

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

RAMO BANCA

SOLUZIONI SERIE 1

PRATICA PROFESSIONALE SCRITTO

INFORMAZIONI IMPORTANTI PER LE CORREZIONI

Nella correzione/valutazione dell'esame gli esperti sono pregati di considerare i seguenti punti:

- Nella loro valutazione gli esperti devono tenere conto delle indicazioni relative alla forma richiesta della risposta. Es.: "Descrivete ...", "con frasi complete", "con parole chiave". Eventuali discrepanze dalla forma richiesta comportano, dove possibile e sensato, la riduzione del punteggio o la detrazione di punti.
- Salvo indicazioni diverse è permesso attribuire $\frac{1}{2}$ punti.
- Il punteggio totale raggiunto dell'intero esame deve essere arrotondato alla seguente cifra intera.
- Salvo indicazioni diverse vale il principio "altre soluzioni sensate sono possibili". Gli esperti decidono sulla base delle loro conoscenze specialistiche in materia se attribuire dei punti anche per soluzioni diverse rispetto a quelle indicate nella proposta di soluzione.
- Nelle soluzioni che si riferiscono a domande precedenti, occorre tener conto dei cosiddetti "errori di conseguenza". Questo significa che è possibile attribuire dei punti anche per una soluzione errata, se l'errore risulta dalla risposta sbagliata alla domanda precedente, ma tecnicamente può essere considerata comunque corretta. Tuttavia, di principio alle soluzioni derivanti da "errori di conseguenza" non può essere attribuito il punteggio intero.

ATTRIBUZIONE DELLE NOTE

Le note sono attribuite al totale dei punti raggiunti sulla base della seguente scala:

Note	Punti	Note	Punti
6	95 – 100	3,5	45 – 54
5,5	85 – 94	3	35 – 44
5	75 – 84	2,5	25 – 34
4,5	65 – 74	2	15 – 24
4	55 – 64	1,5	5 – 14
		1	0 – 4

1. Senso e scopo del segreto bancario

3 punti

Capacità parziale A.1.1.3 (C2)

Punti

Un vostro cliente ha recentemente letto un articolo relativo al segreto bancario in Svizzera. Ora è confuso e desidera informarsi sulla situazione reale.

a) Quali persone devono rispettare le disposizioni sul segreto bancario stabilite nell'articolo 47 della LBCR? Elencate due gruppi di persone coinvolte.

2 x ½ punto

- *tutti i collaboratori attivi di una banca*
- *tutte le persone che hanno in passato lavorato in banca*

La LBCR distingue tra la violazione del segreto bancario intenzionale e per negligenza.

b) Fate un esempio pratico di una violazione del segreto bancario per negligenza, utilizzando frasi di senso compiuto.

1 punto

- *una discussione tra due collaboratori di banca sulla situazione patrimoniale di un cliente in un ambiente pubblico (ad es. FFS, ristorante, ecc.)*
- *un collaboratore di una banca perde degli estratti di conto o di deposito in un ambiente pubblico (ad es. treno, bus)*

In determinati casi, la banca ha il diritto di fornire informazioni su una relazione con un cliente a terzi.

c) Quale premessa deve essere soddisfatta, per permettere alla banca di fornire informazioni agli eredi, in caso di decesso di un suo cliente?

½ punto

- *gli eredi possono portare un certificato di eredità valido*
- *gli eredi sono già in possesso di una procura*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- d) **A partire da quale evento la banca può fornire informazioni ad un erede, che non dispone di procura?**

$\frac{1}{2}$ punto

La banca fornisce le informazioni sulla relazione d'affari a partire dalla data di decesso del defunto.

2. **Senso e scopo della CDB** **4 punti**
Capacità parziale A.1.2.1 (C1, C2)

La banca deve sempre conoscere l'identità dei suoi clienti. Ciò significa che all'apertura di una relazione d'affari deve svolgere l'identificazione del cliente.

- a) **Completate la seguente tabella.**

2 x $\frac{1}{2}$ punto

Cliente	Tre documenti d'identificazione autorizzati
Cittadino svizzero, domiciliato in Svizzera	<ul style="list-style-type: none">– <i>Passaporto svizzero</i>– <i>Carta d'identità svizzera</i>– <i>Patente svizzera</i>
Cittadino estero, domiciliato in Svizzera	<ul style="list-style-type: none">– <i>Passaporto estero</i>– <i>Carta d'identità estera</i>– <i>Patente svizzera</i>– <i>Libretto degli stranieri, emesso da un'autorità svizzera</i>

Indicazioni per la correzione: per ogni campo compilato interamente attribuire $\frac{1}{2}$ punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

Secondo le disposizioni della CDB, il formulario A serve per la determinazione dell'avente diritto economico.

b) Descrivete due casi nei quali il cliente deve firmare il formulario A.

2 x 1 punto

- *la banca sa che il cliente non è l'avente diritto economico*
- *la banca ha un dubbio sull'avente diritto economico*
- *l'identificazione del nuovo cliente avviene per corrispondenza*
- *nel caso di operazioni di cassa superiori a CHF 25'000.--*
- *il cliente è una società di sede*

c) Descrivete lo scopo del formulario R utilizzando frasi di senso compiuto.

1 punto

Con la firma sul formulario R, i notai, avvocati e gestori patrimoniali dichiarano di non essere gli aventi diritto economico, ma che il conto serve unicamente alla loro attività professionale.

3. Gruppi bancari

Capacità parziale A.2.1.2 (C1, C2)

3 ½ punti

In Svizzera le banche sono suddivise in differenti gruppi, sulla base di criteri predefiniti.

a) Elencate tre gruppi bancari.

