

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

A2.1 Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Bank»

Branchenspezifische Arbeitssituationen und Leistungsziele

Handlungskompetenz e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten	
Arbeitssituation 1: Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen Die Kaufleute orientieren sich konsequent am Unternehmenszweck, am Leitbild und an den Zielsetzungen ihres Betriebs. Sie arbeiten mit allen Mitarbeitenden im Betrieb, auch an den kritischen Schnittstellen, reibungslos zusammen. Die Kaufleute recherchieren benötigte Informationen und sie kommunizieren gemäss dem Informations- und Kommunikationskonzept ihres Betriebs.	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
e2.bank.bt1 Sie erläutern den Unternehmenszweck und das Dienstleistungsangebot ihres Betriebs. (K2) e2.bank.bt2 Sie setzen das Leitbild sowie die Zielsetzung ihres Betriebs in ihrem Arbeitsumfeld um. (K3) e2.bank.bt3 Sie legen die Alleinstellungsmerkmale (Unique Selling Proposition, USP) ihrer Bank in Diskussionen und Gesprächen mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen adressatengerecht dar. (K3) e2.bank.bt4 Sie kommunizieren gemäss dem betrieblichen Informations- und Kommunikationskonzept. (K3)	e2.bank.ük1 Sie unterscheiden die verschiedenen Bankengruppen und Akteure auf dem Finanzplatz Schweiz sowie die wichtigsten internationalen Organisationen. (K2) e2.bank.ük2 Sie vergleichen die Produktpaletten und Dienstleistungsarten der eigenen Bank mit anderen Bankengruppen. (K2) e2.bank.ük3 Sie erläutern die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche von Banken. (K2)

Handlungskompetenz b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren	
Arbeitssituation 2: Rechts- und vorgabenkonform agieren Die Kaufleute setzen die rechtlichen und betrieblichen Normen ihres Arbeitsgebiets um. Sie halten sich online und offline an die internen und externen Regelungen zu Compliance, Arbeitssicherheit und Nachhaltigkeit. Die Kaufleute beachten übergreifende und betriebsinterne Datenschutzrichtlinien und behandeln sensible Daten sowie Informationen vertraulich.	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
b1.bank.bt1 Sie setzen die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank um. (K3)	b1.bank.ük1 Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen. (K2)

<p>b1.bank.bt2 Sie setzen die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien im Arbeitsalltag um. (K3)</p> <p>b1.bank.bt3 Sie bearbeiten Prozesse von Kundenbeziehungen gesetzeskonform. (K3)</p> <p>b1.bank.bt4 Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3)</p>	<p>b1.bank.ük2 Sie zeigen die branchenspezifischen Grundsätze und Standards im Bankwesen auf. (K2)</p> <p>b1.bank.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung. (K2)</p> <p>b1.bank.ük4 Sie nennen die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche. (K1)</p> <p>b1.bank.ük5 Sie erläutern die relevanten Anforderungen und Vorgaben bei der Aufnahme von Kundenbeziehungen im Bankgeschäft. (K2)</p>
--	---

Handlungskompetenz b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren

Arbeitssituation 3: Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen

Die Kaufleute setzen ihre Kenntnisse zu Produkten, Dienstleistungen und relevanten Märkten in Gesprächen mit Kund/innen und Kolleg/innen ein. Sie verfolgen regelmässig die Marktentwicklung in ihrer Branche und erkennen die volkswirtschaftlichen Zusammenhänge.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b3.bank.bt1 Sie beschreiben unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber das Geschäftsmodell der eigenen Bank. (K2)</p> <p>b3.bank.bt2 Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche Themen und Entwicklungen im Bankwesen. (K3)</p> <p>b3.bank.bt3 Sie setzen ihre Kenntnisse über Volkswirtschaft, Märkte und Branche in Fachdiskussionen ein. (K6)</p>	<p>b3.bank.ük1 Sie nennen die Geschäftsfelder im Bankwesen. (K1)</p> <p>b3.bank.ük2 Sie erklären die Funktion und Bedeutung der relevanten Anspruchsgruppen im Bankwesen. (K2)</p> <p>b3.bank.ük3 Sie erklären die Entwicklungen im Bankwesen. (K3)</p> <p>b3.bank.ük4 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends im Bankwesen. (K2)</p> <p>b3.bank.ük5 Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen im Bankwesen. (K4)</p> <p>b3.bank.ük6 Sie beschreiben die relevanten geldpolitischen Instrumente im Inland. (K4)</p> <p>b3.bank.ük7 Sie benennen die relevanten geldpolitischen Instrumente im Ausland. (K1)</p> <p>b3.bank.ük8 Sie erkennen und erklären volkswirtschaftliche Zusammenhänge und beschreiben deren Einflüsse auf das Bankwesen. (K5)</p>

