

Mai 2022 / Version 1.0

Body of Knowledge

Kauffrau/Kaufmann mit eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) Bank



Inhalt

Einleitung	3
1. Gekonnt in meinem Betrieb und meiner Funktion bewegen	5
2. Rechts- und vorgabenkonform agieren	6
3. Markt-, Branchen- und Fachkenntnisse einsetzen	8
4. Bankkunden empfangen und nach Bedarf weitervermitteln	10
5. Bankkunden beraten	11
6. Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen	14
7. In der Beratung von Bankkunden assistieren	16
8. Bankgeschäfte administrativ vorbereiten und verarbeiten	18

Versionenmanagement

Version	Prüfungsrelevant ab Lehrstart (Jahr):	Änderung innerhalb Version (kleine Änderungen)	Änderung mit Relevanz für Prüfungen (Versionenwechsel)	Freigabe (freigebendes Gremium / Datum)
1.0	Ab Jahrgang 2023	-	-	Steering Committee vom 10.05.22

Legende

- Versionenwechsel mit Relevanz für Abschlussprüfungen: 1.0 er Schritte
- Änderungen innerhalb einer Version (kein Versionenwechsel): 0.1 er Schritte

Einleitung

Dieser Body of Knowledge (BoK) definiert die fachlichen Inhalte in Anlehnung an den Bildungsplan Kauffrau/Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) Bank. Die Gliederung stützt sich auf die branchenspezifischen Arbeitssituationen und Leistungsziele der überbetrieblichen Kurse.

Jeder branchenspezifischen Arbeitssituation liegt eine branchenübergreifende Handlungskompetenz zu Grunde, welche durch die Berufsfachschule abgedeckt wird. Zur Vollständigkeit werden auch die betrieblichen Leistungsziele der Arbeitssituation aufgelistet, welche über die Praxisaufträge im Betrieb abgedeckt sind.

Definition Taxonomiestufen

K1	Wissen	Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen. Beispiel: Sie nennen die Besonderheiten bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche. (b1.bank.ük4)
K2	Verstehen	Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen. Beispiel: Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen. (b1.bank.ük1)
K3	Anwenden	Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden. Beispiel: Sie zeigen, wie sie Bankkunden wertschätzend empfangen, Bedürfnisse erkennen und triagieren. (d1.bank.ük1)
K4	Analyse	Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen. Beispiel: Sie beschreiben die relevanten geldpolitischen Instrumente im Inland. (b3.bank.ük6)
K5	Synthese	Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen. Beispiel: Sie verknüpfen ihre Beratungskompetenz mit dem Fachwissen Branche Bank unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsthematik. (d3.bank.ük9)
K6	Beurteilung	Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach vorgegebenen oder selbstgewählten Kriterien beurteilen. Beispiel: Sie setzen ihre Kenntnisse über Volkswirtschaft, Märkte und Branche in Diskussionen aktiv ein. (b3.bank.bt3)

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.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

e2: Informationen im wirtschaftlichen und kaufmännischen Bereich recherchieren und auswerten.

Leistungsziele Betrieb

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)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
<p>e2.bank.ük1 Sie unterscheiden die verschiedenen Bankengruppen und Akteure auf dem Finanzplatz Schweiz sowie die wichtigsten internationalen Organisationen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bankengruppen gemäss Definition SNB (Rechtsform, Kundenkreis, Geografische Tätigkeit, Grösse, Geschäftstätigkeit) Akteure Finanzplatz Schweiz: FINMA*, SBVg*, SNB*, SIX Group AG*, esisuisse, Bankenombudsmann, Pfandbriefinstitute (*=Fokus) Internationale Organisationen: Europäischer Bankenverband, BIZ, IWF und Weltbank 	K2
<p>e2.bank.ük2 Sie vergleichen die Produktpaletten und Dienstleistungsarten der eigenen Bank mit anderen Bankengruppen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Unterschiede und Alleinstellungsmerkmale sowie Positionierung (u.a. Image, Service, Preise) der eigenen Bank gegenüber anderen Banken, vgl. e2.bank.ük1/3 Produkte und Dienstleistungen gemäss d3.bank.ük2/4/5/6, Fokus: Kontosortiment inkl. Preisgestaltung, digitale Bankprodukte, Hypothekarmodelle, Anlagelösungen 	K2
<p>e2.bank.ük3 Sie erläutern die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche von Banken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Strategie und Organisation der eigenen Bank (Leitbild, Organigramm, Rechtsform, Kundensegmente, Produkte und Dienstleistungen sowie Vertrieb der eigenen Bank) Wertschöpfungskette: Rolle Bank im erweiterten Wirtschaftskreislauf und Transformationsfunktionen (Betrags-, Fristen-, Risikotransformation) Volkswirtschaftliche Aufgaben einer Bank (Kapital- und Kreditvermittlung, Zahlungsvermittlung, Wertschriftengeschäft und Vermögensverwaltung), 	K2

