

# PROSPETTIVE FUTURE PER LE CERTIFICAZIONI SAQ «CLIENT ADVISOR BANK»

Un po' di storia sulla certificazione svizzera in campo bancario.



**DANIEL MEYER**  
Responsabile  
della Certificazione SAQ

La certificazione SAQ «Client Advisor Bank» è una storia di successo. Nonostante tutto, questa situazione non era prevedibile fin dall'inizio. Fin dalla partenza ci sono state molte incertezze. Queste domande ne danno una piccola testimonianza: sarà capace il settore bancario ad accordarsi su uno standard comune? Saranno implementati gli standard volontari dal settore finanziario? Chi è la SAQ Swiss Association for Quality (la SAQ, a suo tempo, non era ancora conosciuta come ente di certificazione)? Si riuscirà ad accreditare la certificazione bancaria attraverso il servizio di accreditamento svizzero SAS secondo lo standard internazionale ISO 17024? Nonostante le numerose incertezze iniziali, i primi certificati sono stati rilasciati alla fine del 2012. L'idea dello standard comune nel settore bancario svizzero è diventata sempre più popolare, sostituendo le certificazioni interne delle singole banche. Negli anni 2016-2017, la certificazione «Client Advisor Bank» è stata completamente rivisitata per la prima

volta. Uno Standards Committee e dei Technical Boards sono stati creati. Essi sono composti da membri delle banche partecipanti alla certificazione. Questi comitati sono responsabili per la strategia e il contenuto della certificazione e hanno giocato un ruolo essenziale fin dalla prima revisione. Grazie al loro lavoro è nato lo Standard 1.8, valido dal 2018, e accreditato secondo la norma internazionale ISO 17024. Questo è lo standard di qualità che certifica i consulenti alla clientela degli istituti finanziari svizzeri. Oltre ai comitati sopracitati, una stretta collaborazione con le diverse banche e con l'Associazione svizzera dei banchieri sono stati e continuano ad essere la ricetta per raggiungere e mantenere questo traguardo.

### A che punto siamo oggi?

Oggi abbiamo oltre 17.000 consulenti con un certificato valido. La certificazione è diventata il punto di riferimento per i consulenti alla clientela nel settore bancario svizzero. Il certificato SAQ è richiesto dalla maggior parte delle banche come prova di qualificazione delle capacità nel settore. È inoltre interessante osservare che il numero dei certificati è in continua crescita. Ogni anno vengono rilasciate tra le 1500 e le 2000 nuove certificazioni. Come per ogni certificazione personale, i possessori di questi certificati devono restare sempre aggiornati. Ciò richiede dei corsi di aggiornamento, che sono la base per il rinnovo del certificato che ricorre ogni tre o cinque anni, a dipendenza dal periodo di validità. Il tasso attuale di ricertificazione è dell'87% (87 certificati su 100 vengono rinnovati durante il periodo di validità). La crescita costante e il livello particolarmente alto di ricertificazione dimostrano che lo sviluppo e l'aggiornamento professionale continuo si sono affermati nel settore anche grazie alla ricertificazione. La formazione interna delle banche, nonché al servizio di circa 70 fornitori (tra cui il Centro Studi Villa Negroni) la ricertificazione stanno alla base dell'aggiornamento professionale, nonché alla ricertificazione.

Nel 2023 sommati tutti gli aggiornamenti professionali investiti nella ricertificazione, abbiamo raggiunto oltre 94.000 ore – che equivalgono a oltre 10 anni - un numero impressionante!

Una delle chiavi del successo dello standard di qualità SAQ è il costante sviluppo, che fin dal suo rinnovo nel 2018, ha integrato temi attuali come per esempio: la digitalizzazione, la cripto-finanza, la vulnerabilità e la gestione del rischio. In collaborazione con l'Associazione svizzera dei banchieri, Swiss Sustainable Finance e l'Ufficio federale dell'ambiente (UFAM), il tema ESG e sostenibilità sono stati integrati nei requisiti di certificazione.

Un nuovo traguardo per la SAQ è stata l'introduzione dei certificati digitali all'inizio del 2024. La soluzione basata sulla blockchain comporta numerosi vantaggi come per esempio il certificato non può essere né perso né danneggiato, il certificato è disponibile dopo aver superato i test necessari e l'autenticità e la validità del certificato possono essere verificati online in qualsiasi momento.

