

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

**RAMO BANCA**

**SOLUZIONI SERIE 0**

**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.

**Vi preghiamo di osservare quanto segue:**

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

<b>Esercizi / domande</b>	<b>Punteggio massimo</b>	<b>Punteggio raggiunto</b>	<b>Nota</b>
<b>Totale punti</b>	<b>100</b>		

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

- Quota maggiore operazioni di credito/su interesse
- Principalmente attività a livello regionale/cantonale
- Somma di bilancio minore
- Garanzia dei cantoni

Indicazioni per la correzione: se solo parole chiave (senza confronto) = 0 punti

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

2 x ½ punto

- Maggiore raggio d'attività geografico (cantone invece dell'area locale)
- Altra forma giuridica (enti di diritto pubblico o SA)
- Quota di credito a PMI maggiore che nel caso delle Raiffeisen

Indicazioni per la correzione: se solo parole chiave (senza confronto) = 0 punti

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

2 x ½ punto

Banca	Gruppo bancario
Banca Nazionale Svizzera	Istituti a statuto particolare
Banca Migros	Altre banche

Punteggio  
raggiunto

**2. Disposizioni legali in ambito bancario**

**4 punti**

Punti

Capacità parziale A.1.1.1 (C1/C2)

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**

- Legge sugli investimenti collettivi (LICOI)
- Legge sulle obbligazioni fondiari (LOF)
- Legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA)
- Legge sulle borse (LBVM)
- Legge sul credito al consumo (LCC)

*Indicazioni per la correzione: sono sbagliati il CCS, CO e CPS*

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**

- Disposizioni sull'organizzazione di una banca
- Disposizioni sull'attività commerciale irreprensibile
- Disposizioni sulla sorveglianza interna
- Disposizioni sui fondi propri necessari
- Disposizioni sulla liquidità

*Indicazioni per la correzione: non sono corrette le risposte che parlano del segreto bancario o del regolamento in caso di fallimento di una banca. Queste perseguono il secondo obiettivo della legge sulle banche, la protezione del cliente bancario.*

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

**1 punto**

*FINMA o autorità di vigilanza della Confederazione*

**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

*protezione della personalità*

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

*per negligenza,*

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

*una pena detentiva sino a tre anni*

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

*articolo 47 della legge sulle banche.*

**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**

*La Banca Nazionale Svizzera svolge una politica monetaria e creditizia negli interessi del paese.*

*oppure*

*La Banca Nazionale Svizzera (BNS) svolge una politica monetaria e valutaria con l'obiettivo della stabilità dei prezzi.*

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

**1 punto**

*Costituzione federale*

*Indicazioni per la correzione: legge sulla banca nazionale e legge sulle banche sono risposte sbagliate*

**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**

- Salvaguardare la buona reputazione della piazza finanziaria svizzera*
- Lotta contro il riciclaggio di denaro ed il finanziamento del terrorismo*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

b) **Elencate due leggi sulle quali si basa la CDB.**  
**2 x ½ punto**

- *Legge sul riciclaggio di denaro*
- *Codice penale svizzero*

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**

- *Divieto di prestare assistenza attiva alla fuga di capitali*
- *Divieto di prestare assistenza attiva all'evasione fiscale*

6. **Legge sul riciclaggio di denaro (LRD)**  
Capacità parziale A.1.1.4 (C2)

**1 punto**

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**

*Obbligo di chiarire la provenienza dei fondi che sono versati o bonificati*

**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**

<b>Esigenza del cliente</b>	<b>Tipo di conto adeguato</b>
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.	<i>Conto risparmio; ev. con tasso d'interesse preferenziale (dipende se esiste un rispettivo prodotto)</i>
Il cliente ha bisogno di un conto di transazione adeguato per le sue esigenze giornaliere.	<i>Conto privato, conto stipendio; ev. conto corrente, se si tratta di un cliente commerciale</i>
Il cliente desidera risparmiare un capitale proprio approfittando di vantaggi fiscali per un futuro acquisto di una casa propria.	<i>Conto previdenziale del pilastro 3a, conto risparmio costruzione</i>
Il cliente ha cambiato il datore di lavoro e deve investire l'importo eccedente della vecchia cassa pensione.	<i>Conto di libero passaggio</i>