3 x ½ punto

Banche cantonali, grandi banche, banche regionali e casse di risparmio, Banche Raiffeisen, altre banche, filiali di banche estere, banchieri privati, istituti a statuto particolare

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- b) **Elencate due differenti criteri per l'attribuzione di una banca a un determinato gruppo bancario e citate un esempio/elemento concreto per ogni criterio.**

2 x 1 punto

Criteri	Esempio
ad es. forma giuridica	ad es. SA, cooperativa, società in nome collettivo
<i>Cerchia di clienti</i>	<i>Clienti privati agiati/clienti commerciali</i>
<i>Attività</i>	<i>Operazioni di credito, operazioni passive, gestione patrimoniale</i>
<i>Area geografica di attività</i>	<i>Regionale, nazionale, internazionale</i>
<i>Dimensioni</i>	<i>Grande banca, molte filiali, collaboratori, somma di bilancio</i>

4. Gamma dei conti

3 punti

Capacità parziale B.1.1.1 (C2)

Marcel, un ragazzo di 16 anni, si presenta al vostro sportello. Tra poco inizierà un apprendistato commerciale e, a questo scopo, gli serve un conto. La vostra banca offre un conto di risparmio gioventù e un conto stipendio gioventù.

- a) **Qual è l'utilità di un conto di risparmio gioventù e di un conto stipendio gioventù per Marcel? Descrivete l'utilità dei due conti con frasi di senso compiuto.**

2 x ½ punto

Conto risparmio gioventù:

*Per risparmiare, ad es. per le vacanze, per acquisti di una certa dimensione
Migliore tasso d'interesse per accumulare del capitale*

Conto stipendio gioventù:

*Per ricevere lo stipendio ed eseguire pagamenti
Per le spese correnti ad es. possibilità di utilizzare le carte
Offre indipendenza*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

b) Elencate altri due servizi supplementari che offrireste a Marcel.

2 x ½ punto

- *Carta Maestro*
- *Carte di credito prepaid*
- *E-banking*
- *Pacchetto gioventù*

c) Marcel è stupito dei bassi tassi d'interesse dei conti da voi offerti. Motivate il livello dei tassi d'interesse utilizzando frasi di senso compiuto.

1 punto

Attualmente abbiamo un livello dei tassi d'interesse molto basso, di conseguenza la banca può dare soltanto un interesse basso al cliente.

5. Fasi di elaborazione apertura/chiusura di un conto

4 punti

Capacità parziale B.1.1.3 (C2)

La signora Elisabeth Müller si presenta al vostro sportello per estinguere la sua relazione di conto con la vostra banca. La signora desidera cambiare banca. Possiede un conto privato e un conto risparmio.

a) Elencate due attività amministrative che devono essere svolte prima di chiudere un conto privato.

2 x ½ punto

- *ritirare le carte in circolazione*
- *cancellare le procure esistenti*
- *eseguire i pagamenti ancora pendenti*
- *addebitare la tassa per la tenuta conto*
- *cancellare gli ordini permanenti / cancellare le autorizzazioni di addebitamento LSV*
- *calcolare gli interessi passivi e attivi*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

La cliente è stupita, perché era convinta che per estinguere un conto fosse sufficiente chiudere la relazione di conto.

- b) **Spiegate alla cliente, con una frase di senso compiuto, per quale motivo è importante eseguire le 2 attività precedentemente citate, prima dell'estinzione del conto.**

2 x 1 punto

Attività da eseguire	Motivo / importanza
<i>Ritirare le carte di credito in circolazione</i>	<i>Evitare l'utilizzo della carta di credito dopo l'estinzione del conto</i>
<i>Addebitare la tassa per la tenuta conto</i>	<i>Sicurezza che le spese vengano pagate ancora dal conto esistente</i>
<i>Cancellare LSV</i>	<i>Evitare addebitamenti inutili</i>

Indicazioni per la correzione: non attribuire punti parziali

La signora Müller constata che, oltre all'accredito degli interessi, le sono state anche addebitate delle spese.

- c) **Elencate alla cliente, con parole chiave, due possibili posizioni/elementi che potrebbero far parte di questi costi.**

2 x ½ punto

- *interesse debitore*
- *spese di tenuta conto*
- *spese postali*
- *diritti di custodia*

**Punteggio
raggiunto**

6. Sistema di previdenza e prodotti previdenziali

3 punti

Punti

Capacità parziale A.3.1.2 (C2)

Yannick Lefèbre ha 35 anni, lavora per la ditta Bestmove e guadagna CHF 60'000.-- all'anno.

- a) **Citategli le denominazioni dei pilastri del sistema di previdenza svizzero, nei quali è obbligatoriamente assicurato.**

1 punto

Previdenza statale: AVS

Previdenza professionale: LPP

Indicazioni per la correzione: non attribuire punti parziali

- b) **Elencate due vantaggi di un conto previdenziale del pilastro 3a.**

2 x ½ punto

- *tasso d'interesse favorevole*
- *nessun'imposta preventiva*
- *possibilità di dedurre dal reddito imponibile*
- *esente d'imposta sulla sostanza*

Yannick Lefèbre apre un conto previdenziale del pilastro 3a. Dopo due anni decide di trasferirsi definitivamente in Brasile. Di conseguenza vuole chiudere il conto e prelevare gli averi accumulati.

- c) **Potete soddisfare il desiderio del signor Lefèbre e versargli l'importo accumulato? Motivate la vostra risposta.**

1 punto

Sì, è possibile prelevare l'importo se il signor Lefèbre lascia la Svizzera definitivamente.

**Punteggio
raggiunto**

Punti

7. Prodotti del traffico pagamenti **2 punti**
Capacità parziale B.2.1.1 (C2)

Fernando Rast partirà tra poco per un soggiorno di sei mesi in Austria. S'informa presso la vostra banca sui mezzi di pagamento adeguati.

a) Quali mezzi di pagamento senza contanti potete offrire al cliente? Elencatene tre.

3 x ½ punto

- *Carta di credito*
- *Carta Maestro*
- *Travel Cash*
- *Altre carte di debito o prepaid*

b) Quale mezzo di pagamento non può essere sostituito all'estero?

