

Certificazione Professionale, 36 Ore

Consulente Retail Banking Certificato: clientela privata (SAQ - ISO 17024)

In collaborazione con:



Tematica

Banking operations

Periodo

dal 04/09/2020 al 27/11/2020

Termine d'iscrizione

10/04/2020

Prezzo

Membro ABT: CHF 3570

Altri: CHF 3850.0

Il corso si rivolge a

Consulenza clientela retail banking

Presentazione

Per un istituto di credito le attività con la piccola clientela rappresentano uno degli strumenti di consolidamento del rapporto d'affari nelle attività di retail banking e permettono di sviluppare sempre nuove opportunità di vendita ed acquisizione anche se in questi anni l'evoluzione tecnologica, caratterizzata da una crescente digitalizzazione dei servizi e da un processo di multicanalità dei servizi e della relazione con il cliente, ha interessato in maniera importante le attività e i prodotti bancari.

Il contatto cliente-banca riveste da sempre una notevole importanza ed è considerato il primo "biglietto da visita" con cui una banca si presenta a un attuale o potenziale nuovo cliente. Il consulente alla clientela privata si rivolge principalmente a quelle persone che non necessitano di prodotti complessi e che di norma dispongono di un patrimonio netto non superiore a un tetto massimo che, a seconda della banca, si aggira attorno a CHF 50'000. Tra le prestazioni di base fornite vi sono la tenuta dei conti, il traffico dei pagamenti, la distribuzione delle carte di credito e l'offerta di semplici prodotti d'investimento e di previdenza. Anche per questa figura professionale è richiesta sempre più indipendenza, competenza e professionalità nella relazione con il cliente.

Il percorso formativo proposto, caratterizzato da un taglio prettamente pratico, va in questa direzione e permette in particolar modo di preparare il candidato a sostenere l'esame, scritto e orale, per la certificazione edita dalla Swiss Association for Quality (SAQ), riconosciuta dalla Confederazione tramite la Segreteria di Stato dell'Economia (SECO). Questa certificazione porta all'ottenimento del titolo di "Consulente alla clientela privata certificato/a".

Obiettivi

Per quanto riguarda l'applicazione, al termine della formazione il partecipante:

- sa offrire alla clientela spiegazioni chiare ed esaurienti in merito alle varie tipologie di deposito, fondi d'investimento e strumenti del mercato monetario identificando le opportunità di rendimento, i potenziali rischi nonché i possibili ambiti di applicazione;
- sa offrire alla clientela spiegazioni chiare ed esaurienti concernenti l'utilizzo e il funzionamento degli strumenti e dei canali necessari allo svolgimento del traffico dei pagamenti;
- conosce le principali caratteristiche della contrattualistica bancaria.

Programma

Il percorso formativo è suddiviso in 3 workshop e un sales training per complessive 36 ore distribuite su un periodo di 3 mesi.

La formazione si caratterizza per una metodologia didattica che alterna momenti di self-study

a sessioni in aula. I partecipanti ricevono in anticipo tre pubblicazioni propedeutiche che consentono di accelerare il processo di apprendimento, la preparazione all'esame di certificazione scritto e orale e di ridurre al minimo l'assenza dal lavoro. Tale documentazione è un'esclusiva del Centro Studi Villa Negroni riservata agli iscritti del corso. In aula le lezioni saranno caratterizzate da un taglio pratico che privilegerà alcuni brevi approfondimenti teorici ma soprattutto alcune esercitazioni; verrà inoltre distribuita un'ulteriore documentazione di supporto sottoforma di slide.

La didattica si ispira ai collaudati principi utilizzati a livello federale da Kalaidos Banking+Finance School (SSSBF) in cui si adotta un approccio formativo che, combinando lo studio individuale preparatorio con le lezioni di approfondimento in aula, garantisce la massima efficacia.

Il percorso formativo comprende le seguenti tematiche:

1° workshop: Strategia, prestazioni di base, gestione dei rischi, legal e compliance (1 giorno):

1. Introduzione al mondo bancario e strategia delle operazioni con la clientela privata
2. Gestione dei colloqui con i clienti
3. Sistemi e prodotti di pagamento (compreso l'E-banking)
4. Normative in ambito Risk, Legal e Compliance
5. Gestione dei rischi e cross border banking

2° workshop: Investimenti (1 giorno):

1. Aspetti fondamentali nelle operazioni finanziarie
2. Depositi bancari e fondi d'investimento
3. Azioni, titoli analoghi alle azioni e dividendi
4. Titoli obbligazionari

3° workshop: Panoramica delle assicurazioni sociali e 3° pilastro, vigilanza e contrattualistica bancaria, ripetizione generale e simulazione esame scritto (1.5 giorni):

1. Panoramica delle assicurazioni sociali
2. Ripetizione generale e simulazione d'esame scritto

Sales training (due mezze giornate)

- prima mezza giornata tutti i partecipanti in plenum per la presentazione dei criteri dell'esame orale
- seconda mezza giornata a gruppi di 3 partecipanti alla volta per le simulazioni individuali

Esami

Dopo le prime tre giornate e mezzo di formazione (dopo i 3 workshop) è previsto un esame scritto, composto da 60 domande in formato multiple choice, della durata di 120 minuti. Alla fine dell'intero percorso è previsto un esame orale, concernente la simulazione di un colloquio con un cliente, della durata complessiva di 60 minuti. I due esami, se superati, portano all'ottenimento della certificazione edita dalla Swiss Association for Quality (SAQ), tramite Kalaidos Fachhochschule, riconosciuta dal Servizio d'accreditamento svizzero (SAS) della Segreteria di Stato dell'Economia (SECO), secondo le norme ISO 17024, che permette ai candidati di conseguire il titolo di "Consulente alla clientela privata certificato/a".

L'ammissione agli esami di certificazione è possibile se il candidato, tramite la sottoscrizione di una [dichiarazione da parte del datore di lavoro](#), da compilare all'inizio della formazione, conferma di essere attivo professionalmente in un istituto finanziario e dispone di un proprio portafoglio clienti oppure, in qualità di specialista interno o agente indipendente, è coinvolto in maniera attiva nella gestione della clientela oggetto della certificazione. Maggiori informazioni sono disponibili nel [regolamento d'esame](#).

La certificazione è valida 3 anni, con possibilità scaduto il termine di una ricertificazione.

Docenti

Docente: Nadir Rodoni

Vicedirettore, Responsabile Area Banking e docente al Centro Studi Villa Negroni, Vezia

Docente: Helen Tschümperlin Moggi

CFA, Responsabile Area Finanza, Centro Studi Villa Negroni, Vezia

Docente: Luca Bruschi

HR Business Partner, EFG Bank SA, Lugano

Docente: Andrea Sperolini

Dipl. Federale in Assicurazioni, Senior Staff, SalesAcademy, ZURICH Assicurazioni, Lugano/Bellinzona Formatore

Docente: Luca Romeo Bernasconi

Avvocato, Klein Rechtsanwälte AG, Lugano

Contatto

Stefania Orlandino

091 9616553

sorlandino@csvn.ch

Ultimo aggiornamento: 26/06/2020

Centro Studi Villa Negroni - Via E. Morosini 1 - www.csvn.ch - info@csvn.ch