

Orientierungshilfe PEX und Bewertungsraster

Qualifikationsverfahren

Mündliche Prüfung / Bildungsgang Bankeinstieg nach Matura

Ablauf der mündlichen Abschlussprüfung	
Fallauswahl	5 Minuten
Vorbereitung Rollenspiel	10 Minuten
Rollenspiel	30 Minuten
Total Prüfungszeit	45 Minuten

Angaben für die Experten und Expertinnen

Rollenspiel Anlegen

Name	Name des Experten bzw. der Expertin
Alter	46 Jahre
Zivilstand	Geschieden, 2 Kinder
Wohnsituation	In Miete
Berufliche Situation	Logistiker:in
Jährlicher Bruttolohn	CHF 72'800.00
Vermögenswerte bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Privatkonto CHF 6'500.00 Sparkonto CHF 40'000.00 Wertschriftendepot CHF 147'085.80
Vermögenswerte bei Drittbank	Vorsorgekonto 3a CHF 70'000.00
Basisdienstleistungen bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Visa Debit Card

Bringen Sie im Gespräch mit dem bzw. der Kundenberater:in Folgendes in Erfahrung:

- Ermittlung Anlegerprofil (Growth) inkl. Erklärung von drei Merkmalen der Anlagestrategie
- Aufzeigen und Erklärung Anlagevorschlag (Vermögensverwaltungsmandat), welcher das Thema «Nachhaltigkeit» berücksichtigt
- Benennung von drei konkreten Risiken im Wertschriftendepot anhand von Depotwerten inkl. Erklärung von drei Risiken im Wertschriftendepot und Aufzeigen von drei konkreten Massnahmen zur Reduktion der Risiken im Wertschriftendepot
- Erklärung Funktion eines Vermögensverwaltungsmandats inkl. Parteien und deren Aufgaben sowie Aufzeigen des weiteren Vorgehens bei Abschluss
- Erklärung Funktion von strukturierten Produkten und Beschreibung einer Chance, eines Risikos und einer Markterwartung eines strukturierten Produktes mit Kapitalschutz
- Nennung einer weiteren Form von Edelmetallanlagen (nicht ETF) inkl. Erklärung von zwei Chancen, zwei Risiken und einer Aufbewahrungsmöglichkeiten dieser Form
- Erklärung Sinn und Zweck von FIDLEG sowie Aufzeigen der vier Verhaltensregeln
- Erklärung Bedeutung des Datenschutz-Gesetzes inkl. Aufzeigen einer Situation, wie die Datensicherheit in der Bank gewährleistet wird
- Erklärung aktuelle Situation an der Schweizer Börse inkl. Erklärung zwei Einflussfaktoren und Begründung einer Prognose

Berücksichtigen Sie alle Punkte in den Details (siehe unten).

