioni economiche.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
<p>b3.bank.az1 Descrivono il modello aziendale della propria banca a vari gruppi d'interesse. (C2)</p> <p>b3.bank.az2 Studiano attivamente i temi economici e gli sviluppi nel settore bancario tramite diversi canali. (C3)</p> <p>b3.bank.az3 Utilizzano le proprie conoscenze su economia, mercati e settore in discussioni specialistiche. (C6)</p>	<p>b3.bank.C11 Menzionano gli ambiti operativi del settore bancario. (C1)</p> <p>b3.bank.C12 Spiegano la funzione e l'importanza dei gruppi d'interesse rilevanti nel settore bancario. (C2)</p> <p>b3.bank.C13 Spiegano gli sviluppi nel settore bancario. (C3)</p> <p>b3.bank.C14 Spiegano le attuali innovazioni e tendenze nel settore bancario. (C2)</p> <p>b3.bank.C15 Individuano i temi concernenti la sostenibilità nel settore bancario. (C4)</p> <p>b3.bank.C16 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti a livello nazionale. (C4)</p> <p>b3.bank.C17 Descrivono gli strumenti di politica monetaria rilevanti all'estero. (C1)</p> <p>b3.bank.C18 Riconoscono e spiegano le interrelazioni economiche e descrivono l'influsso che hanno sul settore bancario. (C5)</p>

	b3.bank.C19 Motivano gli effetti degli attuali sviluppi (mercati finanziari, economia politica, politica) sulle attività e i compiti che svolgono nel settore bancario. (C5)
--	---

Competenza operativa d1: Accogliere richieste di clienti o fornitori

Situazione di lavoro 4: Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli

Gli impiegati di commercio accolgono i clienti bancari, creano un'atmosfera piacevole per il colloquio e li assistono in maniera completa. Si rivolgono attivamente alle persone, si informano sulle loro esigenze e mettono i clienti in contatto con il partner giusto. Gli impiegati di commercio forniscono assistenza digitale in loco ai clienti bancari, spiegando gli strumenti e le offerte bancarie digitali e fornendo aiuto in caso di problemi.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
<p>d1.bank.az1 Accolgono i clienti bancari, creando un'atmosfera piacevole per il colloquio. (C3)</p> <p>d1.bank.az2 Rilevano le esigenze dei clienti bancari. (C3)</p> <p>d1.bank.az3 Indirizzano i clienti bancari ai partner giusti. (C3)</p> <p>d1.bank.az4 Analizzano in loco i problemi riscontrati dai clienti bancari nell'utilizzo degli strumenti e delle offerte bancarie digitali e offrono aiuto. (C4)</p>	<p>d1.bank.C11 Motivano le principali basi normative per la ricezione, l'inoltro e l'assistenza dei clienti bancari in loco. (C2)</p> <p>d1.bank.C12 Mostrano come ricevere in maniera rispettosa i clienti bancari e come riconoscere e smistare le loro esigenze. (C3)</p> <p>d1.bank.C13 Descrivono l'importanza del banking digitale e spiegano le caratteristiche dei relativi prodotti e servizi. (C2)</p>

Competenza operativa d3: Condurre colloqui di vendita e di negoziazione con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 5: Fornire consulenza ai clienti bancari

Gli impiegati di commercio forniscono consulenza ai clienti bancari sulle varie offerte della banca mediante i canali più diffusi e impiegano in maniera mirata ausili fisici e digitali. Durante la loro attività, applicano le disposizioni vigenti e utilizzano un linguaggio adatto al destinatario. Gli impiegati di commercio svolgono correttamente le attività amministrative derivanti dalla consulenza condotta e coordinano le interfacce coinvolte secondo le indicazioni di processo della banca.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
<p>d3.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari. (C3)</p> <p>d3.bank.az2 Svolgono un processo di consulenza completo. (C6)</p>	<p>d3.bank.C11 Menzionano le principali basi normative per la consulenza ai clienti bancari. (C1)</p> <p>d3.bank.C12 Spiegano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti privati nell'ambito dei servizi di base. (C2)</p> <p>d3.bank.C13 Classificano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari in ambito previdenziale. (C3)</p>