½ punto

Carta Maestro

8. Mansioni di comunicazione interna **2 punti**
Capacità parziale F.2.6.1 (C2)

Avete trovato le informazioni che vi servivano per prepararvi al colloquio di consulenza con il signor Rast nell'Intranet della vostra banca. Questa piattaforma è un mezzo d'informazione interno.

Descrivete due vantaggi e due svantaggi dell'Intranet, dal punto di vista della banca.

4 x ½ punto

Due vantaggi	Due svantaggi
<i>Informazioni disponibili rapidamente</i>	<i>Alte spese di manutenzione, gestione</i>
<i>Rispetto ad Internet sono disponibili informazioni supplementari</i>	<i>In caso di guasto del sistema informatico le informazioni non sono più disponibili</i>
<i>Sono disponibili informazioni specifiche aziendali</i>	<i>A volte troppe informazioni disponibili, poca chiarezza</i>
<i>Utilizzabile unicamente ad uso interno</i>	<i>Essere legati ad un determinato software, ad una licenza</i>
<i>Adeguamenti possono essere applicati e comunicati rapidamente</i>	<i>Ulteriori rischi di sicurezza</i>

Punteggio raggiunto

9. **Credito lombard/credito su titoli**
Presupposti per il pagamento di un credito
Capacità parziali D.1.2.1 (C3) / D.1.1.5 (C4)

5 punti

Punti

Ursula Keller possiede un deposito titoli presso la vostra banca. Ora vi richiede un credito lombard.

- a) **Calcolate il valore di anticipazione dei titoli sotto elencati.**

4 x ½ punto

Titolo	Totale valore di corso	Valore di anticipazione
Titoli SMI	100'000.--	50'000.-- a 60'000.-- (½ punto)
Obbligazioni fondiarie	100'000.--	90'000.-- (½ punto)
Opzioni su divise	10'000.--	0 (½ punto)
Polizza rischio morte	50'000.-- Protezione assicurativa	0 (½ punto)

- b) **Elencate due formalità che sono necessarie affinché la signora Keller possa disporre del credito.**

2 x 1 punto

- *atto di pegno generale firmato*
- *contratto di credito firmato*
- *blocco del deposito*

Indicazioni per la correzione: se manca "firmato", attribuire solo ½ punto

La signora Keller desidera informarsi su ogni eventuale scenario futuro e chiede che cosa potrebbe succedere in caso di una forte diminuzione dei corsi dei suoi titoli.

- c) **Descrivete il prossimo passo che la banca effettuerà, dopo aver richiesto invano la ricopertura o/e la fornitura di garanzie sussidiarie.**

1 punto

Diritto di realizzazione dei titoli mediante trattative private – la banca ha il diritto di vendere dei titoli in borsa per il controvalore della copertura del credito.

Punteggio
raggiunto

10. Registro fondiario e titoli di pegno immobiliare
Capacità parziale D.1.3.2 (C2)

2 punti

Punti

Il registro fondiario è un registro pubblico. Tutte le operazioni legate a fondi e terreni devono essere iscritte nel registro fondiario.

a) Spiegate una servitù personale, con l'aiuto di un esempio.

1 punto

- *il beneficiario ha il diritto di abitare nella casa del proprietario del fondo (diritto d'abitazione) + esempio*
- *il beneficiario ha il diritto ai proventi dal fondo (usufrutto) + esempio*
- *il beneficiario ha il diritto di utilizzare la sorgente del fondo confinante (diritto sulle sorgenti) + esempio*
- *il beneficiario ha il diritto di costruire su un fondo di terzi (diritto di costruzione) + esempio*

b) Per quale motivo le cartelle ipotecarie cartacee sono sostituite dalle cartelle ipotecarie registrali? Descrivete un motivo.

1 punto

- *l'emissione/creazione genera meno costi*
- *non vi sono costi di custodia*
- *amministrazione più semplice in caso di modifiche*
- *non è necessaria una dichiarazione di nullità*
- *accesso veloce ai dati, panoramica completa sul registro*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

11. Distinguere le esigenze dei gruppi di clienti **2 punti**
Capacità parziale E.2.3.1 (C4)

La famiglia Martinelli, in qualità di cliente, ha diverse aspettative/esigenze nei confronti della vostra banca.

Descrivetene con parole chiave quattro aspettative/esigenze.

4 x ½ punto

- *consulenza professionale ottimale*
- *ampia varietà di prodotti*
- *condizioni favorevoli*
- *documentazione comprensibile*
- *buona raggiungibilità*
- *persona di contatto per qualsiasi domanda*

12. Effetti finanziari dei crediti su pegno immobiliare **7 punti**
Applicare la tecnica delle domande
Capacità parziali E.2.2.1 (C3), D.2.2.2 (C5)

La famiglia Martinelli desidera realizzare il sogno di una propria casa e vi ha chiesto un appuntamento per un colloquio.

State preparando il colloquio con la famiglia Martinelli e state riflettendo su quali domande vorreste porre loro.

a) Formulate quattro domande aperte, relative al finanziamento della casa, che dovete porre alla famiglia Martinelli.

4 x ½ punto

- *A quanto ammonta il prezzo dell'oggetto?*
- *Qual è la vostra situazione patrimoniale?*
- *Qual è la quota di mezzi propri che potete apportare?*
- *A quanto ammonta il reddito?*
- *Come si presenta attualmente la vostra situazione familiare?*
- *Quali garanzie potete apportare?*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

La famiglia Martinelli vi fornisce le seguenti informazioni.