Kriterium Fachliche Korrektheit	Inhalt
Ermittlung Anlegerprofil	• Ermittelt das Anlegerprofil des Kunden bzw. der Kundin korrekt (Growth) • Teilt dem Anlegerprofil die passende Anlagestrategie zu • Legt drei Merkmale der Anlagestrategie korrekt dar
Passender Anlagevorschlag	• Präsentiert einen passenden Anlagevorschlag (Vermögensverwaltungsmandat) • Erklärt den Anlagevorschlag korrekt • Begründet den Anlagevorschlag mit zutreffenden Argumenten
Durchführung Depotanalyse	• Benennt drei verschiedene Risiken anhand von konkreten Depotwerten und erklärt diese korrekt • Schlägt drei konkrete und passende Massnahmen zur Risikoreduktion vor
Erklärung Vermögensverwaltungsmandat	• Erklärt die Funktionsweise eines Vermögensverwaltungsmandats • Beschreibt die Parteien eines Vermögensverwaltungsmandats inkl. deren Aufgaben • Zeigt das weitere Vorgehen auf (Vertragsunterzeichnung, Investitionen etc.)
Erklärung Strukturierte Produkte	• Erklärt, wie Strukturierte Produkte funktionieren • Beschreibt eine Chance, ein Risiko und eine Markterwartungen eines Kapitalschutzprodukts
Erklärung Edelmetallanlagen	• Nennt eine weitere Möglichkeit, in Gold anzulegen • Erklärt zwei Chancen, zwei Risiken und eine Aufbewahrungsmöglichkeit dieser Möglichkeit
Erklärung FIDLEG inkl. Verhaltensregeln	• Erklärt Sinn und Zweck von FIDLEG • Zeigt auf, welche vier Verhaltensregeln eingehalten werden müssen
Erklärung Datenschutz	• Erklärt die Bedeutung des Datenschutz-Gesetzes • Zeigt eine Situation auf, wie die Datensicherheit in der Bank gewährleistet wird
Erläuterung marktwirtschaftlicher Entwicklungen	• Schätzt die aktuelle Situation an der Schweizer Börse korrekt ein • Erläutert zwei Einflussfaktoren auf die aktuelle Situation korrekt • Erstellt eine plausible Prognose inkl. Begründung

Kriterium Bedarfsabklärung	Inhalt
Vollständigkeit	• Führt eine Bedarfsabklärung in angepasstem Masse durch • Hält Informationen zum Gespräch fest und kann während des Gesprächs auf diese Informationen zurückgreifen • Schliesst Lücken in der Informationskette
Zielführende und effektive Informationsbeschaffung	• Gestaltet die Beschaffung von relevanten Informationen aktiv, zielführend und effektiv • Erfasst aufgrund der Aussagen des Kunden bzw. der Kundin relevante Zusammenhänge im grösseren Kontext und thematisiert diese • Nimmt Bezug auf Aussagen/Situation des Kunden bzw. der Kundin • Hält die relevanten Informationen bereit
Geeignete Fragetechniken	• Verwendet zu Beginn der Bedarfsabklärung viele offene Fragen • Verwendet zum Schliessen von Informationslücken geeignete Fragetechniken

Kriterium Gesprächsführung	Musterlösung
Erkennbarkeit Gesprächsablauf inkl. Gesprächsphasen	• Geht strukturiert vor / hält sich an den Plan • Erklärt und begründet dem Kunden bzw. der Kundin den Gesprächsablauf • Zeigt am Ende des Gesprächs das weitere Vorgehen auf und betreibt aktive Kontaktsicherung
Sinnvolle Gestaltung Zeitmanagement	• Priorisiert Themengebiete • Gestaltet Zeitmanagement sinnvoll und erfolgreich

Kriterium	Inhalt
Gesprächsführung	
Herbeiführung Verkaufsabschluss	Führt einen Abschluss herbei oder stellt diesen konkret in Aussicht
Abstimmung Offerte auf Bedarfsabklärung	- Erstellt eine Offerte, welche auf den Ergebnissen der Bedarfsabklärung basiert - Zeigt Kundennutzen situativ richtig auf - Zeigt dem Kunden bzw. der Kundin den Zusammenhang zwischen seiner bzw. ihrer Situation und den Vorschlägen/Offerten/Entscheiden auf

