



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality

Personnel Certification

**Technical Board Retail**

Accreditato sulla base della normativa SN/EN ISO IEC 17024:2012

Servizio di accreditamento svizzero SAS (SCESe 0016)

---

## **Certificazione Consulente alla clientela bancaria**

### **Programma di certificazione Consulente alla clientela privata**

**Versione pubblica**

---

Versione 1.8.3, 16.12.2020

Sostituisce la versione 1.8.2 del 30.10.2019

Livello: pubblico

Stato: approvato dal Comitato di normazione

**Personnel Certification**

SAQ Swiss Association for Quality  
Stauffacherstrasse 65/42  
CH-3014 Bern

T +41 (0)31 330 99 00  
banking@saq.ch  
www.bankenzertifikate.ch





## Indice

1. Campo di applicazione .....	3
2. Ammissione alla procedura di qualificazione .....	3
3. Catalogo degli argomenti d'apprendimento .....	3
3.1. Componenti di conoscenze .....	3
3.2. Componente di applicazione .....	4
4. Esame scritto .....	5
5. Esame orale.....	6
6. Ricertificazione .....	7
6.1. Presupposti: .....	7
6.2. Misure di ricertificazione riconosciute.....	7
7. Passerella al programma di certificazione di Consulente alla clientela individuale .....	9
8. Certificato e titolo .....	9
Allegati (non disponibile al pubblico) .....	10

## 1. Campo di applicazione

La certificazione avviene sulla base delle direttive della base normativa. Il programma di certificazione descrive i contenuti d'apprendimento richiesti, definisce i requisiti dell'esame scritto e di quello orale e i provvedimenti di ricertificazione consentiti.

## 2. Ammissione alla procedura di qualificazione

Per essere ammesso alla procedura di qualificazione, al momento

- 1) dell'esame scritto il candidato deve lavorare presso un istituto finanziario. Sono considerati istituti finanziari:
  - a. gli istituti bancari che hanno ottenuto una licenza dalla FINMA
  
- 2) dell'esame orale il candidato deve inoltre:
  - a. aver superato tutti gli esami scritti richiesti;
  - b. disporre di un portafoglio di clienti o parteciparvi oppure lavorare quale specialista in modo autonomo per clienti ed essere con loro in contatto diretto. Ciò significa assumere la responsabilità personalmente o nel team per la consulenza prestata ai clienti ed essere con loro in contatto diretto;
  - c. disporre di un ruolo approvato dal comitato di normazione o dall'istituto di certificazione e confermato dal datore di lavoro per il programma di certificazione Consulente alla clientela privata certificato.

## 3. Catalogo degli argomenti d'apprendimento

Gli argomenti di apprendimento sono approfonditi nel corpus di conoscenze (Body of Knowledge, non disponibile al pubblico). Il Body of Knowledge è parte integrante del programma di certificazione e costituisce la base dell'esame scritto e di quello orale.

### 3.1. Componenti di conoscenze

Argomento	Sottoargomento
01. Clienti privati	01.1 Strategia Segmento Clienti privati
	01.2 Approccio di consulenza e filosofia dei cicli di vita
02. Investimenti	02.1 Conoscenze di base – mercati finanziari
	02.2 Prodotti di investimento
	02.3 Fondi di investimento
	02.4 Deposito titoli
	02.5 L'approccio d'investimento classico
	02.6 Consulenza alla clientela
03. Previdenza	03.1 Il sistema previdenziale svizzero
	03.2 3° pilastro – Previdenza privata
04. Pagamenti e risparmio	04.1 Introduzione alle operazioni attive e passive
	04.2 Gamma di conti
	04.3 Traffico dei pagamenti



Argomento	Sottoargomento
	04.4 Carte di debito e di credito 04.5 Prodotti e servizi 04.6 Conoscenze di base sui contratti
05. Risk, Legal & Compliance	05.1 Risk Awareness / Risk Management 05.2 Prevenzione del riciclaggio di denaro 05.3 Storico del cliente (KYC/CDB20) 05.4 Crossborder 05.5 Informazioni (sicurezza e protezione dei dati) 05.6 Corruzione, conflitti di interesse 05.7 Frode 05.8 Idoneità alla consulenza e all'investimento

### 3.2. Componente di applicazione

Argomento	Sottoargomento
06. Consulenza e vendita	06.1 Value Proposition 06.2 Comunicazione 06.3 Colloquio con il cliente 06.4 Consulenza globale