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.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

b1: In unterschiedlichen Teams zur Bearbeitung kaufmännischer Aufträge zusammenarbeiten und kommunizieren.

Leistungsziele Betrieb

b1.bank.bt1

Sie setzen die Verhaltensrichtlinien der Branche Bank um. (K3)

b1.bank.bt2

Sie setzen die übergreifenden und betriebsinternen Datenschutzrichtlinien im Arbeitsalltag um. (K3)

b1.bank.bt3

Sie bearbeiten Prozesse von Kundenbeziehungen gesetzeskonform. (K3)

b1.bank.bt4

Sie setzen gezielt die betrieblichen Vorgaben zur Nachhaltigkeit um. (K3)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
b1.bank.ük1 Sie erläutern die branchenrelevanten rechtlichen Grundlagen.	<ul style="list-style-type: none"> BankG, GwG, FINIG, FIDLEG, FINMAG, FinfraG (Ziele und zentrale Inhalte) Internationale Abkommen (u.a. Fatca, AIA) Fokus BankG: Ziele, Inhalte (Geltungsbereich, Bewilligung Geschäftsbetrieb, Eigenmittelvorschriften, Liquiditätsvorschriften, Bankkundengeheimnis, Bankenkonzern) Fokus GwG: Geltungsbereich, Geldwäschereibekämpfung, Sorgfaltspflichten der Finanzintermediäre, Meldepflichten bei Geldwäschereverdacht, Definition und Ablauf Geldwäscherei Gesetzliche Grundlagen der Geldausgabe (Geld- und Währungshoheit des Bundes, Notenmonopol, Münzregal) 	K2
b1.bank.ük2 Sie zeigen die branchenspezifischen Grundsätze und Standards im Bankwesen auf.	<ul style="list-style-type: none"> Vereinbarung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken (VSB): Geltungsbereich und Zweck, Präambel, Identifikationsprüfung Vertragspartner und wirtschaftlich Berechtigte, Formular A/R/K, Verbindung zu den Geldwäschereibestimmungen, Keine aktive Beihilfe zur Steuerhinterziehung und Kapitalflucht, Sanktionsbestimmungen Rolle Compliance und Bedeutung der internen Weisungen der eigenen Bank Risk Management (Markt-, Kredit-, Liquiditätsrisiken, operationelle und rechtliche Risiken, Reputationsrisiko) 	K2

	<ul style="list-style-type: none"> Vorgaben und Standards zur ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit der Branche 	
<p>b1.bank.ük3 Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datensicherung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ziele Datenschutzgesetz (DSG), Grundsätze Datenbearbeitung Richtlinien zu Datenschutz (Schutz der Persönlichkeit und Grundrechte von privaten Personen), Datensicherheit (Schutz der zugrundeliegenden Daten durch Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Unversehrtheit) und Datensicherung (technische und organisatorische Massnahmen, um Daten zu sichern) Differenzierung von BankG und DSG 	K2
<p>b1.bank.ük4 Sie nennen die Besonderheiten bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz der Bankbranche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nachhaltiger Gesundheitsschutz: Ergonomie am Arbeitsplatz, Hygienevorschriften, betriebliches Gesundheitsmanagement (z.B. Sport, Ernährung, Stress, Resilienz) Arbeitssicherheit: Umgang mit Sicherheitsvorschriften an den verschiedenen Arbeitsorten inkl. Home-Office, Intervention und Prävention ausserordentlicher Ereignisse (z.B. Raubüberfall, Geiselnahme, Brand, Alarm, medizinische Notfälle, Pandemie) 	K1
<p>b1.bank.ük5 Sie erläutern die relevanten Anforderungen und Vorgaben bei der Aufnahme von Kundenbeziehungen im Bankgeschäft.</p>	<ul style="list-style-type: none"> VSB-Richtlinien und Prinzipien der Geldwäschereibekämpfung vgl. b1.bank.ük2 <ul style="list-style-type: none"> Know your Customer Know your Client's Transactions Know your Processes Notwendige Formalitäten bei der Eröffnung einer Geschäftsbeziehung 	K2

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.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

b3: In wirtschaftlichen Fachdiskussionen mitdiskutieren.