Kriterium	Inhalt
Kommunikationsfähigkeit	
Behandlung und Entkräftung Einwand	- Bleibt beim Einwand oder einer Kritik ruhig und objektiv, ohne sich von eigenen Emotionen leiten zu lassen - Nimmt Kritik und Einwände professionell entgegen - Entkräftet Kritik und Einwände sinnvoll und plausibel
Adressatengerechte und professionelle Sprache	- Reagiert professionell, wenn er bzw. sie eine Antwort nicht weiss - Spricht in einer dem professionellen Umfeld angepassten Sprache - Passt die Sprache dem Fachwissen des Kunden bzw. der Kundin an und verwendet Fachbegriffe im angepassten Masse - Wirkt seriös, glaubwürdig und vertrauenswürdig - Gibt dem Kunden bzw. der Kundin das Gefühl, kompetent und professionell betreut zu sein - Verhält sich gegenüber dem Kunden bzw. der Kundin im Rahmen der professionellen Normen und Gepflogenheiten
Angemessene verbale und nonverbale Kommunikation	- Bestätigt Aussagen des Kunden bzw. der Kundin mit verbalem oder non-verbalem Feedback - Reagiert angemessen auf die Aussagen des Kunden bzw. der Kundin - Wirkt ruhig und/oder kann Nervosität den Umständen entsprechend kanalisieren - Übernimmt die Gesprächsführung - Räumt dem Kunden bzw. der Kundin gezielt Gesprächszeit ein - Hält Blickkontakt mit dem Kunden bzw. der Kundin
Geeignete Umgangsformen	Begrüsst und verabschiedet den Kunden bzw. die Kundin freundlich

Kriterium	Inhalt
Einsatz von Methoden	
Adressatengerechte Präsentation der Produkte und Dienstleistungen	- Hält Gesprächsumfeld übersichtlich und ordentlich - Begründet seine Aussagen/Vorschläge - Nimmt Bezug auf die Aussagen des Kunden bzw. der Kundin - Gestaltet Hilfsmittel ansprechend und den Bedürfnissen des Kunden bzw. der Kundin entsprechend und setzt dieses entsprechend ein
Sinnvoller Einsatz der Hilfsmittel	Die Aussagen von Körpersprache, Worten und Hilfsmitteln stimmen überein
Professionelle Vorbereitung	- Erweckt den Eindruck, professionell vorbereitet zu sein - Hat alle notwendigen Unterlagen in der Vorbereitung bereitgestellt und/oder alle Online-Seiten bereits geöffnet
Zweimaliger Einsatz von einem elektronischen Hilfsmittel	Setzt mindestens zweimal ein passendes digitales Hilfsmittel ein

Vorname und Name kandidierende Person (kP): _____

kP-Nummer: _____

Zusammenfassung der Bewertung			
Bewertungskriterien	Mögliche Punktzahl	Gewichtung	Erreichte Punktzahl
Fachliche Korrektheit	3		
Fachliche Korrektheit	3		
Fachliche Korrektheit (Zusatzfragen)	3		
Fachliche Korrektheit (Zusatzfragen)	3		
Fachliche Korrektheit (Wirtschaft)	3	2	
Bedarfsabklärung	3		
Gesprächsführung	3	2	
Gesprächsführung	3		
Kommunikationsfähigkeit	3	2	
Einsatz von Methoden	3		
Gesamtpunktzahl	39		
Note			

**Es dürfen nur ganze Punkte vergeben werden.*

Kontrolle durch die PEX / Bemerkungen / Unterschriften

- ☐ Die kandidierende Person wurde mittels offiziellem Ausweispapier identifiziert.
- ☐ Die kandidierende Person hat bestätigt, dass er bzw. sie gesundheitlich in der Lage ist, die Prüfung zu absolvieren.
- ☐ Das Smartphone der kandidierenden Person wurde beim bzw. bei der protokollführenden PEX deponiert.
- ☐ Bemerkungen:

Ort/Datum: _____ Unterschrift PEX: _____

Unterschrift PEX: _____

Notenberechnung

Erreichte Punktzahl	Note
38 - 39	6.0
34 - 37	5.5
30 - 33	5.0
26 - 29	4.5
22 - 25	4.0
18 - 21	3.5
14 - 17	3.0
10 - 13	2.5
6 - 9	2.0
2 - 5	1.5
0 - 1	1.0

«Fachliche Korrektheit»

Leitfrage: «Führt die kandidierende Person das Beratungsgespräch bankfachlich korrekt durch?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Ermittlung Anlegerprofil • Passender Anlagevorschlag	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien korrekt um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

«Fachliche Korrektheit»