**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**

- *Descrizione del prodotto in Internet*
- *Prospetto del conto della banca*
- *Conferma di apertura conto*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

Informate la signora Zanetti sulle condizioni di prelevamento 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**

- *Grazie alle condizioni di prelevamento limitate la banca ha a disposizione il denaro per un periodo più lungo e quindi può lavorare con il denaro, cioè prestarlo a terzi a tassi maggiori. Se il denaro deve essere disponibile in ogni momento, questo restringe le possibilità della banca.*
- *Regola d'oro delle banche: prestiti a lungo termine devono essere coperti da capitale a lungo termine.*

**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**

- *Interesse superiore al conto privato, adeguato per denaro che non serve a lungo termine*
- *Formazione di riserve per spese straordinarie, obiettivi di risparmio a breve e medio termine*
- *Tenuta conto esente da spese*

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**

- *Conto privato maggiori costi, perché offre più servizi*
- *Conto privato spesso offre estratti conto regolari*
- *Conto risparmio spesso nessuna spesa per il cliente, per l'onere amministrativo limitato*
- *Conto risparmio spesso solo un estratto conto all'anno*

**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**

- *Formulario di apertura conto*
- *CG*
- *Cartoncino firme*

*Indicazioni per la correzione: formulario A è sbagliato*

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**

- *Procura individuale – da solo*
- *Procura collettiva - assieme*

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

**½ punto**

*La banca deve essere in possesso dei documenti correttamente firmati.  
oppure*

*Una procura/autorizzazione di disposizione a favore del cassiere è stata firmata.*

**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**

- *Collegamento Internet*
- *Contratto e-banking*
- *Password / lista di stralcio / strumento di codificazione / lettore carte*

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**

- *Vantaggio: pagamenti in ogni momento, indipendentemente dagli orari di apertura dello sportello, vantaggioso e semplice, comodo da casa*
- *Svantaggio: maggiore onere grazie alla registrazione autonoma di pagamenti, sicurezza*

**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**

<b>Pilastro previdenziale</b>	<b>Scopo</b>
<b>1° pilastro:</b> <b>AVS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Previdenza statale</i></li><li>- <i>Garanzia della sopravvivenza</i></li><li>- <i>Approvvigionamento di base</i></li></ul>
<b>2° pilastro:</b> <b>LPP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Previdenza professionale</i></li><li>- <i>Mantenimento del tenore di vita abituale</i></li></ul>
<b>3° pilastro:</b> <b>Pilastri 3a e 3b</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Previdenza privata</i></li><li>- <i>Completamento individuale</i></li><li>- <i>Promozione per la proprietà d'abitazioni</i></li></ul>

**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**

- *Timbro con la data sui documenti in entrata*
- *Consegna della posta ai diversi collaboratori*
- *Smistare la posta secondo gli uffici, luogo, ecc.*

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**

- *Affrancare – posta A o B, raccomandate*
- *Controllo dell'indirizzo del destinatario*
- *Scelta del mezzo di spedizione*
- *Controllo dei costi*

**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**

- *La banca non può concedere in prestito tutti i fondi. Deve tenere una riserva di liquidità per poter soddisfare in ogni momento i desideri di prelievo dei clienti.*
- *La liquidità rende poco.*
- *Una concessione di crediti redditizia implica un impiego del capitale a lungo termine.*

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

**1 punto**

- *Maggiore è la redditività, minore è la sicurezza.*
- *Una buona gestione dei rischi è importante per la banca.*

**Punteggio  
raggiunto**

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

**6 ½ punti**

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**

- Estratto registro fondiario
- Polizza assicurativa dello stabile / assicurazione costruzioni
- Preventivo dei costi per la nuova costruzione / ristrutturazione
- Piano situazionale
- Piani di costruzione
- Foto dell'immobile

**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**

Prezzo d'acquisto	CHF	600'000.--	
+ 80 % di CHF 100'000.--	CHF	80'000.--	
Valore venale	CHF	680'000.--	
Di cui 80 %	CHF	510'000.--	a 612'000.—

Indicazioni per la correzione: anticipazione massima 75 % a 90 %

**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**

Finanziamento            CHF 500'000.-- a 5 %            CHF 25'000.--  
Ammortamento 1 % di CHF 500'000.--            CHF 5'000.--  
Spese acc. 1 % su        CHF 700'000.--/680'000.--CHF 6'800.-- / 7'000.--  
= 24.53 % / 24.66 % del reddito lordo            CHF 36'800.-- / 37'000.--