Informazioni sul cliente	Informazioni sull'oggetto
Reddito comune: CHF 179'000.--	Nuova casa unifamiliare di 6 locali
Patrimonio comune: - CHF 400'000.-- sotto forma di conti (di cui CHF 250'000.-- da un'eredità);	Situazione tranquilla e soleggiata nel Mal- cantone
	210 m ² superficie abitabile
	1'100 m ² terreno
	Prezzo d'acquisto CHF 1'200'000.--.

b) Allestite un piano di finanziamento considerando le seguenti informazioni:

Suddivisione in prima e seconda ipoteca
Impiego di mezzi propri: CHF 300'000.--

1 punto

Prezzo d'acquisto: 1,2 mio.

Mezzi propri: 300'000.--

Credito ipotecario: 900'000.--

- *Prima ipoteca CHF 780'000.-- (65%)*
- *Seconda ipoteca CHF 120'000.--*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

c) **Allestite un calcolo della sopportabilità considerando le seguenti informazioni:**

Ammortamento in 15 anni
Tasso d'interesse calcolatorio 5%

3 punti

- Interesse	CHF 45'000.-- (900'000.-- * 5%)	(½ punto)
- Ammortamento	CHF 8'000.--	(½ punto)
- Spese accessorie	CHF 8'400.-- a 18'000.-- (0.7 % a 1.5 % * 1'200'000.--)	(1 punto)
- Totale	CHF 61'400.-- a CHF 71'000.--	(½ punto)
- Sopportabilità:	34.3 % a 39.66 % (100:179'000.-- * totale)	(½ punto)

Indicazioni per la correzione: considerare gli errori di seguito dal punto b)

d) **Spiegate un aspetto fiscale nell'ambito del credito ipotecario.**

1 punto

- *gli oneri d'interesse possono essere dedotti dal reddito imponibile*
- *l'ammortamento indiretto attraverso il pilastro 3a è deducibile dal reddito*
- *il debito ipotecario può essere dedotto dalla sostanza*
- *il valore fiscale del fondo è aggiunto alla sostanza*
- *il valore locativo è aggiunto al reddito*

**Punteggio
raggiunto**

- 13. Distinguere tra credito al consumo e leasing di beni di consumo** **2 punti**
Capacità parziale D.2.3.1 (C5)

Punti

A causa dell'arrivo di un nuovo figlio, la famiglia Martinelli necessita di un'automobile più grande. I Martinelli hanno ascoltato commenti assai divergenti relativi ai vantaggi di un credito al consumo o di un leasing, ora sono molto insicuri e chiedono il vostro competente parere in merito.

- a) Perché il tasso di credito del leasing di beni di consumo è minore di quello del credito al consumo?**

1 punto

Nel leasing di beni di consumo l'oggetto è di proprietà della società di leasing e quindi serve come garanzia.

- b) Elencate due ulteriori differenze tra un credito al consumo ed un leasing di beni di consumo.**

2 x ½ punto

Credito al consumo

- sin dall'inizio si è proprietari dell'oggetto e si ha quindi la possibilità di modificarlo*
- gli interessi possono essere dedotti fiscalmente*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- 14. Politica creditizia della propria banca** **3 punti**
Capacità parziale D.1.1.1 (C2)

La base della politica creditizia di una banca è la valutazione dei rischi di credito.

Completate la seguente tabella con il rispettivo rischio di credito o con l'esempio mancante.

3 x 1 punto

Rischio di credito	Esempio
<i>Rischio di insolvenza</i>	Il cliente non adempie ai suoi impegni
Rischio di mercato	<i>Il valore delle garanzie diminuisce, oscillazioni di mercato</i>
<i>Rischi operativi</i>	Carenza di personale, cattiva qualità, lacune tecniche e/o giuridiche

- 15. Crediti scoperti** **3 punti**
Capacità parziale D.1.2.3 (C2)

La ditta Looping SA richiede un credito senza garanzie per l'acquisto di scorte di merce. Vi fate una prima panoramica e determinate l'ammontare massimo del credito.

Dai conti annuali, quali cifre vi servono per poter definire l'ammontare massimo del credito in bianco, applicando le tre regole generali classiche?

3 x 1 punto

- *Mezzi propri/capitale proprio*
- *Cashflow/utile netto più ammortamenti*
- *Cifra d'affari/cifra d'affari netta/ricavi da merce*

**Punteggio
raggiunto**

16. Tasso d'anticipo nelle operazioni su pegno immobiliare
Capacità parziale D.1.3.3 (C2)

2 punti

Punti

Nelle operazioni su pegno immobiliare la HypoBank applica diversi tassi d'anticipo, a dipendenza del tipo di oggetto da finanziare.

a) Completate la seguente tabella sui principi di anticipazione.

2 x ½ punto

Tipo di oggetto	Anticipazione massima
<i>Casa unifamiliare/appartamento in PPP Proprietà abitativa ad uso proprio</i>	80 %
Casa di vacanze/proprietà abitativa in affitto	65 %
Immobile commerciale Immobile industriale	<i>50 % - 60 %</i>

Il vostro cliente, signor Tobia, non comprende per quale motivo applicate un tasso di anticipazione differente tra il suo appartamento in PPP e il capannone industriale dove si trova la sua fabbrica.

b) Spiegate al cliente per quale motivo il tasso di anticipazione per l'appartamento in PPP è superiore a quello per il capannone industriale.

1 punto

- *Ogni oggetto ha un rispettivo rischio, possibilità di realizzazione, mercato.*
- *È più facile vendere l'appartamento in PPP che il capannone industriale.*

**Punteggio
raggiunto**

17. Fideiussioni

Capacità parziale D.1.2.2 (C2)

3 punti

Punti

Il signor Justin Roux desidera concedere una fideiussione per il credito di suo nipote. Il credito ammonta a CHF 100'000.--.