Leitfrage: «Führt die kandidierende Person das Beratungsgespräch bankfachlich korrekt durch?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
- Durchführung Depotanalyse - Erklärung Vermögensverwaltungsmandat	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien korrekt um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

«Fachliche Korrektheit»
Leitfrage: «Beantwortet die kandidierende Person die Zusatzfragen bankfachlich korrekt?»»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Erklärung Strukturierte Produkte • Erklärung Edelmetallanlagen	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien korrekt um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

«Fachliche Korrektheit»

Leitfrage: «Beantwortet die kandidierende Person die Zusatzfragen bankfachlich korrekt?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Erklärung FIDLEG inkl. Verhaltensregeln • Erklärung Datenschutz	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien korrekt um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

«Fachliche Korrektheit»

Leitfrage: «Erläutert die kandidierende Person die marktwirtschaftlichen Entwicklungen nachvollziehbar und korrekt?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Aktuelle Wirtschaftssituation • Zwei Einflussfaktoren • Prognose inkl. Begründung	Die Fragestellung wurde gut bis sehr gut beantwortet. Die Erläuterungen waren nachvollziehbar, umfassend und korrekt.	3
	Die Erläuterungen zeigen kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Aussagen sind teilweise lückenhaft. • Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig aber kaum begründet.	2
	Die Erläuterungen zeigen grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Aussagen sind häufig lückenhaft. • Die Aussagen sind mehrheitlich etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind teilweise richtig und kaum begründet.	1
	Die Erläuterungen sind unbrauchbar und weichen ganz von der umfassenden Lösung ab. Dies zeigt sich z.B. durch: • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde). • Falsche Aussagen und/oder Begründungen.	0
Begründung		

«Bedarfsabklärung»

Leitfrage: «Führt die kandidierende Person eine umfassende und zielorientierte Bedarfsabklärung durch?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Vollständigkeit • Zielführende und effektive Informationsbeschaffung • Geeignete Fragetechniken	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien vollumfänglich um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

«Gesprächsführung»
Leitfrage: «Führt die kandidierende Person das Beratungsgespräch strukturiert und zielorientiert durch?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Erkennbarkeit Gesprächsablauf inkl. Gesprächsphasen • Sinnvolle Gestaltung Zeitmanagement	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien vollumfänglich um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

«Gesprächsführung»
Leitfrage: «Führt die kandidierende Person das Beratungsgespräch strukturiert und zielorientiert durch?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Herbeiführung Verkaufsabschluss • Abstimmung Offerte auf Bedarfsabklärung	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien vollumfänglich um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0
Begründung		

«Kommunikationsfähigkeit»

Leitfrage: «Kommuniziert die kandidierende Person im Beratungsgespräch professionell und adressatengerecht?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Behandlung und Entkräftung Einwand • Adressatengerechte und professionelle Sprache • Angemessene verbale und nonverbale Kommunikation • Geeignete Umgangsformen	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien vollumfänglich um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Begründung

«Einsatz von Methoden»

Leitfrage: «Setzt die kandidierende Person geeignete Methoden beim Beratungsgespräch ein?»

Kriterien / Bemerkung	Beurteilung	Punkte
• Adressatengerechte Präsentation der Produkte und Dienstleistungen • Sinnvoller Einsatz der Hilfsmittel • Professionelle Vorbereitung • Zweimaliger Einsatz von einem elektronischen Hilfsmittel	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien vollumfänglich um.	3
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien grösstenteils um. Es besteht wenig Optimierungsbedarf.	2
	Die kandidierende Person setzt die Kriterien nur teilweise um. Es besteht grösserer Optimierungsbedarf.	1
	Die kandidierende Person setzt alle Kriterien wenig bis gar nicht um. Es besteht bei allen Kriterien Optimierungsbedarf.	0

Einsatz folgender elektronischer Hilfsmittel inkl. Nennung des Inhalts

Begründung