#### 4. Esame scritto

- I contenuti dell'esame scritto sono gli argomenti d'apprendimento dal catalogo degli argomenti d'apprendimento secondo il punto 3.1 Componente di conoscenze e il corpus di conoscenze (Body of Knowledge) da essi derivante.
- La durata totale dell'esame scritto (comprende tutti gli esami parziali) è di 120 minuti.
- La materia d'esame può essere valutata in esami parziali.
- L'esame/gli esami parziali sono costituiti dagli argomenti d'apprendimento predefiniti.
- L'esame può contenere domande di calcolo.
- L'esame/l'esame parziale è superato con il raggiungimento di almeno il 70% del totale dei punti. È necessario superare ogni esame parziale.
- Gli esami parziali possono essere ripetuti per un massimo di due volte.
- È ammesso l'uso di una calcolatrice. Non è invece ammesso l'uso di calcolatrici con funzioni di banca dati. L'organizzazione che gestisce l'esame può fornire le proprie calcolatrici. In questo caso, i candidati sono obbligati a utilizzare i mezzi ausiliari forniti.
- L'esame avviene closed book (senza ulteriore materiale), una raccolta di formule può essere fornita dagli organizzatori dell'esame.
- Ulteriori disposizioni di esecuzione sono contenute nell'allegato B Esami scritti (non disponibile al pubblico).



## **5. Esame orale**

- I contenuti dell'esame orale sono gli argomenti contenuti nel corpus di conoscenze (Body of Knowledge). La competenza comportamentale sarà esaminata sulla base della sezione 3.2 Componente di applicazione, le domande tecniche si riferiscono alle competenze dell'esame scritto secondo i criteri espressi nella sezione 3.1 Componenti di conoscenze.
- L'esame orale consiste in un colloquio con il cliente. La durata è di 60 minuti. Nel caso in cui l'esame orale venga effettuato al telefono, il colloquio con il cliente può consistere di due parti.
- L'esame orale viene effettuato da due esperti d'esame. Il ruolo del cliente può essere interpretato da una terza persona.
- Per prepararsi, i candidati ricevono il caso d'esame prima dell'esame orale e hanno un tempo di preparazione di un'ora. Nel caso di un esame telefonico, tra le due parti è concesso un nuovo periodo di preparazione; le due parti dell'esame si svolgono nello stesso giorno.
- A conclusione dell'esame, gli esperti non rilasceranno alcun feedback.
- L'esame orale deve essere superato nel suo insieme.
- L'esame orale è superato con il raggiungimento di almeno il 70% del totale dei punti.
- L'esame orale può essere ripetuto per un massimo di due volte.
- Ulteriori disposizioni di esecuzione sono contenute nell'allegato C Esami orali (non disponibile al pubblico).



## **6. Ricertificazione**

Per la ricertificazione è necessario fornire una prova entro e non oltre la data di scadenza del certificato.

La prova si riferisce alle componenti di "Conoscenze professionali" e "Comportamento". I titolari del certificato devono dimostrare all'istituto di certificazione di aver mantenuto inalterate, per tutto il tempo della validità del certificato, le loro conoscenze tecniche e competenze pratiche nel campo della consulenza alla clientela bancaria.

### **6.1. Presupposti:**

- Al momento della ricertificazione i partecipanti lavorano presso un istituto finanziario;
- Dispongono di un portafoglio clienti o partecipano allo stesso, rispettivamente lavorano autonomamente per dei clienti come specialista avendo un contatto diretto con loro.
- Dispongono di un ruolo approvato dal comitato di normazione o dall'istituto di certificazione e confermato dal datore di lavoro.
- Partecipazione a misure di ricertificazione riconosciute

### **6.2. Misure di ricertificazione riconosciute**

I seguenti principi valgono per tutte le misure di ricertificazione

- Le misure di ricertificazione si riferiscono al contenuto del corpus di conoscenze (Body of Knowledge) e attestano che sono stati trattati le novità e/o ampliamenti nelle aree tematiche "Conoscenze professionali" e "Regole comportamentali".
- Le misure di ricertificazione sono riconosciute dalla SAQ.
- Le disposizioni di esecuzione sono regolamentate nelle relative documentazioni tecniche dell'organizzazione d'esame o nel documento supplementare relativo alla ricertificazione.