Leistungsziele Betrieb

b3.bank.bt1

Sie beschreiben unterschiedlichen Anspruchsgruppen gegenüber das Geschäftsmodell der eigenen Bank. (K2)

b3.bank.bt2

Sie recherchieren aktiv über verschiedene Kanäle volkswirtschaftliche Themen und Entwicklungen im Bankwesen. (K3)

b3.bank.bt3

Sie setzen ihre Kenntnisse über Volkswirtschaft, Märkte und Branche in Fachdiskussionen ein. (K6)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
b3.bank.ük1 Sie nennen die Geschäftsfelder im Bankwesen.	<ul style="list-style-type: none"> • Retail Banking • Private Banking • Kommerzielle Kunden • Investment Banking • Asset Management • Unterschiede in Bezug auf eigene Bank vgl. e2.bank.ük3 	K1
b3.bank.ük2 Sie erklären die Funktion und Bedeutung der relevanten Anspruchsgruppen im Bankwesen.	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensinterne Stakeholder: Verwaltungsrat, Geschäftsleitung, Mitarbeitende in Front- und Backoffice • Unternehmensexterne Stakeholder: Kunden, Eigenkapitalgeber, Fremdkapitalgeber, Lieferanten und Partner, Gesetzgebungs- und Aufsichtsbehörde, Politik, Medien und breite Öffentlichkeit, diverse Mitbewerber und Akteure auf dem schweizerischen und internationalen Finanzmarkt vgl. e2.bank.ük1 	K2
b3.bank.ük3 Sie erklären die Entwicklungen im Bankwesen.	<ul style="list-style-type: none"> • Veränderungen in der Branche auf gesetzlicher Ebene und aufgrund diverser Umweltfaktoren vgl. b3.bank.ük4/5/9 • Aktuelle und zukünftige Herausforderungen für den Finanzplatz Schweiz (Ausland vgl. b3.bank.ük9) 	K3
b3.bank.ük4 Sie erklären die aktuellen Innovationen und Trends im Bankwesen.	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale Entwicklungen im Banking (z.B. Fintech, Open Banking, Online-Banken) • Auswirkungen der digitalen Technologien (z.B. KI, Chatbots, IoT, VR, AR, Blockchain, Big Data, Algorithmen) auf die verschiedenen Geschäftsbereiche und Prozesse der Bank 	K2

<p>b3.bank.ük5 Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen im Bankwesen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bankgeschäfte: nachhaltige Geldanlagen (Sustainable Finance vgl. d3.bank.ük7), nachhaltige Projekte und Investitionen, Diversifikation • Bankbetrieb: Schonender Umgang mit Ressourcen und Emissionen, Berücksichtigung Nachhaltigkeit in der Wertschöpfungskette, Förderung und Entwicklung Mitarbeitende • Erkennen von Risiken bei fehlender Nachhaltigkeit (z.B. Reputationsrisiken, operative Risiken, Finanz- und Verlustrisiken) • Konkrete Umsetzung im Betrieb vgl. b1.bank.bt4 	<p>K4</p>
<p>b3.bank.ük6 Sie beschreiben die relevanten geldpolitischen Instrumente im Inland.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Geld- und Währungspolitik der Schweiz • Aufgaben und Ziele der SNB • Bedeutung des SNB-Leitzinses (SARON) • Offenmarktoperationen (Repo-Geschäfte, SNB-Bills) • Stehende Fazilitäten (Innertagsfazilität, Engpassfinanzierungsfazilität) 	<p>K4</p>
<p>b3.bank.ük7 Sie benennen die relevanten geldpolitischen Instrumente im Ausland.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele und Zweck von EZB und Fed • Geldpolitische Instrumente: Zinspolitik, Mindestreserven, Offenmarktgeschäfte 	<p>K1</p>
<p>b3.bank.ük8 Sie erkennen und erklären volkswirtschaftliche Zusammenhänge und beschreiben deren Einflüsse auf das Bankwesen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konjunkturzyklus (Expansion, Boom, Rezession, Depression) • Inflation, Deflation (BIP, LIK, Arbeitslosigkeit) • Geldpolitik und Preisstabilität (geld- und wirtschaftspolitische Lagebeurteilung) • Zinsentwicklung (Aktiv- und Passivgeschäft) • Vernetzung obiger Themen 	<p>K5</p>
<p>b3.bank.ük9 Sie begründen die Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen (Finanzmärkte, Volkswirtschaft, Politik) für ihre Tätigkeiten und Aufgaben im Bankwesen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Lage der Finanzmärkte in der Schweiz und international (Europa, USA und China) beschreiben • Wirtschaftliche, politische und gesellschaftliche Ereignisse in der Schweiz und international beobachten, interpretieren und Folgen für Finanzmärkte (Zinsniveau, Anlagemärkte, Immobilienpreise, Hypothekarmarkt) ableiten sowie Zusammenhänge verstehen • Entwicklung des CHF gegenüber anderen Währungen (EUR, USD, CNY, JPY) sowie Einfluss von Kryptowährungen (z.B. Bitcoin) umschreiben 	<p>K5</p>