*Indicazioni per la correzione: 1 punto per la soluzione corretta*

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

**1 punto**

*Sì; l'onere ammonta a meno di un  $\frac{1}{3}$  del reddito annuo.*

- 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**

- *Sicurezza, che il credito ipotecario sia sopportabile anche in presenza di interessi maggiori*
- *5 % corrisponde all'interesse medio a lungo termine*

**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**

- *Limite coperto:* CHF 65'000.-- x 60 % = CHF 39'000.--
- *Sottocopertura:* CHF 50'000.-- - 39'000.-- = CHF 11'000.--

*Indicazioni per la correzione: non assegnare punti parziali*

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**

- *Trasferimento di denaro rispettivamente ricopertura*
- *Trasferimento di titoli rispettivamente copertura posteriore*
- *Vendita in borsa rispettivamente ristrutturazione di titoli*

*Indicazioni per la correzione: diritto di copertura mediante trattative private (parziale o intero) non è accettato.*

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**

*Diritto di copertura mediante trattative private  
Vendita parziale o intera del deposito*

**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**

- *Meno caro*
- *Utilizzo limitato dell'auto (km)*
- *Trasferimento della proprietà solo dopo rimborso del leasing*

**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**

<b>Persone fisiche</b>	<b>Persone giuridiche</b>
<i>Devono avere i diritti civili (capace di intendere e volere, maggiore età)</i>	<i>Devono essere pubblicate nel registro di commercio come società</i>

*Indicazioni per la correzione: non ci sono altre soluzioni*

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

**2 x 1 punto**

<b>Esigenze della banca</b>	<i>Il patrimonio netto deve essere tre a quattro volte superiore all'importo della fideiussione.</i>
	<i>L'esistenza economica non deve essere minacciata.</i>
	<i>Nel caso di cooperative di fideiussione la banca presuppone la capacità di prestazione finanziaria.</i>

*Indicazioni per la correzione: indicazioni relative alla forma della fideiussione (atto notarile) sono sbagliate*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

**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**

<b>Esempio: clausola di esclusività</b>	<b>Esempio: il beneficiario del credito deve svolgere l'intera attività bancaria attraverso la banca che concede il credito</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Obbligo d'informazione</i></li><li>- <i>Clausole di garanzia negative</i></li><li>- <i>Ulteriori clausole di garanzia</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Inoltrare conti annuali, rapporto di revisione</i></li><li>- <i>Clausola di pegno negativa, clausola ipotecaria negativa, clausola pari passo</i></li><li>- <i>Dichiarazione di subordinazione, vincolo dell'azionista principale, rappresentanza in seno al consiglio d'amministrazione</i></li></ul>

**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**

*Di regola 25 - 50% (CHF 225'000.-- a CHF 450'000.--)*

**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**

- *Difficoltà di utilizzare l'immobile commerciale*
- *Difficoltà di vendere l'immobile commerciale nel suo stato attuale*
- *Minore domanda in ambito commerciale*
- *Rischi maggiori per la banca che concede il credito*

**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**

- *Ev. la ditta si presenta sulla sua homepage in modo troppo positivo*
- *Le affermazioni non sono complete e concludenti*
- *Le cifre sono selettive*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

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

4 x ½ punto

- Estratto registro di commercio
- Informazioni UEF
- Moralità di pagamento
- Referenze
- Confronti di mercato

21. Redigere i documenti per le operazioni di credito  
Capacità parziale D.1.1.3 (C3)

2 punti

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

*Presso l'ufficio esecuzione e fallimenti al domicilio del debitore*

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

*La riserva di proprietà che viene ceduta alla banca*

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**

	<b>2009S*</b>	<b>2010S*</b>	<b>2011S*</b>
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**

	<b>2009S*</b>	<b>2010S*</b>	<b>2011S*</b>
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**

*P/E significa Price/Earning-Ratio oppure in italiano rapporto corso-utile (½ punto)*

*Attuale corso dell'azione diviso l'utile stimato o atteso per azione (½ punto)*

*Indicazioni per la correzione: - entrambe le varianti (inglese o italiano) sono giuste  
- se il candidato spiega il calcolo tramite esempio di cifre (fittizie), è comunque da considerare corretto  
(il corso dell'azione non è dato nella tabella)*