<b>Organizzazione d'esame (A)</b>	
<b>Opzione</b>	<b>Condizioni</b>
Opzione 2A <b>Esame di ricertificazione scritto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esame di ricertificazione sorvegliato</li> <li>• Si tiene conto del contenuto delle componenti di conoscenze del Body of Knowledge e delle attualità</li> <li>• 80 domande a risposta singola/scelta multipla</li> <li>• Durata 160 minuti</li> <li>• L'esame è superato con il raggiungimento di almeno il 70% del totale dei punti</li> </ul>
Opzione 3A <b>Programmi di ricertificazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a corsi di formazione in aula misurabili/verificabili e/o a metodi d'apprendimento o moduli autodidattici digitali (o una combinazione di essi) finalizzati all'acquisizione di conoscenze rilevanti sui prodotti, capacità/competenze o combinazioni della durata di 24 ore d'apprendimento o entità equivalente.</li> <li>• Si tiene conto di una preparazione e rielaborazione sistematica.</li> <li>• La combinazione con altre opzioni è possibile</li> </ul>
Opzione 4A <b>Attività di esperto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo svolgimento dell'esame orale con valutazione di almeno 3 candidati è conteggiato con 8 ore d'apprendimento.</li> <li>• Lo svolgimento dell'esame orale con valutazione di almeno 6 candidati è conteggiato con 16 ore d'apprendimento.</li> <li>• Lo svolgimento dell'esame orale con valutazione di almeno 9 candidati è conteggiato con 24 ore d'apprendimento.</li> <li>• È possibile inoltrare unicamente le unità sopraelencate. Frazioni di esse non sono conteggiate.</li> <li>• L'attività di esperto deve essere svolta nell'ambito del segmento Retail.</li> <li>• La combinazione con altre opzioni è possibile</li> </ul>
Opzione 5A <b>Attività di formatore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento in qualità di formatore ad almeno 3 giornate intere o 6 mezze giornate di formazione accreditata per la ricertificazione per il segmento Retail (secondo opzione 1A, 3A, 6A, 7A, 8B).</li> <li>• La combinazione con altre opzioni è possibile</li> </ul>
Opzione 6A <b>Joint programs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offerta formale ibrida composta da elementi interni delle banche e fornitori esterni (ad es. scuole universitarie).</li> <li>• Durata circa 24 ore d'apprendimento o entità equivalente o superamento dell'esame scritto</li> <li>• Il riconoscimento si limita ad un ciclo di ricertificazione</li> </ul>
Option 7A <b>Training on the Job</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching/training on the job misurabili/verificabili finalizzati all'acquisizione di competenze di consulenza e comportamentali rilevanti e/o competenze tecniche. Presentazione del concetto e descrizione del metodo.</li> <li>• Durata di 24 ore d'apprendimento o parti di esse combinabili con altre opzioni.</li> <li>• Si tiene conto di una preparazione e rielaborazione sistematica.</li> </ul>





Fornitori di misure di ricertificazione	
Opzione	Condizioni
Opzione 8B <b>Corsi esterni</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partecipazione a corsi di formazione in aula misurabili/verificabili e/o a metodi d'apprendimento o moduli autodidattici digitali (o una combinazione di essi) finalizzati all'acquisizione di competenze tecniche e/o comportamentali rilevanti della durata di 24 ore d'apprendimento o entità equivalente.</li><li>• Si tiene conto di una preparazione e rielaborazione sistematica.</li><li>• La combinazione con altre opzioni è possibile.</li></ul>

## 7. Passerella al programma di certificazione di Consulente alla clientela individuale

Il titolare del certificato di consulente alla clientela privata ha la possibilità di passare al certificato consulente alla clientela individuale. Il passaggio può essere effettuato al più presto al momento dell'inizio nel nuovo ruolo, ma al più tardi alla data di ricertificazione del certificato originale dietro presentazione delle prove richieste. Tale passaggio corrisponde a una prima certificazione nel programma di certificazione a cui si aspira. Le misure già effettuate di ricertificazione del certificato originale decadono. Per il passaggio sono richieste come prove il superamento dei seguenti esami:

Esame scritto

- Il contenuto sono gli argomenti mancanti rispetto al programma di certificazione consulente alla clientela individuale

Esame orale

- Esame orale di certificazione consulente alla clientela individuale

## 8. Certificato e titolo

- Il certificato ha una validità di tre anni dalla data di emissione della prima certificazione.
- Il certificato è di proprietà della SAQ.
- Se il titolare del certificato non soddisfa più le condizioni per un certificato entro il periodo di validità del certificato, deve informare l'organismo di certificazione per iscritto e restituire il certificato all'organismo di certificazione.
- Il titolare del certificato può portare il seguente titolo, in base alla lingua del certificato, per il periodo di validità dello stesso:

Zertifizierter Privatkundenberater

Conseiller à la clientèle privée certifié

Consulente alla clientela privata certificato



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

**Allegati (non disponibile al pubblico)**

I seguenti allegati sono parte integrante del programma di certificazione. Essi ne approfondiscono i contenuti, in dettaglio.

Allegato A - Body of Knowledge consulente alla clientela privata

Allegato B – Esame scritto

Allegato C – Esame orale