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 verständlich erklären und bei Problemen Hilfestellungen bieten.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen.

Leistungsziele Betrieb

d1.bank.bt1

Sie empfangen Bankkunden, indem Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen. (K3)

d1.bank.bt2

Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden. (K3)

d1.bank.bt3

Sie leiten die Bankkunden an die passenden Partner weiter. (K3)

d1.bank.bt4

Sie analysieren Problemstellungen von Bankkunden im Umgang mit digitalen Bankangeboten und Tools vor Ort und bieten Hilfestellungen an. (K4)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
<p>d1.bank.ük1 Sie begründen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für den Empfang, die Weiterleitung und Assistenz von Bankkunden vor Ort.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Regulatorische Grundlagen vgl. b1.bank.ük1/2 Fokus: Identifizierung gem. VSB, Bankkundengeheimnis und Diskretion gem. BankG, Datenschutz gem. DSGVO Vollmachten Kundenzonen und Zutrittsberechtigungen 	K2
<p>d1.bank.ük2 Sie zeigen, wie sie Bankkunden wertschätzend empfangen, Bedürfnisse erkennen und triagieren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Verhalten und Auftritt gegenüber Kunde Zielgruppenorientierter Empfang (Neukunde, bestehender Kunde, Generation, Normen/Werte) Bedürfnisanalyse mit geeigneten Fragetechniken und Einsatz von Visualisierungshilfen Effiziente Weiterleitung und Triage an bankinterne Ansprechpersonen und Abteilungen Eigene Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung kennen 	K3
<p>d1.bank.ük3 Sie beschreiben die Bedeutung des Digital Bankings und erklären die Merkmale der entsprechenden Produkte und Dienstleistungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Einsatzmöglichkeiten und Tools im Bereich Digital Banking (Produkte, Dienstleistungen, Banklösungen, Kanäle), vgl. d3.bank.ük6 Kundennutzen inkl. Nutzenargumentation Sicherheit (2-Stufen Identifizierung, Passwörter, Datenschutz, Umgang mit Betrugsfällen/-situationen) Vertragliche Grundlagen zum Digital Banking und Sicherheitsmerkmale vgl. b3.bank.ük3 	K2

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.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

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

Leistungsziele Betrieb

d3.bank.bt1

Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden sorgfältig um. (K3)

d3.bank.bt2

Sie führen einen gesamtheitlichen Beratungsprozess. (K6)

d3.bank.bt3

Sie erklären Bankkunden die technologischen Möglichkeiten von Bankangeboten. (K3)

d3.bank.bt4

Sie prüfen und sprechen Cross-Selling-Möglichkeiten im Kontakt mit Bankkunden aktiv an. (K4)

d3.bank.bt5

Sie beurteilen anhand von volkswirtschaftlichen sowie marktwirtschaftlichen Entwicklungen und betrieblichen Vorgaben die situationsgerechten Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden. (K6)

d3.bank.bt6

Sie leiten die Bankkunden und deren Bedürfnisse situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4)

d3.bank.bt7

Sie führen die administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren involvierte Schnittstellen. (K3)