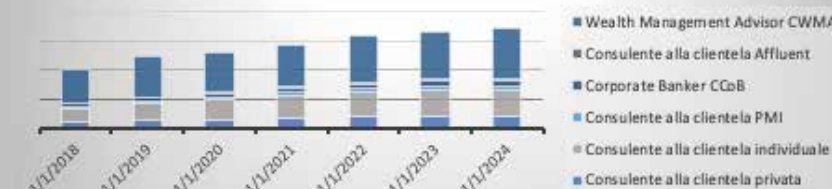
### Uno sguardo al futuro

Come si svilupperà la certificazione in futuro? La SAQ ha cercato di trovare una risposta a questa domanda conducendo un sondaggio tra le banche partecipanti allo standard di certificazione. Oltre il 90% degli intervistati ha ritenuto che la certificazione è importante per la propria banca e per i propri consulenti bancari. L'opinione che la certificazione aumenti la qualità e la competenza dei consulenti stessi è stata condivisa dalla maggioranza dei partecipanti. Questi risultati dimostrano il valore aggiunto apportato da questa certificazione nonché la ragione del suo successo.

Oltre il 92% degli intervistati ha risposto con «molto pertinente» o «pertinente» alla domanda: Continuerà ad essere importante per i consulenti bancari in futuro la certificazione SAQ? Le risposte sono molto incoraggianti in un momento in cui l'intelligenza artificiale la sta facendo da padrone. Anche in questo settore troviamo nuove banche digitali che stanno entrando nel mercato.

Da dove deriva questa fiducia? Una spiegazione potrebbe essere che molti clienti continuano ad apprezzare il contatto personale con i consulenti e anche in futuro si rivolgeranno a consulenti bancari ben preparati e affidabili per trovare soluzioni personalizzate. Si osserva ancora una certa riluttanza ad abbracciare le nuove tecnologie, soprattutto quando si tratta delle proprie finanze. L'aspetto positivo è che il cliente non deve scegliere tra l'intelligenza artificiale e il consulente bancario. Nel migliore dei casi, i consulenti bancari sono formati nel

### Sviluppo dal 01.01.2018



campo ed utilizzano l'intelligenza artificiale nonché altre tecnologie a favore del cliente. Ciò significa che in futuro i clienti potranno beneficiare di una consulenza bancaria ancora migliore.

Anche la certificazione SAQ deve rendere giustizia a questo cambiamento tecnologico. Da un lato, si tratta di definire correttamente le nuove esigenze per i consulenti bancari ed implementarle nei corsi di formazione e nei rispettivi esami. Queste competenze riguarderanno principalmente le abilità metodologiche e comportamentali e meno la conoscenza tecnica.

D'altra parte, è importante organizzare l'esame orale orientato alla pratica in modo che si avvicini il più possibile alla realtà. I candidati devono dimostrare di essere capaci di utilizzare nella consulenza bancaria gli strumenti e le tecnologie usati nella loro vita quotidiana. Quest' impostazione dell'esame di certificazione continuerà sicuramente ad esistere anche in futuro.

Negli ultimi 12 anni, la certificazione SAQ «Client Advisor Bank» si è costantemente adattata alle situazioni e alle innovazioni. Insieme al settore bancario, SAQ continuerà a portare avanti questi sviluppi, aumentando così ulteriormente il valore aggiunto per banche, consulenti e soprattutto per i clienti. Non vediamo l'ora di affrontare le sfide che ci riserverà il futuro. ●

### Informazioni sulla Swiss Association for Quality, SAQ

Fondata nel 1965, la Swiss Association for Quality, SAQ offre certificazioni accreditate dal Servizio di accreditamento svizzero SAS in conformità alla norma SN EN 17024 per la qualificazione professionale delle persone. Forniamo ai nostri membri una piattaforma aperta per il trasferimento di conoscenze in materia di qualità, eccellenza aziendale, sviluppo organizzativo, eccellenza operativa ed economia circolare. L'associazione conta circa 1200 membri. Rappresentano PMI, aziende internazionali, organizzazioni e individui. Promuoviamo il dialogo nazionale e internazionale e collaboriamo con esperti dell'industria, del settore dei servizi e del mondo accademico per sviluppare nuovi approcci e soluzioni in materia di qualità ed economia circolare.