

Consulenti certificati

È ormai prassi consolidata, presso molti istituti bancari elvetici, la certificazione professionale dei consulenti attivi negli ambiti retail, private banking e clientela aziendale. Si mira così a garantire ai propri clienti un livello qualitativo superiore e uniforme.

Nell'autunno del 2015 Ubs, Credit Suisse e l'associazione mantello delle sette banche cantonali latine (tra cui BancaStato) hanno comunicato la decisione di voler certificare tutti i propri consulenti secondo gli standard Iso 17024 mediante la Swiss Association for Quality (Saq), organismo riconosciuto dalla Confederazione tramite la Segreteria di Stato dell'Economia (Seco).

Uno standard nazionale. Da allora, molti altri istituti si sono allineati a uno standard che, di fatto, è divenuto nazionale. Afferma Alberto Stival, vicedirettore del Centro di Studi Bancari di Vezia e membro della Commissione per la formazione dell'Associazione Svizzera dei Banchieri (Swiss-Banking): «Credo che tra qualche anno tutti i consulenti finanziari che operano nel nostro Paese saranno certificati, e non mi riferisco unicamente al mondo bancario ma anche agli assicuratori, che hanno già introdotto il modello Cicero (Certified Insurance Competence), e ai gestori patrimoniali indipendenti, che stanno sviluppando un modello analogo. E questo è un bene per la piazza finanziaria svizzera, ci permette di dimostrare con i fatti che i

nostri consulenti hanno le necessarie competenze tecniche, giuridiche-legali ma anche relazionali e sociali, per garantire al cliente un elevato standard qualitativo».

Se la certificazione professionale è prassi per moltissime professioni, non lo è mai stata nell'ambito finanziario svizzero, a differenza di altre nazioni dove tali requisiti formativi erano già in vigore da anni. «In effetti può sembrare strano» spiega Stival «che proprio in Svizzera, la piazza per eccellenza della gestione patrimoniale, non vi fossero fino ad oggi norme o standard di questo genere. Qualcosa prima o poi andava probabilmente sviluppato, indipendentemente dal fatto che sia una legge a imporlo o meno». La nuova Legge sui servizi finanziari (Fidleg), che dovrebbe essere approvata dal Parlamento in autunno, prevede un riferimento molto concreto agli obblighi, per le banche, di formare adeguatamente i propri consulenti.

«È vero», continua il Vicedirettore del Csb, «la legge introdurrà probabilmente l'obbligo, per le banche, di garantire un'adeguata formazione ai propri consulenti, ma, al di là delle imposizioni legali, la certificazione Saq/Iso17024 è già stata raccomandata ufficialmente lo scorso anno

da SwissBanking a tutte le banche attive nel settore del private banking/wealth management. Non penso vi sia banca in Svizzera che al momento non sia confrontata con l'introduzione di questa certificazione. Noi stessi come Csb siamo già in contatto con una dozzina di istituti che vorrebbero allinearsi al mercato o che hanno già preso tale decisione negli scorsi mesi e necessitano di un sostegno operativo da parte nostra».

I primi a certificarsi. Tra le prime banche ticinesi a muoversi in questo senso vi è BancaStato in quanto istituto membro dell'associazione delle banche cantonali latine. In collaborazione con il Centro di Studi Bancari l'azienda ha iniziato a formare i propri collaboratori l'anno scorso e a oggi ha già certificato oltre 70 collaboratori attivi nel retail banking (clientela privata e individuale).

Nel corso del biennio 2018-19 è prevista anche la certificazione dei consulenti private banking (inclusi quelli di Axion Swiss Bank Sa), e sarà poi il turno dei consulenti alla clientela aziendale. Fabrizio Cieslakiewicz, neo Presidente della Direzione generale di BancaStato, non ha dubbi: «I corsi offerti dal Csb nell'ottica della cer-

Certificazioni professionali SAQ per consulenti alla clientela - Proposte "a catalogo" 2018

Certificazione SAQ	Consulente alla clientela privata	Consulente alla clientela individuale	Certified Wealth Management Advisor
Destinatari	Consulenti clientela retail	Consulenti clientela retail (segmento superiore)	Consulenti private banking/wealth management
Contenuti	Strategia, prestazioni base, gestione rischi, legal e compliance; Investimenti; Vigilanza e contrattualistica bancaria; Sales training	Strategia, prestazioni base, gestione rischi, legal e compliance; Investimenti; Finanziamenti; Previdenza; Diritto matrimoniale e successorio, vigilanza e contrattualistica bancaria; Sales training	Strategia, prestazioni di base, gest. rischi, legal e compliance e politica economica; Investimenti 1: prodotti fin. base; Investimenti 2: prodotti fin. derivati e strutturati; Investimenti 3: gest. portafoglio; Proprietà abitativa, credito lombard, previdenza e nozioni fiscali; Sales training
Termine d'iscrizione	Marzo 2018	Marzo 2018	Gennaio 2018
Studio individuale	Maggio - Agosto 2018	Maggio - Agosto 2018	Marzo - Agosto 2018
Formazione in aula e svolgimento esami	Settembre - Dicembre 2018	Settembre - Dicembre 2018	Settembre 2018 - Giugno 2019
Giornate di formazione in aula	4	6	8
Fascicoli per lo studio individuale	5	9	16
Esami scritti	1 esami di 120 minuti	1 esame di 150 minuti	5 esami di 60 minuti
Esame orale	1 esame di 45 minuti	1 esame di 60 minuti	1 esame di 60 minuti
www.csbancri.ch	/saq-ccp	/saq-cci	/saq-cwma



tificazione dei consulenti sono una preziosa risorsa per l'Istituto. Il mercato odierno è infatti sempre più complesso e veloce nelle sue evoluzioni: la banca deve dunque poter far affidamento su collaboratrici e collaboratori di alto profilo professionale, capaci di garantire alla clientela un servizio ineccepibile».