d3.bank.bt8

Sie berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten die Schonung der Ressourcen und die Einsparung von Energie. (K3)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
<p>d3.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung von Bankkunden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Regulatorische Grundlagen vgl. b1.bank.ük1/2 Fokus: FINIG, FIDLEG, FINMAG, FinfraG, KAG, KKG (Ziele und zentrale Inhalte), VSB AGB 	K2
<p>d3.bank.ük2 Sie erklären die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Privatkunden im Bereich Basisdienstleistungen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kontosortiment inkl. Preisgestaltung Zahlungsverkehrsprodukte (Kartensortiment, Zahlungsaufträge, digitale Lösungen vgl. d3.bank.ük6) Zahlungsverkehrssysteme (SIC, euroSIC) Zahlungsverkehrsstandards (SEPA, IBAN) Kommunikationssystem SWIFT (Nostro- und Vostro-Konto) Währungen (Noten, Devisen, Wechselkurse inkl. Berechnung) 	K2

<p>d3.bank.ük3 Sie ordnen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Vorsorge ein.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vorsorgesystem der Schweiz (Ziele, Zweck, Finanzierung, Leistungen der drei Säulen, Entwicklung und Herausforderungen) • Kontoprojekte und Anlageformen 2. und 3. Säule • Ordentliche und ausserordentliche Ein-/Auszahlungen von Vorsorgegeldern inkl. steuerliche Auswirkungen 	<p>K3</p>
<p>d3.bank.ük4 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Anlegen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anlagepolitik der eigenen Bank • Primär-/Sekundärmarkt und Finanzinstrumente unterscheiden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Laufzeit: Geld- und Kapitalmarkt ○ Rechte und Pflichten: Forderungspapiere, Beteiligungspapiere, Derivative Instrumente ○ Art der Anlage: Konventionelle und alternative Anlagen • Gläubiger- und Beteiligungspapiere (Namenaktien, Partizipationsscheine, Genussscheine, Genossenschaftsanteile, Straight Bonds, Pfandbriefe) • Anlagefonds (Arten nach KAG, aktives und passives Management, beteiligte Parteien, Inhalte Factsheets ohne Kennzahlen) • Geldmarktinstrumente (Unterschied Zins- und Diskontpapiere, in der Schweiz gebräuchliche Geldmarktanlagen) • Edelmetalle (Eigenschaften und Risiken von direkten und indirekten Anlagen, Fokus Gold) • Kennzahlen interpretieren und berechnen (Rating, Rendite auf Verfall, Aktienrendite, Dividendenrendite, Kurs-Gewinn-Verhältnis, Börsenkapitalisierung) • SIX Die Schweizer Börse (Aufgaben und Organisation, Ablauf Börsenauftrag, Auftragsarten, Börsenabrechnung, Indizes) • Anlegerprofil, Anlagestrategien, magisches Dreieck • Depotanalyse hinsichtlich Risiken und Anlagestrategie mit Ableitung einer Empfehlung/Anlagevorschlag für Kunde (keine Einzeltitel, Fokus auf Anlagefonds oder Vermögensverwaltungsmandate vgl. d4.bank.ük2) • Aufbewahrung und Verwaltung von Vermögenswerten (SIX SIS, Bucheffektengesetz) 	<p>K4</p>
<p>d3.bank.ük5 Sie vergleichen die Produkte, Dienstleistungen und Vorgaben für Bankkunden im Bereich Finanzieren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kreditpolitik der eigenen Bank • Ablauf Kreditgeschäft (alle Phasen inkl. Rückführung durch Amortisation und Annuität) • Bonitätsprüfung (Kreditwürdigkeit und -fähigkeit) • Rating und Risk Adjusted Pricing • Kreditformen (Darlehen, Fester Vorschuss, Kontokorrent) • Kreditarten • Grundpfandkredite (Baukredit, Hypotheken) <ul style="list-style-type: none"> ○ Grundbuchauszug (Eigentum und dingliche Rechte) ○ Papier- und Registerschuldbrief ○ Grundstückbewertung und -belegung 	<p>K4</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Finanzierungsplan und Tragbarkeitsberechnung (Eigenmittelvorschriften, Verpfändung und Bezug 2./3. Säule mit steuerlichen Auswirkungen, WEF) • Faustpfandkredite (Lombardkredit, Belehnungsrichtlinien, Nach- und Eindeckung, freihändiges Verwertungsrecht) • Personalkredite <ul style="list-style-type: none"> ○ Gedeckt (Bürgschaft) ○ Ungedeckt (Konsum-/Privatkredit, KKG, Unterschiede und Abgrenzung zu Leasing) 	
<p>d3.bank.ük6 Sie beschreiben gängige digitale Bankprodukte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzen und Risiken von E-Banking, Mobile Banking, Mobile Payment • Aktuelle Apps und digitale Angebote der Schweizer Banken • vgl. auch d1.bank.ük3, d2.bank.ük2 und b3.bank.ük4 	K2
<p>d3.bank.ük7 Sie beschreiben gängige nachhaltige Finanzprodukte und deren Vor- und Nachteile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sustainable Funds, Green Bonds, Impact Investing, Microfinance, Active Ownership, Credits for Sustainable Projects • Quelle: https://www.sustainablefinance.ch/ 	K2
<p>d3.bank.ük8 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf die Beratung für Bankkunden ab.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlage b3.bank.ük3/4/8/9 • Visualisierungen, Hilfsmittel und Quellen • Regelmässige Marktbeobachtung <ul style="list-style-type: none"> ○ Indikatoren gem. b3.bank.ük8/9 (z.B. Leitzinsen, Arbeitslosigkeit, Währungsentwicklung) identifizieren ○ Auswirkungen auf andere Parameter darlegen ○ Prognosen ableiten und fundiert argumentieren 	K4
<p>d3.bank.ük9 Sie verknüpfen ihre Beratungskompetenz mit dem Fachwissen Branche Bank unter Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsthematik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungsprozess der eigenen Bank erläutern • Beratungsunterlagen der eigenen Bank kennen und einsetzen • Bedeutung der Bedürfnisabklärung aufzeigen und Kundenbedürfnisse in Lösungsvorschlag einfließen lassen • Fragetechniken anwenden • Nachhaltigkeitspräferenzen des Kunden erfragen • Fachausdrücke kundengerecht erklären und Fachwissen im Kontakt mit Kunden gezielt einsetzen • Kundennutzen sowie Vor- und Nachteile der Produkte und Dienstleistungen aufzeigen • Angebot machen und Abschluss erzielen, Cross Selling • Kundenreklamationen bearbeiten, kritische Bemerkungen und Einwände entkräften • Regelmässige Reflexion der eigenen Beratungskompetenz 	K5