	<p>b3.bank.ük9 Sie begründen die Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen (Finanzmärkte, Volkswirtschaft, Politik) für ihre Tätigkeiten und Aufgaben im Bankwesen. (K5)</p>
--	--

Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

Arbeitssituation 4: Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln
 Die Kaufleute empfangen Bankkunden, schaffen eine angenehme Gesprächsatmosphäre und betreuen sie umfassend. Sie gehen aktiv auf die Personen zu, fragen nach den Bedürfnissen und bringen die Bankkunden mit dem passenden Partner in Kontakt. Die Kaufleute assistieren Bankkunden digital vor Ort, indem sie digitale Bankangebote und Tools erklären und bei Problemen Hilfestellungen bieten.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d1.bank.bt1 Sie empfangen Bankkunden, indem Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen. (K3)</p> <p>d1.bank.bt2 Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden. (K3)</p> <p>d1.bank.bt3 Sie leiten die Bankkunden an die passenden Partner weiter. (K3)</p> <p>d1.bank.bt4 Sie analysieren Problemstellungen von Bankkunden im Umgang mit digitalen Bankangeboten und Tools vor Ort und bieten Hilfestellungen an. (K4)</p>	<p>d1.bank.ük1 Sie begründen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für den Empfang, die Weiterleitung und Assistenz von Bankkunden vor Ort. (K2)</p> <p>d1.bank.ük2 Sie zeigen, wie sie Bankkunden wertschätzend empfangen, Bedürfnisse erkennen und triagieren. (K3)</p> <p>d1.bank.ük3 Sie beschreiben die Bedeutung des Digitalen Bankings und erklären die Merkmale der entsprechenden Produkte und Dienstleistungen. (K2)</p>

Handlungskompetenz d3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen

Arbeitssituation 5: Bankkunden beraten
 Die Kaufleute beraten Bankkunden über gängige Kanäle zu verschiedenen Bankangeboten und setzen physische und digitale Hilfsmittel zielorientiert ein. Sie wenden bei ihrer Tätigkeit die geltenden Vorschriften an und nutzen eine adressatengerechte Sprache. Die Kaufleute setzen die entstehenden administrativen Tätigkeiten im Zusammenhang mit der durchgeführten Beratung korrekt um und koordinieren die involvierten Schnittstellen gemäss den Prozessvorgaben der Bank.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d3.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden sorgfältig um. (K3)</p> <p>d3.bank.bt2 Sie führen einen gesamtheitlichen Beratungsprozess. (K6)</p>	<p>d3.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung von Bankkunden. (K1)</p> <p>d3.bank.ük2 Sie erklären die Produkte, Dienstleistungen und</p>

