

# ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM „QV BANK“

---

## 1. ABLAUF DES MÜNDLICHEN QUALIFIKATIONSVERFAHRENS – ALLGEMEINE INFORMATIONEN

### 1.1 ANMELDUNG ZUM QV MÜNDLICH

Die Anmeldung zum QV mündlich erfolgt durch die Banken via gesamter Prüfungsanmeldung an die KV/Berufsschulen des Prüfungsplatzes und wird an die jeweiligen Hauptexperten Branche Bank weitergeleitet und durch diese organisiert und durchgeführt. Datum und Ort der Durchführung erfahren die Lernenden aus dem Prüfungsprogramm ihres KV oder direkt durch den kantonalen Hauptexperten Branche Bank in schriftlicher oder teilweise auch elektronischer Form. Bei Kandidaten der Branche Bank muss *kein* so genannter Praxisbericht erstellt werden; die Branche Bank hat ein eigenes Prüfungsmodell, welches sich nicht auf die Einsätze der Lernenden im Betrieb stützt, sondern einen standardisierten Kundenfall abbildet.

### 1.2 BERUFSPRAXIS MÜNDLICH

Der Qualifikationsbereich „Berufspraxis mündlich“ umfasst eine mündliche Prüfung am Schluss der Lehre. Die mündliche Prüfung wird in Form einer realen Kundenberatungssituation durchgeführt. Sie erhalten an der Prüfung zwei Prüfungsfälle mit unterschiedlicher fachlicher Ausrichtung (Kredit/Finanz) zur Auswahl. Sie entscheiden sich aufgrund der einleitenden kurzen Fallbeschreibung vor Beginn der Vorbereitungszeit für einen dieser beiden Prüfungsfälle.

Wichtige Links:

[Baustein 7 in der Lern- und Leistungsdokumentation \(LLD\)](#)

[Hinweise zur Berufspraxis mündlich](#)

[Katalog der Teilfähigkeiten Bank](#)

[Katalog der Teilfähigkeiten MSS](#)

### 1.3 PRÜFUNGSVORBEREITUNG DER KANDIDATEN

Jeder Kandidat hat die Möglichkeit, eine so genannte „Beratermappe“ an die Prüfung mitzunehmen und im Kundengespräch einzusetzen. Die Beratermappe enthält vorzugsweise:

- Prospekte und Unterlagen zu Produkten und Prozessen
- Visualisierungshilfsmittel zur Erklärung von Abläufen und Entwicklungen.
- Checklisten, Beratungs- und Fragebogen für die Kundenanalyse.
- Formeln zur raschen Berechnung von relevanten Zahlen; Bsp. Kennzahlen, Renditen, Belehnung und Tragbarkeit, Kommissionen und Gebühren etc.
- Taschenrechner – auch mit Speicher möglich.
- Geeignetes Notiz- und Schreibmaterial welches im Kundengespräch Einsatz findet.
- Elektronische Devices ( Notebooks, Laptops, Netbooks, Tablets etc.) dürfen ebenfalls eingesetzt werden
- **Nicht erlaubt sind: Handy's bzw. das Telefonieren oder andere Formen der Kontaktaufnahme aus dem Prüfungsraum.**

Wichtige Links:

[Wegleitung Berufspraxis mündlich](#)

#### **1.4 ABLAUF DER PRÜFUNGEN**

Der Lernende wählt innerhalb von maximal 5 Minuten zwischen 2 Fällen aus. Zur Entscheidung dienen lediglich kurze Angaben zum Hauptthema.

Anschliessend erhält der Kandidat 10 Minuten Zeit, um die Beschreibung zum gewählten Fall, die Angaben für den Kundenberater, zu studieren und sich mittels der mitgebrachten „Beratermappe“ auf das Kundengespräch vorzubereiten.

Das Kundengespräch dauert 30 Minuten und soll alle im Kundenfall erwähnten fachlichen Aspekte abdecken; Kunde ist einer der beiden Experten. Vorsicht – Zeitmanagement! Die 30 Minuten sind rasch vorbei. Das Vorgehen im Kundengespräch soll den gängigen Beratungs- und Verkaufsansätzen der Bank angepasst verlaufen und möglichst wie folgt aufgebaut sein:

- Begrüssung / Einführung
- Bedarfsanalyse des Kunden
- Passendes Angebot (Nutzenargumentation) / Offerte
- Fragen des Kunden beantworten
- Einwand- und Reklamationsbehandlung
- Abschluss des Geschäfts (angedeutet)
- Verabschiedung

Der zweite Experte führt zum Ablauf des Gesprächs Protokoll, ist aber nicht direkt an der Kundensituation beteiligt. Eingesetztes Notiz- und Prospektmaterial wird durch die Experten nach der Prüfung eingezogen.