6. Bankkunden über digitale Kanäle begleiten und unterstützen

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 verständlich, bieten eine umfassende Hilfestellung an, führen über die digitalen Kanäle erforderlichen administrativen Tätigkeiten aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen.

Leistungsziele Betrieb

d2.bank.bt1

Sie nehmen digitale Anfragen von Bankkunden und potenziellen Bankkunden entgegen. (K3)

d2.bank.bt2

Sie erfassen die Bedürfnisse von Bankkunden im digitalen Bereich. (K3)

d2.bank.bt3

Sie leiten die Bankkunden situationsgerecht an die passenden Partner weiter. (K4)

d2.bank.bt4

Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden über digitale Kanäle sorgfältig um. (K3)

d2.bank.bt5

Sie beraten die Bankkunden über digitale Kanäle und beantworten Anfragen von Kunden zu Banklösungen und Tools kompetent. (K3)

d2.bank.bt6

Sie führen die administrativen Tätigkeiten über digitale Kanäle aus. (K3)

d2.bank.bt7

Sie prüfen und sprechen bei Anfragen Cross-Selling-Möglichkeiten aktiv an. (K4)

d2.bank.bt8

Sie nehmen Kundenreklamationen strukturiert entgegen. (K3)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
<p>d2.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Beratung über digitale Kanäle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Regulatorische Grundlagen vgl. b1.bank.ük1/2/3 Fokus: BankG, VSB, DSGVO, Online- und Videoidentifizierung, E-Mail-Vereinbarung, Chatfunktionen AGB 	K1
<p>d2.bank.ük2 Sie beschreiben die Bankangebote und können sie über digitale Kanäle erklären.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bankangebote gem. d3.bank.ük2/3/4/5/6, d1.bank.ük3 erläutern Visualisierungen und Erklärungen den digitalen Möglichkeiten anpassen Lösungsmöglichkeiten bei gängigen technischen Problemen kundengerecht erklären 	K2
<p>d2.bank.ük3 Sie erklären die Grundlagen der</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ablauf der digitalen Beratung erklären Verhaltensregeln betreffend digitaler Beratung kennen Vorbereitung (Fach, Technik, Kunde) 	K2