- a) **In qualità di fideiussore il signor Roux deve adempiere ad alcuni requisiti di legge. Citatene uno.**

1 punto

Esercizio dei diritti civili: capacità di discernimento, maggiorenne

- b) **Qual è, in assoluto, il minimo di patrimonio che il signor Roux deve possedere per poter fungere da fideiussore per il credito?**

1 punto

Importo di credito x 110 % x 3 = CHF 330'000.--

Dopo un anno suo nipote non è più in grado di pagare gli interessi e il richiamo effettuato dalla banca è rimasto senza esito.

- c) **Quale sarà la conseguenza per il signor Roux nel caso si tratti di una fideiussione solidale?**

1 punto

La banca può rivalersi direttamente sul fideiussore.

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- 18. Fasi delle operazioni di credito** **7 punti**
Applicare il processo di consulenza
Capacità parziali D.1.1.2 (C2) / E.1.2.1 (C3)

La ditta Vino SA richiede un credito d'esercizio di CHF 150'000.--.

- a) **Elencate tre documenti / informazioni che potete utilizzare per l'esame della capacità creditizia.**

3 x ½ punto

- *estratto del registro di commercio*
- *bilancio, conto economico, conto del flusso di fondi*
- *budget*
- *calcolo degli investimenti*
- *businessplan*

Il rappresentante della ditta Vino ha chiesto un appuntamento per un colloquio. Applicare il consueto processo di consulenza con le fasi di preparazione, apertura del colloquio, analisi dei bisogni, offerta e conclusione.

- b) **Quali elementi sono importanti per le seguenti quattro fasi del colloquio? Completate la tabella sottostante indicando, per ogni fase, un contenuto/aspetto importante. Le risposte devono essere legate al presente caso.**

4 x 1 punto

Fase di colloquio	Contenuto principale
Preparazione	<ul style="list-style-type: none">- <i>raccogliere informazioni sulla ditta Vino</i>- <i>pianificare lo svolgimento del colloquio</i>
Apertura di colloquio	<ul style="list-style-type: none">- <i>informarsi sull'andamento degli affari</i>- <i>mostrare interesse per l'azienda</i>
Analisi dei bisogni	<ul style="list-style-type: none">- <i>utilizzare domande aperte (ad es. domande sull'utilizzo del credito)</i>- <i>colmare le lacune d'informazione</i>- <i>scoprire le esigenze</i>
Offerta e conclusione	<ul style="list-style-type: none">- <i>evidenziare il prodotto/servizio adeguato</i>- <i>evidenziare l'utilità</i>- <i>cross selling (ad es. oltre all'operazione di credito offrire anche prodotti del traffico pagamenti)</i>

**Punteggio
raggiunto**

Punti

Dopo un attento esame concedete il credito alla ditta Vino SA e allestite il contratto di credito.

- c) **Elencate, oltre ai seguenti quattro elementi, altri tre importanti elementi che un contratto di credito deve contenere.**

3 x ½ punto

luogo

data

firma

contraenti

- *ammontare del credito/linea di credito*
- *scopo d'utilizzo*
- *garanzie*
- *rimborso*
- *disdetta*
- *foro giuridico*

19. Gestire i reclami della clientela

2 punti

Capacità parziale E.4.1.1 (C4)

La signora Kurer reclama telefonicamente perché non è contenta della gestione del suo deposito.

Descrivete quattro passi che dovete assolutamente svolgere nella gestione di questo reclamo.

4 x ½ punto

- *accettare il reclamo della signora Kurer (lasciar parlare la cliente)*
- *mostrare comprensione per la situazione della signora Kurer*
- *ascoltare attentamente*
- *non mettere in dubbio la credibilità della signora Kurer*
- *chiarire il motivo del reclamo*
- *definire e spiegare i prossimi passi*
- *offrire possibili soluzioni (colloquio con il consulente)*
- *prendere provvedimenti (fissare un appuntamento)*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- 20. Distinguere i titoli** **6 punti**
Analizzare il deposito di un cliente ed elaborare proposte d'investimento
 Capacità parziali C.1.1.2 (C2) / C.5.1.2 (C4) / C.5.1.3 (C5)

Amanda Storni, domiciliata a Bellinzona, si presenta al vostro sportello. Non è ancora cliente della vostra banca, ma desidera una consulenza relativa ai suoi investimenti. A questo scopo porta un elenco dei suoi valori patrimoniali presso la Profit Bank.

Divisa	Valore nominale/ Quantità	Denominazione dell'investimento	Corso in % oppure in CHF	Valore in CHF	Quota del portafoglio in %
CHF		Conto stipendio		5'000.--	1.32
CHF	30	Fondi del mercato monetario in CHF	1000.--	30'000.--	7.90
CHF	50'000.--	7 % Turchia 2012-2020	96 %	48'000.--	12.64
CHF	50'000.--	8 % Turchia 2014-2023	94 %	47'000.--	12.37
CHF	50'000.--	1.25 % Confederazione 2014-2025	108 %	54'000.--	14.22
USD	1'000	Azioni Twitter	46.--	46'000.--	12.11
USD	700	Azioni Apple	94.--	65'800.--	17.32
USD	2	Azioni Google	525.--	1'050.--	0.28
USD	20	ETF Nasdaq	4150.--	83'000.--	21.85

- a) **Analizzate questo deposito e descrivetene quattro particolarità.**

4 x ½ punto

- tutte le azioni sono del settore tecnologico e sono in USD
- i prestiti della Turchia rappresentano un rischio maggiore
- la posizione Google è troppo piccola e genera alti costi di deposito
- il portafoglio non è diversificato, molte posizioni sono troppo grandi; ripartizione delle valute 50% CHF e 50% USD; nessun investimento in EUR
- il fondo del mercato monetario non rende niente

- b) **Quale sarebbe l'evoluzione dei corsi delle obbligazioni e del valore del deposito della signora Storni, nel caso di un rialzo generale del livello dei tassi d'interesse?**

1 punto

I corsi scenderebbero, il valore del deposito diminuirebbe.