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**

*Gli indici P/E delle azioni possono essere confrontati soltanto all'interno dello stesso settore, perché settori differenti hanno anche dei P/E differenti.*

**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**

*Il dividendo distribuito è messo in relazione all'attuale corso dell'azione.*

*oppure:*

*Dividendo o importo del dividendo / corso dell'azione x 100 = rendimento del dividendo.*

*Indicazioni per la correzione: è anche considerata risposta giusta, se il candidato spiega il calcolo con un esempio con cifre fittizie (il corso dell'azione non c'è nella tabella)*

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

**1 punto**

*A causa dell'attuale e futuro rendimento del dividendo di 5.3 %, l'azione ZFS è più attraente rispetto all'azione Nestlé (anche nei confronti di un'obbligazione CHF con durata a medio termine).*

*Indicazioni per la correzione: una motivazione sulla base del P/E sarebbe sbagliata, perché si può confrontare solo con azioni dello stesso settore*

**23. Descrivere i tipi di fondi**

**2 punti**

Capacità parziale C.1.3.1 (C2)

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				X
Money Market Fund USD			X	
Swiss Real Estate Fund	X			
Commodity Selection Fund		X		

Punteggio  
raggiunto

**24. Descrivere un aumento di capitale**  
Capacità parziale C.3.2.1 (C3)

**2 punti**

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**

*Rapporto d'opzione 2:1*

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

**1 punto**

1'000 x CHF 3'800.--	3'800'000.--
500 x CHF 2'900.--	1'450'000.--
1'500 x CHF 3'500.--	5'250'000.--

oppure

2 x CHF 3'800.--	7'600.--
1 x CHF 2'900.--	2'900.--
3 azioni	10'500.--

*Prezzo dell'azione prima dell'aumento di capitale: CHF 3'800.--*

*Prezzo dell'azione dopo l'aumento di capitale: CHF 3'500.--*

*Valore teorico del diritto d'opzione: CHF 300.-- (1 punto)*

*oppure calcolo tramite formula:*

$$\frac{\text{corso azione vecchia} - \text{prezzo d'opzione nuova azione}}{\text{rapporto d'opzione} + 1}$$

*Indicazioni per la correzione: considerare gli errori di seguito*

**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
		<b>Totale portafoglio</b>		<b>334'990.--</b>	<b>100.0</b>

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

**2 x 1 punto**

- Solo debitori svizzeri
- Scarsa diversificazione / rischi specifici dei titoli
- Unicamente investimenti in franchi svizzeri
- Posizione Villar Holding troppo piccola (ev. potrebbero essere azioni acquistate sulla base di un legame particolare all'azienda)
- Le obbligazioni hanno una durata lunga
- Scaglionamento delle scadenze

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
Vendita delle obbligazioni a lunga scadenza, reinvestimento in fondi d'investimento o liquidità	Eliminazione del rischio di variazione del tasso d'interesse, fondi d'investimento investono in modo diversificato

Indicazioni per la correzione: per ogni riga corretta 1 punto

Punteggio  
raggiunto

Punti

- 26. Spiegare il rating ed eseguire il calcolo del rendimento di un'obbligazione** **3 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**

$$\frac{\text{tasso d'interesse per anno} + \frac{\text{corso di rimborso} - \text{corso d'acquisto}}{\text{durata residua}}}{\frac{\text{Corso di rimborso} + \text{corso d'emissione}}{2}} * 100$$

*Perdita di corso per anno:  $13.70 / 6 = 2.28 \%$*

*Ricavo annuo:  $4.5 - 2.28 = 2.22 \%$  (½ punto)*

*Capitale medio investito:  $(113.70 + 100) / 2 = 106.85$*

*Rendimento alla scadenza:  $2.22 / 106.85 = 2.08 \%$  (½ 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**

*Con rating si intende la valutazione della solvibilità di un debitore.*

**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**

- *La contrazione di ulteriore capitale di terzi diventerà più costosa.*
- *Le obbligazioni in circolazione perderanno valore.*
- *Diventa più difficile trovare nuovi creditori.*
- *Perdita di reputazione*
- *Perdita di clienti*
- *I termini di pagamento con i fornitori diventeranno più brevi.*