<p>digitalen Beratung bei der Bank.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächseröffnung (technische Hürden kennen und mögliche Problemlösungen erläutern, positiver Einstieg) • Bedarfsermittlung (geeignete Fragen formulieren, erhaltene Informationen digital festhalten) • Kundenspezifisches Angebot (digitale Visualisierungshilfen, Vorteil vs. Nutzen) • Abschluss (mit geeigneter Fragetechnik digital einleiten) • Cross-Selling (mögliche Nebenthemen auch im digitalen Gespräch erkennen und Lösungen anbieten) • Kontaktsicherung (digitaler Folgetermin anbieten, weitere Informationen liefern, Verbindlichkeit schaffen) • Gesprächsanalyse (Verarbeitung von Pendenzen und Feedbacks von Kunde, weitere Stellen in Prozess involvieren) 	
<p>d2.bank.ük4 Sie zeigen den wirkungsvollen Umgang mit Kundeneinwänden und -reklamationen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktives Zuhören • Verständnis zeigen • relevante Inhalte festhalten (Dokumentation gem. FIDLEG) • Sachverhalt klären, mit sachlichen Argumenten widerlegen • Lösung anbieten, Alternativen aufzeigen • Zustimmung des Kunden abholen • Massnahmen einleiten, weiteres Vorgehen klären • Reklamation vermerken 	<p>K3</p>
<p>d2.bank.ük5 Sie erklären die Unterschiede zwischen physischer und digitaler Bankberatung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung (Beratungszimmer vs. Systeme) • Gesprächseröffnung (persönliche Gastgeberrolle vs. virtueller Auftritt) • Bedarfsermittlung (Fragetechniken, Bedürfnisse trotz weniger verbalen und nonverbalen Signalen des Kunden erkennen und einschätzen lernen) • Kundenspezifisches Angebot (physische vs. digitale Visualisierungsmöglichkeiten) • Abschluss (physischer Vertragsabschluss vs. digitales Einverständnis des Kunden und weiteres Vorgehen) • Kontaktsicherung (Feedback zur digitalen Beratung einholen) • Gesprächsanalyse (digitale Schwierigkeiten mit System an betroffene Stellen weiterleiten) 	<p>K2</p>

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.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

d4: Beziehungen mit Kunden oder Lieferanten pflegen.

Leistungsziele Betrieb

d4.bank.bt1

Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien im Kontakt mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen sorgfältig um. (K3)

d4.bank.bt2

Sie koordinieren effizient Termine und bereiten Kundengespräche mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vor. (K3)

d4.bank.bt3

Sie analysieren die volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen und beziehen diese sowie betrieblichen Vorgaben in die Vorbereitung der Kundengespräche ein. (K4)

d4.bank.bt4

Sie informieren Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen und dessen Berater über die gängigsten Bankangebote. (K3)

d4.bank.bt5

Sie erklären Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen die technologischen Möglichkeiten von Bankdienstleistungen und -produkten. (K3)

d4.bank.bt6

Sie führen administrative Tätigkeiten für Kundenberater mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen aus und koordinieren die notwendigen Schnittstellen selbständig. (K3)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
<p>d4.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Betreuung von Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Komplexe Kunden = vermögende und kommerzielle Kunden, ausländische Kunden (natürliche und juristische Personen) • Regulatorische Grundlagen vgl. b1.bank.ük1/2/3 • Fokus: FINIG, FIDLEG, FINMAG, FinfraG, KAG, KKG (Ziele und zentrale Inhalte), VSB, internationale Abkommen z.B. AIA, FATCA • AGB 	K1
<p>d4.bank.ük2 Sie erklären die Bankangebote und Vorgaben für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen im Bereich Basisdienstleistungen, Anlegen, Finanzieren und Vorsorge.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen gem. d3.bank.ük2/3/4/5/6 • Devisen (Kassa, Termin, Swap) • Optionen (Arten (Eurex, Warrants, OTC), Grundstrategien mit Payoff-Diagrammen, innerer Wert und Zeitwert) • Strukturierte Produkte (Definition, Kategorien gem. Swiss Derivative Map mit Beispiel und Markterwartung) • Vermögensverwaltungsmandate und Portfoliomanagement mit Berücksichtigung der Nachhaltigkeitsaspekte, vgl. d3.bank.ük7 	K3

