

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	59 Jahre
Zivilstand	Verheiratet, zwei Kinder (bereits erwachsen)
Wohnsituation	Einfamilienhaus
Berufliche Situation	Chefkoch bzw. Chefköchin in einem Wellness-Resort
Jährlicher Bruttolohn	CHF 120'000.00
Vermögenswerte bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Privatkonto CHF 21'050.00 Sparkonto CHF 130'000.00 Vorsorgekonto 3a CHF 55'000.00 Vorsorgekonto 3a CHF 85'000.00 Vorsorgekonto 3a lautend auf Ehepartner:in CHF 75'000.00
Vermögenswerte bei Drittbank	Liegenschaftskonto CHF 13'086.00 Festhypothek CHF 400'000.00 Verkehrswert CHF 1'200'000.00
Altersguthaben Pensionskasse	CHF 450'000.00
Basisdienstleistungen bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Debitkarte, TWINT, Digitales Banking

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

- Von kP initiierte Identifizierung mit Begründung Bankkundengeheimnis inkl. Erklärung Sinn und Zweck (ansonsten darauf ansprechen)
- Erklärung Vorgehen bei Bezug eines Vorsorgekontos 3a inkl. Nennung einer steuerlichen Auswirkung
- Aufzeigen Kontosortiment (Konto für Enkelkinder) inkl. Konditionen (Zinsen, Gebühren, Rückzugslimite)
- Erklärung Kreditkarte inkl. Geoblocking
- Erklärung Vorgehen bei Verlust von Kreditkarten inkl. Aufzeigen der anfallenden Kosten
- Erklärung Ablauf Inlandzahlung (SIC)
- Erklärung von zwei Unterschieden zwischen Kapitalbezug und Rente der 2. Säule
- Erklärung Kollokationsplan mit den drei Klassen inkl. je einem Beispiel sowie Beschreibung Folge der Einlegerschutzvereinbarung
- Erklärung von zwei möglichen Konsequenzen für die Bank und/oder den bzw. die Kundenberater:in bei Verletzung des Bankkundengeheimnisses
- Erklärung aktuelle Zinssituation in der Schweiz inkl. Erklärung zwei Einflussfaktoren und Begründung einer Prognose

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

Kriterium Fachliche Korrektheit	Inhalt
Identifizierung und Erklärung Bankkundengeheimnis	• Identifiziert den Kunden bzw. die Kundin anhand eines amtlichen Ausweises korrekt und aus eigener Initiative • Nennt die Begründung «Bankkundengeheimnis» • Erklärt den Sinn und Zweck des Bankkundengeheimnisses
Erklärung Vorgehensweise Kapitalbezug Vorsorgekonto 3a und steuerliche Auswirkung	• Zeigt Vorgehensweise auf • Nennt eine steuerliche Auswirkung
Aufzeigen Kontosortiment	• Erklärt Kontosortiment für Enkelkinder • Zeigt Gebühren auf • Zeigt Zinsen auf • Zeigt Rückzugslimite auf
Erklärung Kreditkarte	• Stellt die Kreditkarte als Reisezahlungsmittel vor • Erklärt das Geoblocking korrekt
Erklärung Vorgehen bei Verlust Kreditkarte	• Erklärt das Vorgehen bei Verlust der Kreditkarte • Zeigt die Kosten auf
Erklärung Ablauf Inlandzahlung (SIC)	• Erklärt den Ablauf einer SIC-Zahlung korrekt
Erklärung Kapitalbezug und Rente der 2. Säule	• Nennt zwei Unterschiede zwischen Kapitalbezug und Rente
Erklärung Kollokationsplan	• Nennt die drei Klassen im Kollokationsplan und gibt ein Beispiel pro Klasse • Beschreibt die Folgen der Einlegerschutzvereinbarung für den Kunden • Allfällige Staatsgarantie reicht nicht aus
Erklärung Konsequenzen bei Verletzung Bankkundengeheimnis	• Erklärt zwei mögliche Konsequenzen für die Bank und/oder den bzw. die Kundenberater:in bei Verletzung des Bankkundengeheimnisses
Erläuterung marktwirtschaftlicher Entwicklungen	• Schätzt die aktuelle Zinssituation in der Schweiz korrekt ein • Erläutert zwei Einflussfaktoren auf die aktuelle Zinssituation • 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	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
• Identifizierung und Erklärung Bankkundengeheimnis • Erklärung Vorgehensweise Kapitalbezug Vorsorgekonto 3a und steuerliche Auswirkung • Aufzeigen Kontosortiment	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 Kreditkarte • Erklärung Vorgehen bei Verlust Kreditkarte	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 Ablauf Inlandzahlung (SIC) • Erklärung Unterschied Kapitalbezug und Rente der 2. Säule	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 Kollokationsplan • Erklärung Konsequenzen bei Verletzung Bankkundengeheimnis	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		