<p>d3.bank.az3 Spiegano ai clienti bancari le possibilità tecnologiche delle offerte bancarie. (C3)</p> <p>d3.bank.az4 Verificano e menzionano attivamente le possibilità di cross-selling nel contatto con i clienti bancari. (C4)</p> <p>d3.bank.az5 In base agli sviluppi economici e del mercato nonché alle disposizioni aziendali, valutano gli effetti specifici sulla consulenza per i clienti bancari. (C6)</p> <p>d3.bank.az6 Assegnano i clienti bancari e le relative esigenze ai partner giusti, in base alla situazione. (C4)</p> <p>d3.bank.az7 Svolgono le attività amministrative e coordinano le interfacce coinvolte. (C3)</p> <p>d3.bank.az8 Nello svolgimento delle proprie attività tengono conto della protezione delle risorse e del risparmio energetico. (C3)</p>	<p>d3.bank.C14 Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito degli investimenti. (C4)</p> <p>d3.bank.C15 Confrontano i prodotti, i servizi e le disposizioni per i clienti bancari nell'ambito dei finanziamenti. (C4)</p> <p>d3.bank.C16 Descrivono i prodotti bancari digitali più diffusi. (C2)</p> <p>d3.bank.C17 Descrivono i prodotti finanziari sostenibili più diffusi e i relativi vantaggi e svantaggi. (C2)</p> <p>d3.bank.az8 In base agli sviluppi economici e del mercato, deducono gli effetti sulla consulenza per i clienti bancari. (C4)</p> <p>d3.bank.C19 Uniscono le proprie competenze di consulenza alle conoscenze specialistiche riguardo al settore bancario, tenendo conto della tematica della sostenibilità. (C5)</p>
---	--

Competenza operativa d2: Condurre colloqui informativi e di consulenza con clienti o fornitori

Situazione di lavoro 6: Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali

Gli impiegati di commercio forniscono consulenza ai clienti bancari tramite i canali digitali più diffusi. Ricevono richieste e obiezioni, si rivolgono direttamente a clienti potenziali o esistenti e sanno riconoscere eventuali opportunità per il cross-selling. Gli impiegati di commercio spiegano gli strumenti e le soluzioni bancarie digitali, offrono un aiuto completo, svolgono le attività amministrative richieste mediante i canali digitali e coordinano le interfacce necessarie.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
<p>d2.bank.az1 Ricevono le richieste digitali dei clienti bancari esistenti e potenziali. (C3)</p> <p>d2.bank.az2 Rilevano le esigenze dei clienti bancari in ambito digitale. (C3)</p> <p>d2.bank.az3 Indirizzano i clienti bancari ai partner giusti in base alla situazione. (C4)</p> <p>d2.bank.az4 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari tramite i canali digitali. (C3)</p> <p>d2.bank.az5 Forniscono consulenza ai clienti bancari mediante</p>	<p>d2.bank.C11 Menzionano le principali basi normative per la consulenza mediante i canali digitali. (C1)</p> <p>d2.bank.C12 Descrivono le offerte bancarie e sanno spiegarle mediante i canali digitali. (C2)</p> <p>d2.bank.C13 Spiegano le basi della consulenza digitale presso la banca. (C2)</p> <p>d2.bank.C14 Mostrano come gestire in maniera efficace i reclami e le obiezioni dei clienti. (C3)</p> <p>d2.bank.C15 Spiegano le differenze tra consulenza bancaria fisica e digitale. (C2)</p>

<p>i canali digitali e rispondono in maniera competente alle richieste dei clienti in merito agli strumenti e alle soluzioni bancarie. (C3)</p> <p>d2.bank.az6 Svolgono le attività amministrative mediante i canali digitali. (C3)</p> <p>d2.bank.az7 Verificano le possibilità di cross-selling e, in caso di richieste, le propongono attivamente. (C4)</p> <p>d2.bank.az8 Accolgono in maniera strutturata i reclami dei clienti. (C3)</p>	
--	--