	<ul style="list-style-type: none"> • Steueroptimierungen im Rahmen der Finanz- und Pensionsplanung sowie im Hypothekerbereich (vgl. d3.bank.ük5) • Aufbau einer Steuererklärung kennen und eine Steuererklärung interpretieren • Basisdienstleistungen gem. d3.bank.ük2 für Firmenkunden • Ungedekte Kredite an Firmenkunden (Ablauf Kreditgeschäft, Bonitätsprüfung vgl. d4.bank.ük4, Kreditform zur Auszahlung, Sicherungsklauseln) • Kapitalbeschaffung Firmenkunden (Eigen- und Fremdkapital) <ul style="list-style-type: none"> ○ IPO und Aktienkapitalerhöhung (Ablauf, Verwässerung und Bedeutung Bezugsrechte) ○ Emission von Anleihen (Ablauf, Platzierungsformen) ○ Aufgaben einer Investment Bank 	
<p>d4.bank.ük3 Sie wenden Methoden an, um ein Kundengespräch mit Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen zielführend vorzubereiten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauenswürdige Informationsquellen (intern und extern) anwenden und unverlässliche Quellen erkennen • Strukturierung von Unterlagen • Priorisierung und Planung der Arbeitsschritte • Digitale Hilfsmittel und Tools • Schnittstellen zu anderen Prozessen und Abteilungen • Termine und Qualitätsvorgaben • Laufende Reflexion der angewendeten Methoden 	K3
<p>d4.bank.ük4 Sie analysieren Geschäftsabschlüsse entsprechend Vorgaben der Kundenberater von Geschäfts- und Unternehmenskunden zielorientiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bonitätsprüfung (Unterlagen und Kriterien zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit und -fähigkeit, Faustregeln) • Bilanzkennzahlen berechnen und interpretieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Liquiditätsgrad II (Zahlungsbereitschaft) ○ Anlagedeckungsgrad II (goldene Bilanzregel) ○ Eigen- und Fremdfinanzierungsgrad (Kapitalstruktur) • Erfolgsbezogene Kennzahlen interpretieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Eigenkapitalrendite ○ Cashflow • Auswirkungen auf Rating und Risk Adjusted Pricing 	K4
<p>d4.bank.ük5 Sie leiten anhand von volkswirtschaftlichen und marktwirtschaftlichen Entwicklungen die Auswirkungen auf Produkte im Bereich Anlegen und Vorsorge für Bankkunden mit komplexen Bedürfnissen ab.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlage b3.bank.ük3/4/8/9 • Visualisierungen, Hilfsmittel und Quellen • Charts interpretieren und Quellen hinterfragen • Regelmässige Marktbeobachtung <ul style="list-style-type: none"> ○ Indikatoren gem. b3.bank.ük8/9 (z.B. Leitzinsen, Arbeitslosigkeit, Währungsentwicklung) identifizieren ○ Auswirkungen auf andere Parameter darlegen ○ Prognosen ableiten und fundiert argumentieren 	K4

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.

Branchenübergreifende Handlungskompetenz

b2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen koordinieren.

Leistungsziele Betrieb

b2.bank.bt1

Sie setzen die betrieblichen Vorgaben und Compliance-Richtlinien bei der Verarbeitung von Bankgeschäften um. (K3)

b2.bank.bt2

Sie bearbeiten Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften zielorientiert und in Abstimmung mit den zuständigen Stellen. (K3)

b2.bank.bt3

Sie wenden die für den Prozess notwendigen Fachkenntnisse in der Abwicklung an. (K3)

Leistungsziele üK	Body of Knowledge	Taxonomie
<p>b2.bank.ük1 Sie nennen die wichtigsten regulatorischen Grundlagen für die Verarbeitung von administrativen Bankgeschäften.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regulatorische Grundlagen vgl. b1.bank.ük1/2/3 • Dokumentationspflichten gemäss BankG, GwG, VSB und internationale Abkommen z.B. AIA, FATCA, FIDLEG <ul style="list-style-type: none"> ○ Know your Customer ○ Know your Client's Transactions ○ Know your Processes • Datenschutz, Datensicherheit, Datensicherung 	K1
<p>b2.bank.ük2 Sie nennen die branchenüblichen Prozesse bei der Abwicklung von Bankgeschäften.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bankinterne Prozesse und Schnittstellen aufzeigen <ul style="list-style-type: none"> ○ Zahlungsverkehr/-mittel ○ Kreditverarbeitung ○ Finanzverarbeitung ○ Abwicklung Handel / Treasury ○ Compliance 	K2