#### **1.5 BEWERTUNGSGRUNDLAGEN UND GEWICHTUNG DER KOMPETENZEN**

Die Bewertung und Benotung des Prüfungsgesprächs erfolgt anhand von vorgegebenen Bewertungskriterien aus den Bereichen Fach-, Methoden- und Sozialkompetenz entsprechend der LLD Bank. Die Kundenfälle stützen sich mehrheitlich auf Lern- und Leistungsziele welche Elemente aus allen Kompetenzen abdecken; also keine reinen Theorieziele. Die Gewichtung und Punktevergabe des Gesprächs ist wie folgt:

- max. 42% Fachkompetenz
- max. 30% Methodenkompetenz
- max. 24% Sozialkompetenz
- max. 4% Allgemeiner Eindruck

Vergeben werden maximal 100 Punkte, welche entsprechend der Notenskala NKG QV mündlich ausgewertet werden.

Wichtige Links:

[Bewertungskriterien MMS](#)

## **2. ABLAUF DES SCHRIFTLICHEN QUALIFIKATIONSVERFAHRENS – ALLGEMEINE INFORMATIONEN**

### **2.1 ANMELDUNG ZUM QV SCHRIFTLICH**

Die Anmeldung zum QV schriftlich erfolgt durch die Banken via gesamter Prüfungsanmeldung an die KV/Berufsschulen des Prüfungsplatzes und wird an die jeweiligen Hauptexperten Branche Bank weitergeleitet und durch diese organisiert und durchgeführt. Datum und Ort der Durchführung erfahren die Lernenden aus dem Prüfungsprogramm ihres KV oder direkt durch den kantonalen Hauptexperten Branche Bank in schriftlicher oder teilweise auch elektronischer Form.

### **2.2 BERUFSPRAXIS SCHRIFTLICH**

Der Qualifikationsbereich „Berufspraxis schriftlich“ umfasst berufspraktische Inhalte, die unter dem Aspekt von Wissen und Handlungsorientierung überprüft werden. Im Rahmen der „Berufspraxis schriftlich“ wird die ganze Bandbreite der Fachkompetenzen geprüft. Es findet keine Schwerpunktprüfung statt. Die Inhalte und Taxonomiestufen orientieren sich an den zu Grunde liegenden Teilfähigkeiten (Betrieb und üK) aus dem Baustein 4 der gültigen LLD.

Wichtige Links:

[Wegleitung Berufspraxis schriftlich](#)

[Katalog der Teilfähigkeiten Bank](#)

### **2.3 ABLAUF DER PRÜFUNG**

Die Prüfung findet für alle Kandidaten schweizweit am selben Tag statt und dauert 2 Stunden. Jeder Kandidat sitzt an einem abgetrennten Platz. Im Raum ist eine Aufsichtsperson anwesend. Benutzen dürfen die Kandidaten lediglich einen nicht programmierbaren Taschenrechner sowie Notizmaterial. Alle Mobiltelefone müssen abgeschaltet und weggeräumt sein bzw. werden durch die Aufsichtsperson vor Beginn der Prüfung eingezogen.

Zu beachten:

- Falls in der Fragestellung eine bestimmte Anzahl Aussagen verlangt wird, werden bei der Korrektur nur die der Anzahl entsprechenden Antworten bepunktet; weitere Nennungen sind überflüssig. Beispiel: Nennen Sie 5 wichtige Unterlagen – Kandidat nennt 7 Unterlagen – bewertet werden die 5 erstgenannten.
- Lösungswege müssen ersichtlich und auf dem Prüfungsbogen notiert sein, nicht auf Notizmaterial. Dies gilt insbesondere für Berechnungen.
- Folgefehler bei Berechnungen werden in der Bepunktung wo möglich berücksichtigt.
- Alle Notizen müssen mit dem Prüfungsbogen abgegeben werden. Diese werden aber, wie bereits oben erwähnt, nicht bewertet.