**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 mercato monetario comprende tutti i titoli con una durata massima di un anno.  
Il mercato dei capitali comprende tutti i titoli con una durata maggiore ad un anno.*

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**

- *Crediti contabili*
- *Certificate of Deposit*
- *Banker's Acceptance*
- *Treasury Bill*
- *SNB Bill*
- *Commercial Paper*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

**28. Descrivere le forme di collocamento di un'emissione**

**4 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**

	<b>Collocamento su commissione</b>	<b>Assunzione a fermo</b>
<b>Argomento a favore della forma di collocamento</b>	<i>Il cliente può approfittare dei contatti con i clienti della banca</i> <i>Meno costoso dell'assunzione a fermo</i>	<i>Il rischio di collocamento lo assume la banca e non il cliente</i> <i>L'onere amministrativo è assunto dalla banca</i>
<b>Termine tecnico della commissione che deve pagare il cliente</b>	<i>Commissione di sportello</i>	<i>Commissione di assunzione a fermo</i>

*Indicazioni per la correzione: ½ punto per ogni casella compilata correttamente*

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**

- *Esame della richiesta da parte della banca*
- *Formazione del sindacato*
- *Definizione del prezzo di collocamento*
- *Stipulazione di un contratto d'emissione*
- *Allestimento di un prospetto d'emissione e di un'inserzione d'emissione*
- *Messa a disposizione dei bollettini di sottoscrizione nella banca rispettivamente vendita attiva ai clienti della banca*
- *Svolgimento dell'attribuzione*
- *Allestimento del conteggio finale dell'emissione*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

29. **Spiegare le operazioni su divise** **1 punto**  
 Capacità parziale C.2.3.1 (C2)

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)	<i>Operazioni a termine (outright)</i>	<i>Swaps</i>	Opzioni su divise

30. **Spiegare il rating ed eseguire il calcolo del rendimento di un'obbligazione** **3 punti**  
 Capacità parziale C.1.2.1 (C2, C3)

La vostra cliente è interessata alla seguente obbligazione.

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

- *Perdita di corso per anno:  $2.5\% / 2 \text{ anni} = 1.25\%$*
- *Ricavo annuo:  $3\% - 1.25\% = 1.75\%$  (1/2 punto)*
- *Capitale medio investito:  $(102.50\% + 100\%) / 2 = 101.25\%$*
- *Rendimento alla scadenza:  $1.75\% / 101.25\% \times 100 = 1.73\%$  (1/2 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
<b>Contrazione di ulteriore capitale di terzi</b>	<i>Diventa più difficile trovare nuovi capitali di terzi</i>	<i>Meno datori di capitale per il cattivo rating</i>
	<i>La contrazione di capitale di terzi diventa più costosa</i>	<i>I datori di capitale vogliono più interessi per il rischio</i>
<b>Ordinazioni presso i fornitori</b>	<i>I fornitori chiedono il pagamento anticipato oppure termini di pagamento più brevi</i>	<i>A causa del rischio superiore, la probabilità di mancato pagamento è maggiore</i>
	<i>I fornitori disdicono i contratti</i>	<i>Nessuna relazione d'affari con possibili "candidati al fallimento"</i>

Punteggio  
raggiunto

**31. Spiegare l'obbligazione convertibile**  
Capacità parziale C.1.1.5 (C3)

**4 punti**

Punti

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

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

**½ punto**

*A differenza di un'obbligazione normale, l'obbligazione convertibile può essere convertita in azioni durante il periodo di conversione.*

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

**½ punto**

- *Il cliente può approfittare di un rialzo dei corsi azionari dell'azienda, siccome nel caso di un rialzo dei corsi aumenta anche il corso dell'obbligazione convertibile.*
- *Il cliente ha la sicurezza che alla scadenza riceve il rimborso dell'obbligazione e può comunque approfittare di un rialzo dei corsi delle azioni.*

**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**

- *Di principio il tasso d'interesse di obbligazioni convertibili è inferiore a quello di altre obbligazioni simili, perché l'investitore ha la possibilità di convertirla in azioni. Ciò rende l'approvvigionamento di capitale tramite obbligazioni convertibili più vantaggioso per l'azienda.*
- *Se un investitore ha convertito l'obbligazione in azioni, l'azienda non deve più pagare gli interessi o il rimborso. L'obbligazionista è diventato azionista.*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