<p>d3.bank.bt3 Sie erklären Bankkunden die technologischen Möglichkeiten von Bankangeboten. (K3)</p> <p>d3.bank.bt4 Sie prüfen und sprechen Cross-Selling-Möglichkeiten im Kontakt mit Bankkunden aktiv an. (K4)</p> <p>d3.bank.bt5 Sie beurteilen anhand von volkswirtschaftlichen sowie marktwirtschaftlichen Entwicklungen und betrieblichen Vorgaben die situationsgerechten Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden. (K6)</p> <p>d3.bank.bt6 Sie leiten die Bankkunden und deren Bedürfnisse situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4)</p> <p>d3.bank.bt7 Sie führen die administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren involvierte Schnittstellen. (K3)</p> <p>d3.bank.bt8 Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die Schonung der Ressourcen und die Einsparung von Energie. (K3)</p>	<p>Vorgaben für Privatkunden im Bereich Basisdienstleistungen. (K2)</p> <p>d3.bank.ük3 Sie ordnen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Vorsorge ein. (K3)</p> <p>d3.bank.ük4 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Anlegen. (K4)</p> <p>d3.bank.ük5 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Finanzieren. (K4)</p> <p>d3.bank.ük6 Sie beschreiben gängige digitale Bankprodukte. (K2)</p> <p>d3.bank.ük7 Sie beschreiben gängige nachhaltige Finanzprodukte und deren Vor- und Nachteile. (K2)</p> <p>d3.bank.ük8 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden ab. (K4)</p> <p>d3.bank.ük9 Sie verknüpfen ihre Beratungskompetenz mit dem Fachwissen Branche Bank unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsthematik. (K5)</p>
--	--

<p>Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen</p>	
<p>Arbeitssituation 6: Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen</p> <p>Die Kaufleute beraten Bankkunden über gängige digitale Kanäle. Sie nehmen eingehende Anfragen sowie Einwände entgegen, gehen aktiv auf bestehende oder potenzielle Kunden zu und erkennen ein allfälliges Cross-Selling-Potenzial. Die Kaufleute erklären digitale Banklösungen und Tools, bieten eine umfassende Hilfestellung an, führen über die digitalen Kanäle erforderlichen administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen.</p>	
<p>Leistungsziele Betrieb</p>	<p>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</p>
<p>d2.bank.bt1 Sie nehmen digitale Anfragen von Bankkunden und potenziellen Bankkunden entgegen. (K3)</p> <p>d2.bank.bt2 Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden im digitalen Bereich. (K3)</p> <p>d2.bank.bt3 Sie leiten die Bankkunden situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4)</p>	<p>d2.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung über digitale Kanäle. (K1)</p> <p>d2.bank.ük2 Sie beschreiben die Bankangebote und können sie über digitale Kanäle erklären. (K2)</p> <p>d2.bank.ük3 Sie erklären die Grundlagen der digitalen Beratung bei der Bank. (K2)</p>

<p>d2.bank.bt4 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden über digitale Kanäle sorgfältig um. (K3)</p> <p>d2.bank.bt5 Sie beraten die Bankkunden über digitale Kanäle und beantworten Anfragen von Kunden zu Banklösungen und Tools kompetent. (K3)</p> <p>d2.bank.bt6 Sie führen die administrativen Tätigkeiten über digitale Kanäle aus. (K3)</p> <p>d2.bank.bt7 Sie prüfen und sprechen bei Anfragen Cross-Selling-Möglichkeiten aktiv an. (K4)</p> <p>d2.bank.bt8 Sie nehmen Kundenreklamationen strukturiert entgegen. (K3)</p>	<p>d2.bank.ük4 Sie zeigen den wirkungsvollen Umgang mit Kundeneinwänden und -reklamationen. (K3)</p> <p>d2.bank.ük5 Sie erklären die Unterschiede zwischen physischer und digitaler Bankberatung. (K2)</p>
---	--