Punteggio
raggiunto

Punti

- c) **Un amico ha consigliato alla signora Storni di controllare se esiste una clausola di disdetta per le sue obbligazioni. Spiegatele per quale motivo questo può essere importante.**

1 punto

La clausola permette all'emittente di rimborsare i suoi prestiti anticipatamente. La signora Storni potrebbe ricevere il rimborso prima della scadenza e avere problemi di investire il suo denaro alle medesime condizioni.

Durante l'ultimo colloquio, il consulente della Profit Bank ha proposto alla signora Storni di investire la liquidità non utilizzata in un prodotto strutturato a partecipazione.

- d) **Formulate due argomenti a favore di questo investimento.**

2 x 1 punto

- *permette l'aumento della diversificazione del portafoglio*
- *è possibile realizzare un ricavo nel caso di un valore del sottostante costante oppure in leggera diminuzione*

**Punteggio
raggiunto**

21. Fondi d'investimento
Capacità parziale C.1.3.1 (C2)

3 punti

Punti

Giulia, apprendista al primo anno del vostro ufficio, tra poco deve affrontare un esame sui fondi d'investimento. Vi chiede alcune informazioni relative a questi investimenti.

- a) **Descrivete a Giulia i seguenti due tipi di fondi d'investimento, indicandone due caratteristiche.**

2 x 1 punto

Fondo d'investimento	Caratteristiche
Fondo del mercato monetario	<i>I fondi del mercato monetario investono il loro patrimonio soprattutto in operazioni a termine, operazioni fiduciarie ed altri strumenti del mercato monetario con una durata massimo di un anno.</i>
Fondo strategico	<i>Il fondo strategico combina diverse categorie d'investimento utilizzando investimenti tradizionali e/o alternativi. La sua composizione dipende da un profilo di rischio standardizzato.</i>

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- b) **Giulia vi chiede chi calcola il valore di una parte di un fondo d'investimento. Elencate le due parti coinvolte in questo calcolo.**

2 x ½ punto

- banca depositaria
- direzione del fondo

- 22. Rating calcolo del rendimento di un'obbligazione** **4 punti**
Confutare obiezioni
Capacità parziali C 1.2.1 (C3) / E.4.2.1 (C4)

La signora Wenger possiede i seguenti titoli nel suo portafoglio:
Obbligazione Swisscom 2,25 % 2011 – 2021 / ultimo corso alla SWX 109 %
Durante il colloquio la signora Wenger afferma che il tasso d'interesse dell'obbligazione le sembra molto basso.

- a) **Confutate l'obiezione con due argomenti/giustificazioni.**

2 x 1 punto

- *L'obbligazione Swisscom è un'obbligazione piuttosto sicura e di conseguenza paga solo un interesse basso.*
- *A causa dell'approvvigionamento del mercato di liquidità da parte della banca nazionale il livello dei tassi d'interesse in Svizzera è molto basso.*
- *In confronto ad altre obbligazioni un tasso d'interesse del 2.25% non è molto basso; anzi confrontandolo con altri è addirittura alto.*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

La signora Wenger vuole sapere come si svilupperebbe teoricamente il corso della sua obbligazione, in presenza dei seguenti scenari.

- b) **Segnate nella seguente tabella qual è l'evoluzione più probabile e motivate la vostra scelta.**

2 x 1 punto

Scenari	Evoluzione del corso dell'obbligazione	
	Aumento del corso	Diminuzione del corso
Moody's modifica il rating di Swisscom da A a B.		X
Motivazione: <i>La diminuzione del rating significa un maggiore rischio di mancato rimborso. La signora Wenger sarebbe costretta a vendere la sua obbligazione ad un prezzo inferiore al futuro investitore.</i>		
La Confederazione emette nuove obbligazioni con un tasso d'interesse del 3 % ed una durata fino al 2021.		X
Motivazione: <i>La nuova obbligazione della Confederazione rende l'obbligazione della signora Wenger meno interessante, perché ha un rating peggiore e paga un interesse minore. La signora Wenger sarebbe costretta a vendere la sua obbligazione ad un prezzo inferiore.</i>		

Indicazioni per la correzione: se manca la motivazione non assegnare punti

Punteggio
raggiunto

23. Aumento di capitale e diritto d'opzione

Capacità parziale C.3.2.1 (C3)

3 punti

Punti

La società Martino SA ha deciso di aumentare il suo capitale azionario. Qui di seguito trovate le condizioni dell'emissione.

Corso azionario alla SWX:	CHF 1'000.--
Rapporto d'opzione:	2 : 1
Capitale azionario dopo l'aumento:	CHF 30 milioni
Prezzo d'emissione per azione:	CHF 700.--

a) A quanto ammonta il capitale azionario prima dell'aumento?

1 punto

*(CHF 30 milioni / 3)*2 = CHF 20 milioni di capitale azionario esistente*

b) Calcolate il valore del diritto d'opzione.

1 punto

2 azioni esistenti a CHF 1'000.--	CHF 2'000.--
1 azioni nuova a CHF 700.--	<u>CHF 700.--</u>
3 azioni nuove complessivamente	CHF 2'700.--

Corso della nuova azione dopo l'aumento di capitale
(CHF 2'700.-- / 3) CHF 900.--

Valore del diritto d'opzione
(CHF 1'000.-- meno CHF 900.--) CHF 100.--

Formula

$$\frac{1000.-- - 700.--}{(2/1) + 1} = CHF 100.-$$

Punteggio
raggiunto

Punti

c) Spiegate il concetto di protezione contro l'annacquamento.

1 punto

Per permettere agli azionisti esistenti di mantenere il loro rapporto dei precedenti diritti di partecipazione, la società gli offre dei diritti d'opzione per l'acquisto di nuove azioni. In questo caso si parla di protezione contro l'annacquamento.

