

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 Finanzieren

Name	Name des Experten bzw. der Expertin
Alter	71 Jahre
Zivilstand	Verwitwet, drei erwachsene Kinder
Wohnsituation	Eigentumswohnung
Verkehrswert	CHF 1'235'000.00
Berufliche Situation	Pensioniert
Renteneinkommen	CHF 89'192.00
Gemeinsame Vermögenswerte bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Privatkonto CHF 11'033.00 Sparkonto CHF 90'000.00 Festhypothek CHF 100'000.00, Fälligkeit in 4 Jahren Festhypothek CHF 200'000.00, Fälligkeit in 3 Monaten Interesse an Hypothekarerhöhung um CHF 200'000.00 in 2-3 Jahren
Vermögenswerte bei Drittbank	Sparkonto CHF 20'000.00
Basisdienstleistungen bei der Bank des Kundenberaters bzw. der Kundenberaterin	Debitkarte, Kreditkarte, 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)
- Berechnung und Aufzeigen des Finanzierungsplans und der Tragbarkeit
- Erklärung Vorgehen Umschreibung der bestehenden Hypotheken inkl. Verweis auf interne Weisungen bzw. Richtlinien und eigenständiges Verlangen des Erbschaftsdokument
- Erklärung zwei Hypothekarmodelle (für auslaufende Festhypothek) inkl. Aufzeigen von je zwei Vor- und Nachteilen
- Erstellung konkrete Finanzierungsangebote
- Erklärung Kreditprozess bei einer allfälligen Hypothekarerhöhung inkl. Nennung und Begründung drei Unterlagen zur Person und zum Objekt
- Nennung von zwei Massnahmen zur Verbesserung der Tragbarkeit, sollte diese bei einem Erhöhungsantrag nicht gegeben sein (keine erneute Berechnung)
- Nennung von zwei Geschäftsfeldern der Bank und Erklärung, was in diesen beiden Geschäftsfeldern die jeweiligen Tätigkeiten der Bank sind
- 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	Inhalt
Fachliche Korrektheit	
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
Berechnung und Aufzeigen Finanzierungsplan inkl. Tragbarkeit	- Berechnet den Finanzierungsplan und die Tragbarkeit nach den jeweiligen Bankrichtlinien korrekt und zeigt diese auf: Finanzierungsplan: CHF 1'235'000 Verkehrswert Liegenschaft CHF 300'000 bestehende Festhypotheken. Tragbarkeit: Zinsen 5% CHF 300'000 = CHF 15'000.00 Nebenkosten 1% CHF 1'235'000 = CHF 12'350.00 Total Kosten CHF 27'350.00 Renteneinkommen CHF 89'192.00 Tragbarkeit 30.66% - Die kP führt die Tragbarkeitsrechnung gemäss ihren bankinternen Vorgaben durch. Entsprechend sind abweichende Resultate auch gültig.
Erklärung Vorgehen Umschreibung bestehende Hypotheken	- Zeigt das Vorgehen auf bei der Umschreibung der Hypotheken - Verlangt Erbschaftsdokument (Erbschein) eigenständig, erklärt den Grund - Verweist auf die internen Weisungen/Richtlinien und/oder Kreditpolitik
Erklärung zwei Hypothekarmodelle inkl. je zwei Vor- und Nachteile	- Erklärt zwei Hypothekarmodelle - Zeigt je Hypothekarmodell zwei Vorteile und zwei Nachteile auf
Konkrete Finanzierungsangebote	Individuell gewünscht wird, Betrag, Laufzeit, Zinsen, inkl. entsprechendes Hypothekarmodell oder -modelle
Erklärung Kreditprozess	- Zeigt das weitere Vorgehen bezüglich Erhöhung auf - Nennt drei benötigte Unterlagen zur Person inkl. Begründung - Nennt drei benötigte Unterlagen zum Objekt inkl. Begründung
Nennung Massnahmen zur Verbesserung der Tragbarkeit	Nennt zwei mögliche Massnahmen zur Verbesserung der Tragbarkeit sollte diese bei einem Erhöhungsantrag nicht gegeben sein (keine erneute Berechnung nötig)
Nennung Geschäftsfelder im Bankenwesen	- Nennt zwei Geschäftsfelder (z.B. Private Banking und Asset Management) der eigenen Bank - Erklärt, was in diesen beiden Geschäftsfeldern die jeweiligen Tätigkeiten der Bank sind
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 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	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 inkl. Erklärung Bankkundengeheimnis • Berechnung und Aufzeigen Finanzierungsplan inkl. Tragbarkeit • Erklärung Vorgehen Umschreibung bestehende Hypotheken	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 zwei Hypothekarmodelle inkl. Vor-/Nachteile • Konkrete Finanzierungsofferte	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 Kreditprozess • Nennung Massnahmen zur Verbesserung der Tragbarkeit	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
• Nennung Geschäftsfelder im Bankenwesen • 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		