- 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

- Parità di conversione:  
Acquisto dell'obbligazione in borsa:  $CHF\ 3'000 \times 102\% = CHF\ 3'060$   
Aggio: CHF 500  
Risultato parità di conversione:  $CHF\ 3'060 + CHF\ 500 = CHF\ 3'560$  (1 punto)
- Premio di conversione  
Differenza obbligazione convertibile e acquisto in borsa:  $CHF\ 3'560 - CHF\ 3'100 = CHF\ 460$   
Premio di conversione:  $CHF\ 460 / CHF\ 3'100 \times 100 = 14.84\%$  (1 punto)

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**

<b>Documenti per il colloquio di consulenza</b>	<b>Motivazione</b>
<i>Estratto di deposito</i>	<i>Sulla base del deposito esistente è possibile definire il profilo d'investitore del cliente. L'estratto di deposito è l'elemento centrale del colloquio d'investimento.</i>
<i>Factsheet dei nuovi prodotti</i>	<i>In questo modo il signor Valli può essere informato dei nuovi prodotti.</i>
<i>Prospetti</i>	<i>In questo modo il signor Valli può essere informato dei prodotti esistenti.</i>
<i>Analisi di mercato / grafici / statistiche</i>	<i>Danno informazioni sulla possibile evoluzione degli investimenti e facilitano le decisioni sui prodotti.</i>

Indicazioni per la correzione: - documento e motivazione assieme danno ½ punto  
- non attribuire punti parziali

**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**

- *Sono considerate tutte le esigenze del cliente*
- *Mostra al cliente un processo uniforme*
- *Consulenza efficiente da parte della banca*
- *Consulenza uniforme ed approcci uniformi della banca*
- *Immagine positiva della banca*

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**

- *Che cosa si aspetta da un colloquio di consulenza?*
- *Quali rischi intende assumersi?*
- *Quale rendimento si aspetta dai suoi investimenti?*
- *Quali riserve ha nei confronti di potenziali investimenti?*

**Punteggio  
raggiunto**

Punti

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

1 punto

<b>Obiezione:</b>	<b>I diritti di custodia della vostra banca sono troppo alti.</b>
<b>Risposta:</b>	<i>In relazione all'onere che si crea per la banca, i diritti di deposito sono relativamente modesti. oppure In cambio la banca si assume l'intero onere per l'amministrazione titoli.</i>

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

- *Rimanere calmi*
- *Lasciar parlare il cliente*
- *Ascoltare i reclami del cliente*
- *Prendere sul serio il cliente*
- *Elaborazione professionale del reclamo (nessun'emozione)*
- *Confermare al cliente di averlo capito*

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**

<b>Criterio</b>	<b>Informazioni / documenti per:</b>		
	<b>1. Consulenza nell'ambito della gestione patrimoniale</b>	<b>2. Informazioni sul finanziamento di una casa propria</b>	<b>3. Interesse in una carta di credito</b>
<b>Situazione del cliente</b>	<b>Profilo d'investitore / analisi del deposito / propensione al rischio</b>	<i>Informazioni sul merito creditizio e la capacità di credito</i>	<i>Comportamento di viaggio e di consumo</i>
<b>Documenti per il colloquio</b>	<i>Attuale estratto di deposito / saldi dei conti / liste di titoli</i>	<b>Prospetti finanziamenti / tassi d'interesse ipoteche</b>	<i>Offerta servizi di carte</i>
<b>Possibili servizi supplementari</b>	<i>Mandato di gestione patrimoniale / soluzioni di fondi</i>	<i>Assicurazioni / soluzioni di forward</i>	<b>Assicurazioni / sistemi di bonus</b>

*Indicazioni per la correzione: per ogni informazione corretta attribuire ½ punto*

**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

*Le domande chiuse ricavano solo poche informazioni dal cliente. Nel caso delle domande aperte il cliente fornisce maggiori informazioni su di sé.*

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

4 x ½ punto

Prodotto	Esigenza
Conto privato	Traffico pagamenti privato / gestione entrata del salario
Carta di credito	Pagamento senza contanti ed ev. viaggi
Piano di risparmio	Investimento regolare di fondi di risparmio con rendimento maggiore
Deposito	Custodia dei titoli, svolgere operazioni di borsa

Punteggio  
raggiunto