Handlungskompetenz d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen

Arbeitssituation 7: In der Beratung von Bankkunden assistieren

Die Kaufleute unterstützen in der Betreuung von Bankkunden mit komplexeren Bedürfnissen. Sie erarbeiten die notwendigen Informationen für das Kundengespräch, koordinieren Termine und unterstützen bei der Vor- und Nachbearbeitung des Kundengesprächs vor Ort oder über digitale Kanäle. Die Kaufleute führen für das Team allgemeine administrative Aufgaben aus und koordinieren die dazu notwendigen Schnittstellen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>d4.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen sorgfältig um. (K3)</p> <p>d4.bank.bt2 Sie koordinieren effizient Termine und bereiten Kundengespräche mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vor. (K3)</p> <p>d4.bank.bt3 Sie analysieren die volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen und beziehen diese sowie betrieblichen Vorgaben in die Vorbereitung der Kundengespräche ein. (K4)</p> <p>d4.bank.bt4 Sie informieren Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen und dessen Berater über die gängigsten Bankangebote. (K3)</p> <p>d4.bank.bt5 Sie erklären Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen die technologischen Möglichkeiten von Bankdienstleistungen und -produkten. (K3)</p>	<p>d4.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Betreuung von Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen. (K1)</p> <p>d4.bank.ük2 Sie erklären die Bankangebote und Vorgaben für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen im Bereich Basisdienstleistungen, Anlegen, Finanzieren und Vorsorge. (K3)</p> <p>d4.bank.ük3 Sie wenden Methoden an, um ein Kundengespräch mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vorzubereiten. (K3)</p> <p>d4.bank.ük4 Sie analysieren Geschäftsabschlüsse entsprechend Vorgaben der Kundenberater von Geschäfts- und Unternehmenskunden zielorientiert. (K4)</p> <p>d4.bank.ük5 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf Produkte im Bereich Anlegen und</p>

d4.bank.bt6 Sie führen administrative Tätigkeiten für Kundenberater mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen selbständig. (K3)	Vorsorge für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen ab. (K4)
--	---

Handlungskompetenz b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren

Arbeitssituation 8: Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten

Die Kaufleute führen administrative und verarbeitende Tätigkeiten für unterschiedliche Bankgeschäfte durch. Sie stimmen sich mit dem Team, den beratenden Personen oder Fachperson ab und beachten die Prozesse und Vorschriften des Betriebs. Die Kaufleute wenden die vorgesehenen Systeme und Tools sicher an.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>b2.bank.bt1 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3)</p> <p>b2.bank.bt2 Sie bearbeiten Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften zielorientiert und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen. (K3)</p> <p>b2.bank.bt3 Sie wenden die für den Prozess notwendigen Fachkenntnisse in der Abwicklung an. (K3)</p>	<p>b2.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Verarbeitung von administrativen Bankgeschäften. (K1)</p> <p>b2.bank.ük2 Sie nennen die branchenüblichen Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften. (K2)</p>

Überbetriebliche Kurse

Semester	ÜK-Block	Arbeitssituation/en	Dauer in ÜK-Tagen
1-4	ÜK-Block A «Bank & Umfeld 1»	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen 8 Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	3 Tage
1-2	ÜK-Block B «Bankkunden beraten 1»	4 Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln 5 Bankkunden beraten 6 Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	3 Tage
3-4	ÜK-Block C «Bankkunden beraten 2»	5 Bankkunden beraten	7 Tage
5-6	ÜK-Block D «Bank & Umfeld 2»	3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	1 Tag
5-6	ÜK-Block E	7 In der Beratung von Bankkunden assistieren	2 Tage

	«Komplexe Bankkunden»		
Total			16 Tage

In Ergänzung zu den überbetrieblichen Kursen können Branchenzusatzkurse im Umfang von 12 Tagen stattfinden, welche dem Lernort Betrieb zugewiesen sind, aber an die üK-Anbieter für den Unterricht delegiert werden und dann in das mündliche Qualifikationsverfahren (Praktische Arbeit) einfließen. Vgl. dazu die Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren.

Branchenzusatzkurse

Semester	Block	Arbeitssituation/en	Dauer Branchenzusatzkurse (in Tagen)
1-4	Block A «Bank & Umfeld 1»	1 Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen 2 Rechts- und vorgabenkonform agieren 3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen 8 Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	1 Tag
1-2	Block B «Bankkunden beraten 1»	4 Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln 5 Bankkunden beraten 6 Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	2 Tage
3-4	Block C «Bankkunden beraten 2»	5 Bankkunden beraten	4 Tage
5-6	Block D «Bank & Umfeld 2»	3 Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	2 Tage
5-6	Block E «Komplexe Bankkunden»	7 In der Beratung von Bankkunden assistieren	3 Tage
Total			12 Tage