

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 Basisdienstleistungen & Vorsorgen

Name	Name des Experten bzw. der Expertin
Alter	25 Jahre
Zivilstand	Ledig
Wohnsituation	In Miete seit zwei Monaten (zuvor bei Eltern) WG mit 2 Freunden, Mietanteil CHF 800.00 p.M. inkl. Nebenkosten
Berufliche Situation	Buchhalter:in; Pensum 70%, berufsbegleitend im Studium «Controlling»
Jährlicher Bruttolohn	CHF 75'000.00
Vermögenswerte bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Keine
Vermögenswerte bei Drittbank	Privatkonto CHF 4'000.00 Sparkonto CHF 21'000.00
Vorsorgesituation	Noch nicht geregelt
Basisdienstleistungen bei Drittbank	Debitkarte, TWINT, Digitales Banking

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

- Von kP initiierte Identifizierung mit Begründung VSB inkl. Erklärung Sinn und Zweck (ansonsten darauf ansprechen)
- Aufzeigen Kontosortiment (Erreichung 25. Lebensjahr) inkl. Konditionen (Zinsen, Gebühren, Rückzugslimite)
- Erklärung drei Möglichkeiten für einen einfachen Zahlungsverkehr (z.B. Miete, Krankenkasse, variable Kosten, Zahlungen an Privatpersonen etc.)
- Aufzeigen drei Zahlungsmittel für einen längeren Auslandsaufenthalt (USA) inkl. Nutzen und Einsatzmöglichkeiten
- Erklärung der relevanten Wechselkurse (Unterschied Noten/Devisen) bezüglich der Zahlungsmittel
- Erklärung des Schweizer Vorsorgesystems mit den drei Säulen
- Erklärung Vorsorgekonto 3a inkl. Nutzen, Funktion, Konditionen und Anlagemöglichkeiten
- Aufzeigen Ein- und Auszahlungsbestimmungen des Vorsorgekontos 3a inkl. zwei steuerliche Auswirkungen bei der Einzahlung und eine steuerliche Auswirkung bei der Auszahlung
- Erklärung Formalitäten und Abklärung wirtschaftlich Berechtigter bei Eröffnung Kundenbeziehung
- Erklärung von zwei möglichen Konsequenzen für die Bank und/oder den bzw. die Kundenberater:in bei Verletzung der VSB
- Erklärung aktueller Wechselkurs CHF/USD inkl. Erklärung zwei Einflussfaktoren und Begründung einer Prognose

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

Kriterium Fachliche Korrektheit	Inhalt
Identifizierung und Erklärung VSB	• Identifiziert den Kunden bzw. die Kundin anhand eines amtlichen Ausweises korrekt und aus eigener Initiative • Nennt die Begründung: «Vereinbarung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken» • Erklärt den Sinn und Zweck der VSB
Aufzeigen Kontosortiment	• Erklärt Kontosortiment • Zeigt Gebühren auf • Zeigt Zinsen auf • Zeigt Rückzugslimite auf
Erklärung Möglichkeiten Zahlungsverkehr	• Erklärt drei Möglichkeiten für einen einfachen Zahlungsverkehr
Erklärung Schweizer Vorsorgesystem	• 1. Säule – Bestandteile, Finanzierung, Zweck • 2. Säule – Bestandteile, Finanzierung, Zweck • 3. Säule – Bestandteile, Finanzierung, Zweck
Erklärung Vorsorgekonto 3a	• Nutzen • Funktion • Konditionen • Anlagemöglichkeiten
Aufzeigen Ein- und Auszahlungsbestimmungen 3a inkl. steuerlichen Auswirkungen	• Beschreibt die Einzahlungsbestimmungen • Beschreibt die Auszahlungsbestimmungen • Zeigt zwei steuerliche Auswirkungen bei der Einzahlung auf • Zeigt eine steuerliche Auswirkung bei der Auszahlung auf
Aufzeigen Zahlungsmittel	• Erklärt drei Zahlungsmittel • Zeigt Nutzen auf • Zeigt Einsatzmöglichkeiten auf
Erklärung Wechselkurse	• Erklärt Unterschied Noten / Devisen
Erklärung Formalitäten bei Eröffnung Kundenbeziehung	• Erklärt die notwendigen Dokumente (Identifizierung ist ein eigenes Bewertungskriterium und darf hier nicht doppelt bewertet werden) • Erklärt die Abklärung des wirtschaftlich Berechtigten
Erklärung Konsequenzen bei Verletzung VSB	• Erklärt zwei mögliche Konsequenzen für die Bank und/oder den bzw. die Kundenberater:in bei Verletzung der VSB
Erläuterung marktwirtschaftlicher Entwicklungen	• Schätzt die aktuelle Situation zum Wechselkurs CHF/USD 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	Inhalt
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 Gesprächsführung	Inhalt
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 Kommunikationsfähigkeit	Inhalt
Behandlung und Ent- kräftung 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 Einsatz von Methoden	Inhalt
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
• Identifizierung und Erklärung VSB • Aufzeigen Kontosortiment • Erklärung Möglichkeiten Zahlungsverkehr	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
• Erklärung Schweizer Vorsorgesystem • Erklärung Vorsorgekonto 3a • Aufzeigen Ein- und Auszahlungsbestimmungen Vorsorgekonto 3a inkl. steuerliche Auswirkungen	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
	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 Formalitäten bei Eröffnung Kundenbeziehung • Erklärung Konsequenzen bei Verletzung VSB	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**