Indicazioni per la correzione: - mantenimento del rapporto dei precedenti diritti di partecipazione ½ punto
- diritto d'opzione ½ punto

24. Indici relativi alle azioni e titoli analoghi

4 punti

Capacità parziale C.1.2.2 (C3, C4)

Da esattamente cinque anni Mike Hunn ha nel suo deposito 50 azioni della Beauty Cosmetic SA. Cinque anni fa ha pagato CHF 265.45 per azione.

Informazioni sull'azione della Beauty Cosmetic SA:

Valore nominale	CHF 100.--
Numero di azioni	200'000
Distribuzione dividendi negli ultimi 5 anni	2011: 8% 2014: 7% 2012: 8% 2015: 9% 2013: 7%
Attuale corso di borsa	CHF 310.50

a) Calcolate il rendimento azionario annuo e il rendimento del dividendo dell'anno in corso.

3 punti

- Distribuzione dividendi: CHF 39.-- (8.00 + 8.00 + 7.00 + 7.00 + 9.00) (½ punto)
- Dividendo medio per anno: CHF 7.80 (39.00 / 5)
- Utile di corso medio per anno: CHF 9.01 (310.50 - 265.45 / 5) (½ punto)
- Ricavo medio per anno: CHF 16.81
- Capitale impiegato: CHF 265.45
- Rendimento azionario per anno: 6.33% (16.81 * 100 / 265.45) (1 punto)

Rendimento del dividendo

- Dividendo 2015: CHF 9.--
- Attuale corso di borsa: CHF 310.50
- Attuale rendimento del dividendo: 2.9% (9.00 * 100 / 310.50) (1 punto)

Indicazioni per la correzione: considerare gli errori di seguito

Punteggio
raggiunto

Punti

b) In che cosa si differenziano questi due rendimenti? Descrivete una differenza.

1 punto

- Nel rendimento dell'azione è calcolato anche l'utile/la perdita di corso, nel rendimento del dividendo no.
- Il rendimento dell'azione è su misura individuale del cliente (data e prezzo d'acquisto individuale), il rendimento del dividendo è un indice generale.

25. Tipi di opzioni

3 punti

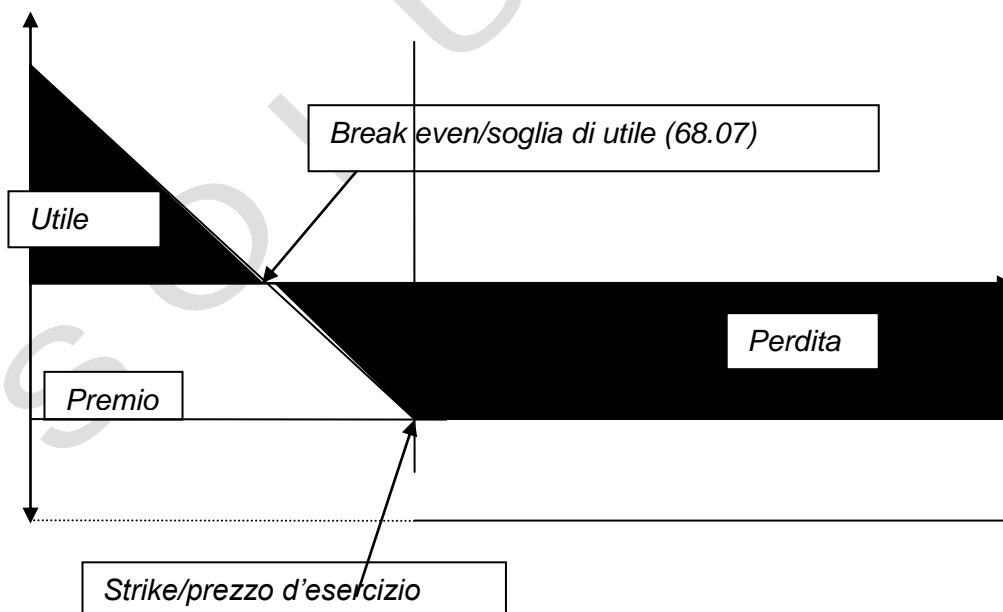
Capacità parziale C.2.1.1 (C2, C3)

Erica Imperatrice, una vostra cliente, desidera poter guadagnare grazie alle pessime previsioni sull'andamento economico della ditta Adecco, acquistando i seguenti put warrant della ditta:

Put warrant VTADEK	
Premio/price	CHF 6.93
Prezzo d'esercizio/strike	CHF 75.00
Corso del valore di base/underlying	CHF 74.60
Rapporto d'opzione/ratio	1:1
Scadenza/expiry	18.12.2015

Allestite il diagramma pay-off di questo put warrant. Trattegiate e denominate la zona di utile e di perdita come pure il prezzo d'esercizio/strike e il premio. Calcolate e denominate il break even/la soglia di utile.

3 punti



Indicazioni per la correzione: i seguenti punti sono valutati:

- corretta rappresentazione grafica del diagramma long put → 1 punto
- leggenda completa → 1 punto
- Break even/soglia di utile (CHF 68.07) → 1 punto

Punteggio
 raggiunto

Punti

- 26. Distinguere le esigenze dei gruppi di clienti** **2 punti**
Capacità parziale E.2.3.1 (C4)

La ditta Balmelli Macchine Edili SA opera spesso sul mercato delle divise. Come cliente commerciale ha delle particolari esigenze nei confronti della vostra banca.

Distinguate le esigenze di un cliente commerciale da quelle di un cliente Retail. Descrivete due differenze con parole chiave.

2 x 1 punto

- *i clienti commerciali desiderano un contatto regolare con il consulente*
- *rapidi tempi di reazione in caso di sfide finanziarie (ad es. finanziamento)*
- *prodotti su misura delle esigenze individuali del cliente*
- *condizioni individuali*

- 27. Operazioni su divise** **3 punti**
Capacità parziale C.2.3.1 (C2, C3)

La ditta Balmelli Macchine Edili SA ha numerosi clienti in Gran Bretagna ed ha appena venduto cinque scavatrici a un'azienda londinese. L'ammontare per quest'ordine è di GBP 250'000.--, la fornitura e il pagamento avverranno tra cinque mesi.