Competenza operativa d4: Curare le relazioni con i clienti o i fornitori

Situazione di lavoro 7: Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari

Gli impiegati di commercio forniscono supporto durante l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. Elaborano le informazioni necessarie per il colloquio con i clienti, coordinano gli appuntamenti e forniscono supporto per la preparazione e il follow-up del colloquio con il cliente in loco o mediante i canali digitali. Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative generali per il team e coordinano le interfacce necessarie.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
<p>d4.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali nel contatto con i clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3)</p> <p>d4.bank.az2 Coordinano con efficienza gli appuntamenti e preparano in maniera efficace i colloqui con i clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3)</p> <p>d4.bank.az3 Analizzano gli sviluppi economici e del mercato e li considerano, insieme alle disposizioni aziendali, per la preparazione dei colloqui con i clienti. (C4)</p> <p>d4.bank.az4 Informano i clienti bancari con esigenze complesse e i relativi consulenti riguardo alle offerte bancarie più diffuse. (C3)</p> <p>d4.bank.az5 Spiegano ai clienti bancari con esigenze complesse le opportunità tecnologiche offerte dai servizi e prodotti bancari. (C3)</p> <p>d4.bank.az6 Svolgono attività amministrative per i consulenti che hanno clienti bancari con esigenze complesse e coordinano autonomamente le interfacce necessarie. (C3)</p>	<p>d4.bank.C11 Menzionano le principali basi normative per l'assistenza ai clienti bancari con esigenze complesse. (C1)</p> <p>d4.bank.C12 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)</p> <p>d4.bank.C13 Applicano metodi per preparare in maniera efficace il colloquio con clienti bancari aventi esigenze complesse. (C3)</p> <p>d4.bank.C14 Analizzano in maniera mirata le conclusioni di affari in base alle disposizioni dei consulenti di clienti commerciali e aziendali. (C4)</p> <p>d4.bank.C15 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)</p>

Competenza operativa b2: Coordinare interfacce nei processi aziendali**Situazione di lavoro 8: Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo**

Gli impiegati di commercio svolgono attività amministrative e di elaborazione per varie operazioni bancarie. Si accordano con il team, l'esperto o le persone che forniscono consulenza e osservano i processi e le disposizioni aziendali. Gli impiegati di commercio applicano con sicurezza i sistemi e gli strumenti previsti.

Obiettivi di valutazione azienda	Obiettivi di valutazione corso interaziendale
<p>b2.bank.az1 Applicano con cura le direttive di compliance e le disposizioni aziendali durante l'elaborazione delle operazioni bancarie. (C3)</p> <p>b2.bank.az2 Elaborano i processi in maniera mirata durante lo svolgimento delle operazioni bancarie e in accordo con le sedi competenti. (C3)</p> <p>b2.bank.az3 Durante lo svolgimento applicano le conoscenze specialistiche necessarie per il processo. (C3)</p>	<p>b2.bank.C11 Menzionano le principali basi normative per l'elaborazione delle operazioni bancarie amministrative. (C1)</p> <p>b2.bank.C12 Menzionano i processi caratteristici del settore per lo svolgimento delle operazioni bancarie. (C2)</p>

Corsi interaziendali (CI)

Semestre	Modulo interaziendale	Situazione/i di lavoro	Durata in giornate interaziendali
1-4	Modulo interaziendale A Sistema bancario 1	1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione 2 Agire in conformità alle leggi e direttive 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo	3 giorni
1-2	Modulo interaziendale B Fornire consulenza ai clienti bancari 1	4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli 5 Fornire consulenza ai clienti bancari 6 Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali	3 giorni
3-4	Modulo interaziendale C Fornire consulenza ai clienti bancari 2	5 Fornire consulenza ai clienti bancari	7 giorni
5-6	Modulo interaziendale D Sistema bancario 2	3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato	1 giorno
5-6	Modulo interaziendale E	7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari	2 giorni

	Clienti bancari complessi		
Totale			16 giorni

Oltre ai corsi interaziendali, possono essere tenuti anche altri corsi aggiuntivi per l'industria della durata di 12 giorni, che vengono assegnati alla sede di apprendimento dell'azienda, ma che sono delegati ai fornitori CI e sono poi inclusi nella procedura di qualificazione orale (lavoro pratico). Si veda le disposizioni esecutive per la procedura di qualificazione.

Corsi aggiuntivi per l'industria

Semestre	Modulo	Situazione/i di lavoro	Durata corsi aggiuntivi per l'industria (in giornate)
1-4	Modulo A Sistema bancario 1	1 Operare con abilità nella propria azienda e funzione 2 Agire in conformità alle leggi e direttive 3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato 8 Preparare ed elaborare le operazioni bancarie a livello amministrativo	1 giorno
1-2	Modulo B Fornire consulenza ai clienti bancari 1	4 Accogliere i clienti bancari e, ove necessario, indirizzarli 5 Fornire consulenza ai clienti bancari 6 Accompagnare e supportare i clienti bancari tramite i canali digitali	2 giorni
3-4	Modulo C Fornire consulenza ai clienti bancari 2	5 Fornire consulenza ai clienti bancari	4 giorni
5-6	Modulo D Sistema bancario 2	3 Applicare conoscenze specialistiche, settoriali e del mercato	2 giorno
5-6	Modulo E Clienti bancari complessi	7 Fornire assistenza durante la consulenza ai clienti bancari	3 giorni
Totale			12 giorni