A marzo scorso l'Istituto ha potuto iniziare a contare sui suoi primi consulenti certificati, «primi non solo per BancaStato, ma anche per il Csb», sottolinea Cieslakiewicz. Per coloro attivi nella consulenza alla clientela, superare l'esame significa affrontare un percorso impegnativo, articolato su diversi mesi, con il sacrificio di un'importante parte del proprio tempo libero da destinare allo studio individuale.

Come è stata quindi accolta questa sfida dai consulenti? «Nella giusta maniera, con dedizione e professionalità. È vero, la certificazione presuppone un grande impegno, ma d'altra parte, per chi ogni giorno lavora a contatto con i clienti, adempiere al percorso offerto dal Csb significa poter attestare la bontà del proprio lavoro. Ad ogni modo i consulenti sono i primi a rendersi conto che il loro settore sta cambiando e che il segreto del successo consiste nel seguirne la direzione in maniera proattiva, anche tornando, come in questo caso, sui banchi di scuola. Non ci si può esimere, il mondo bancario ormai lo richiede».

Consulenza strutturata 'swiss label'. Nadir Rodoni, responsabile al Csb dei progetti formativi inerenti le certificazioni Saq, in passato a sua volta attivo per molti anni come consulente alla clientela, è consapevole delle difficoltà e delle legittime preoccupazioni con cui i partecipanti a questi percorsi formativi sono confrontati. «Gli esami scritti, relativi a competenze tecniche e di tipo giuridico-compliance, sono impegnativi ma, considerando che trattano tematiche che fanno parte del-

l'attività comune di un consulente, di regola non risultano particolarmente complessi da gestire. Si tratta più che altro di ribadire e di riprendere concetti, o di approfondire problematiche che magari non si verificano sovente sul posto di lavoro. Più complicato risulta invece l'esame orale, ossia il colloquio simulato con un cliente. Questo perché l'esame richiede lo svolgimento di una consulenza strutturata, seguendo un determinato fil rouge, e non tutti i consulenti sono abituati a lavorare in questo modo».

Ma non si tratta certo di un esercizio fine a se stesso, ci tiene a precisare ancora Stival: «Perché la consulenza strutturata, così come prevista dalla Saq, rappresenta lo stato dell'arte nella professione della consulenza finanziaria svizzera e di conseguenza garantisce ai clienti un ottimo servizio». Non a caso i consulenti che terminano con successo il percorso formativo ottengono un attestato personale, da rinnovare ogni tre anni, su cui appare anche il timbro della Confederazione.

«Gli obiettivi della certificazione, così come gli argomenti d'esame, sono stabiliti a livello nazionale da un'apposita commissione composta in buona parte da rappresentanti del settore bancario», spiega ancora Rodoni. Secondo Stival «in questo modo si ha la garanzia che la certificazione, nonché la relativa formazione di preparazione agli esami, sono la reale espressione delle esigenze delle banche svizzere e della volontà degli istituti di uniformare il livello della consulenza nel nostro Paese, per restare competitivi globalmente. Qualsiasi cliente che viene da noi, sia a Zurigo, Porrentruy o Mendrisio, che entri in una banca regionale, privata o di grandi dimensioni, dovrebbe ritrovare un livello di consulenza confacente all'importanza che la piazza finanziaria svizzera ricopre a livello mondiale». Ma non vi è il rischio di uniformare troppo il settore, di eliminare i carat-

Da sinistra, Nadir Rodoni, responsabile al Csb dei progetti formativi Saq, Alberto Stival, vicedirettore del Csb e membro della Commissione per la formazione di SwissBanking, e Fabrizio Cieslakiewicz, neopresidente della Direzione generale di BancaStato.

teri distintivi delle singole banche, che sono anche alla base della concorrenza che vi è tra loro nel mercato domestico?

«Non credo vi sia questo rischio» conclude Rodoni, «Ogni istituto ha una sua cultura aziendale, ha i suoi prodotti e servizi, le proprie priorità a livello strategico; il voler definire un livello qualitativo minimo nella consulenza non modifica tutto questo. A riguardo, può anche essere utile sapere che il candidato che svolge l'esame orale, ossia il colloquio simulato con un cliente, propone servizi e prodotti della propria banca, applicando le relative direttive interne: è come se fosse un reale incontro con un cliente in un salottino. Gli esperti valutano la struttura del colloquio e le capacità relazionali del candidato».

Per la preparazione agli esami Saq, il Csb propone due soluzioni: percorsi formativi su misura per le banche che necessitano di certificare contemporaneamente un vasto numero di collaboratori, oppure dei corsi a catalogo, cui si possono iscrivere anche singoli interessati.

Al momento, le certificazioni disponibili riguardano la consulenza retail banking (clientela privata e clientela individuale) e la consulenza private banking (wealth management). Successivamente sarà inoltre possibile certificarsi, anche in Ticino, nell'ambito della consulenza alla clientela aziendale (piccole medie imprese, rispettivamente clientela 'corporate').

Federico Introzzi