- a) Spiegate con frasi di senso compiuto quale rischio valutario si potrebbe creare per la Balmelli Macchine Edili SA con questo ordine?**

1 punto

La ditta Balmelli Macchine Edili SA riceve le GBP 250'000.-- soltanto tra cinque mesi. Se nel frattempo la GBP perde di valore, la ditta riceve in cambio meno CHF per le cinque scavatrici.

**Punteggio
raggiunto**

Punti

- b) **Elencate due concrete possibilità per eliminare il rischio valutario, formulando due ordini/operazioni dal punto di vista della ditta Balmelli Macchine Edili SA.**

2 x 1 punto

- *Operazione a termine su divise: vendita delle GBP 250'000.-- a termine a cinque mesi*
- *Opzione su divise: acquisto di un'opzione put GBP/CHF con scadenza tra cinque mesi*

28. Indici di borsa

2 punti

Capacità parziale C.4.2.1 (C2)

Lo SMI è un cosiddetto indice di corso, lo SPI invece un indice di performance.

- a) **Spiegate con frasi di senso compiuto una differenza tra un indice di corso e un indice di performance.**

1 punto

- *L'indice di corso misura solo l'evoluzione dei corsi di borsa.*
- *L'indice di performance considera oltre ai corsi di borsa anche i dividendi pagati agli azionisti.*

- b) **Attribuite agli indici sottostanti le relative piazze borsistiche.**

2 x ½ punto

Indice	Piazza borsistica
FTSE-100	Londra
Nikkei 225	Tokyo

Indicazioni per la correzione: la semplice citazione del paese della piazza borsistica non è sufficiente per ricevere ½ punto

**Punteggio
raggiunto**

Punti

29. **Descrivere la custodia e l'amministrazione di valori patrimoniali e documenti, e motivare le spese** **2 punti**
Capacità parziale C.5.3.1 (C5)

La vostra cliente Erica Kuster, titolare della società anonima Kuster Marketing SA, possiede i seguenti valori patrimoniali e vi chiede un consiglio in merito alla loro custodia.

- Cartella ipotecaria a nome del proprietario
- 50 azioni nominative Swatch Group
- 100 azioni nominative della Kuster Marketing SA
- Collezione numismatica del 17° secolo

Nella seguente tabella segnate con una crocetta quali tipi di custodia sono più indicati per i valori patrimoniali elencati. È possibile che per ogni riga ci siano più risposte corrette.

4 x ½ punto

Valore patrimoniale	Deposito aperto custodia collettiva	Deposito aperto custodia singola	Cassetta di sicurezza
Cartella ipotecaria a nome del proprietario		X	X
Azioni Swatch Group	X		
Azioni private Kuster Marketing SA		X	X
Collezione numismatica			X

Indicazioni per la correzione: per ogni riga corretta ½ punto

Punteggio
raggiunto

Punti

30. Riciclaggio di denaro

3 punti

Capacità parziale A.1.1.4 (C2)

Ogni giorno nel mondo vengono spostate enormi somme di denaro sotto forma di denaro contante oppure in forma elettronica.

a) Descrivete due premesse che devono essere soddisfatte per poter parlare di riciclaggio di denaro.

2 x 1 punto

- *Il denaro proviene da attività criminali/delitti.*
- *La provenienza dei valori patrimoniali da attività criminale è occultata.*
- *Il ritrovamento dei valori patrimoniali da attività criminale è reso difficile oppure impossibile.*
- *La confisca dei valori patrimoniali da attività criminale è impedita.*

Indicazioni per la correzione: la descrizione da quali attività proviene il denaro illegale è anche da considerare corretta

Nell'ambito del riciclaggio di denaro si sente spesso anche il concetto di "corruzione".

b) Spiegate il concetto di "corruzione" con frasi di senso compiuto.

1 punto

Con corruzione si intende

- *la corruzione attiva e passiva*
- *il pagamento e l'accettazione di bustarelle*

**Punteggio
raggiunto**

Punti

31. Protezione dei dati **2 ½ punti**
Capacità parziale A.1.3.3 (C2)

Oltre al segreto bancario, regolato nella legge sulle banche, le banche e i collaboratori/dipendenti di banca sono soggetti anche alla legge sulla protezione dei dati.

a) Elencate due possibili misure che possono essere intraprese da una banca per garantire la protezione dei dati.

2 x ½ punto

- *clear desk policy*
- *principio need-to-know*
- *raccogliere solo dati che servono veramente*
- *la raccolta dei dati deve avvenire in modo legale*
- *non utilizzare dati che violano la personalità*
- *i dati che non servono più devono essere cancellati*

b) Che cosa deve aspettarsi una persona che non rispetta le prescrizioni della protezione dei dati? Citate una conseguenza.

½ punto

- *conseguenze di diritto penale, ad es. denuncia*
- *conseguenze di diritto civile, ad es. licenziamento*

Se i collaboratori/dipendenti di una banca utilizzano sul loro posto di lavoro apparecchi di proprietà della banca oppure dei media elettronici per scopi privati, è possibile che vengano minacciati degli "interessi di diritto di lavoro" della banca oppure in caso estremo le installazioni tecniche stesse.

c) Elencate due pericoli, oppure conflitti d'interesse, creati nel caso di un utilizzo privato di mezzi elettronici sul posto di lavoro.

2 x ½ punto

- *utilizzo eccessivo della capacità di memoria*
- *entrata di virus, troiani ecc.*
- *utilizzo di tempo di lavoro per scopi privati*
- *l'immagine della banca potrebbe essere in pericolo*
- *altri collaboratori potrebbero sentirsi infastiditi*

**Punteggio
raggiunto**