



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality  
Personnel Certification

**Technical Board Corporate**

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 PMI**

**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  
Ramuzstrasse 15  
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00  
banking@saq.ch  
www.personnelcertification.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. Componenti di applicazione.....	5
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 Certified Corporate Banker CCoB .....	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 PMI certificato.

## 3. Catalogo degli argomenti d'apprendimento

Gli argomenti di apprendimento sono approfonditi nel corpus di conoscenze PMI (Body of Knowledge PMI, 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. Conoscenze finanziarie di base	01.1 Macroeconomia 01.2 L'economia aperta 01.3 Politica economica 01.4 Mercato corporate svizzero 01.5 Ciclo di vita di un'impresa 01.6 Mercato bancario svizzero 01.7 Regolamentazione e vigilanza del mercato finanziario 01.8 Analisi finanziaria 01.9 Valutazione dell'azienda
02. Diritto	02.1 Conoscenze di base del diritto contrattuale 02.2 Tipologie di contratto rilevanti 02.3 Forme giuridiche del diritto commerciale svizzero 02.4 Diritto matrimoniale e di successione 02.5 Procedure di esecuzione e di fallimento
03. Imposte	03.1 Principi del sistema fiscale svizzero



Argomento	Sottoargomento
	03.2 Imposta sul reddito e sul patrimonio di persone fisiche 03.3 Imposta sul reddito e sul patrimonio di lavoratori indipendenti 03.4 Previdenza e imposte 03.5 Imposta sul reddito e sul patrimonio di persone giuridiche 03.6 Principi di tassazione di imprenditori e imprese 03.7 Altre imposte
04. Consulenza alla clientela PMI	04.1 Comunicazione (conoscenze di base) 04.2 Tecnica di comunicazione 04.3 Tecnica di vendita 04.4 Formazione di un'impressione 04.5 Acquisizione 04.6 Processo di consulenza
05. Operazioni di finanziamento	05.1 Conoscenze di base delle operazioni di credito 05.2 Conoscenza del prodotto - Prodotti di credito 05.3 Pricing del credito 05.4 Esigenze del Cliente 05.5 Esame del credito per finanziamenti commerciali 05.6 Finanziamento di immobili 05.7 Contratti di credito, lettere di finanziamento e garanzie del credito 05.8 Crisi aziendale e ristrutturazione 05.9 Sostenibilità
06. Traffico pagamenti / operazioni delle transazioni	06.1 Conoscenze di base del traffico pagamenti / operazioni delle transazioni 06.2 Esigenze del cliente traffico pagamenti / operazioni delle transazioni 06.3 Operazioni in valuta estera 06.4 Conoscenze di base Trade and Export Finance (TEF) 06.5 Prodotti del mercato monetario
07. Operazioni d'investimento	07.1 Conoscenze di base - mercati finanziari 07.2 Prodotti d'investimento 07.3 Fondo d'investimento 07.4 L'approccio d'investimento classico 07.5 Deposito titoli 07.6 Consulenza alla clientela
08. Risk, Legal & Compliance	08.1 Risk Awareness / Risk Management 08.2 Riciclaggio di denaro/KYC 08.3 Suitability 08.4 Informazione e Cyber Security 08.5 Corruzione, conflitti di interesse 08.6 Frode 08.7 Sanzioni



### 3.2. Componenti di applicazione

Argomento	Sottoargomento
09. Consulenza e vendita	09.1 Value Proposition 09.2 Colloquio con il cliente 09.3 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 Componenti 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 300 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.
- L'esame/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. A causa della complessità, il colloquio con il cliente dura 2 x 30 minuti ed è composto da una parte di analisi e una parte di applicazione.
- 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 almeno un'ora prima dell'esame orale.
- A conclusione dell'esame, gli esperti non rilasceranno alcun feedback.
- L'esame orale è superato con il raggiungimento di almeno il 70% del totale dei punti. L' esame orale deve essere superato nel suo insieme.
- 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 analogamente CCoB</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 200 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. 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 Corporate.</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 Corporate (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 Certified Corporate Banker CCoB

Il titolare del certificato Consulente alla clientela PMI ha la possibilità di passare al certificato Certified Corporate Banker CCoB. 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 Corporate Banker CCoB

### Esame orale

- Esame di certificazione del profilo Corporate Banker CCoB

## 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 e l'abbreviazione, per il periodo di validità dello stesso (in tutte le lingue):

Zertifizierter KMU Kundenberater

Conseiller clientèle PME certifié

Consulente alla clientela PMI 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 PMI

Allegato B – Esame scritto

Allegato C – Esame orale