



Informationen zum Prüfungsbereich „Kunden beraten“ im Ausbildungsberuf: Bankkaufmann/-frau

Laut §13 (1) 3. der Verordnung über die Berufsausbildung „Bankkaufmann/Bankkauffrau“ vom 5.02.2020 sind analoge oder digitale vertriebs- und beratungsunterstützende Hilfsmittel in der mündlichen Prüfung zugelassen.

Unter Hilfsmittel sind alle Informationen und Unterlagen zu verstehen, die in der täglichen Praxis von Kreditinstituten in Beratungsgesprächen – analog oder digital – verwendet werden (z.B. Flyer, Tablets, Notebooks, Broschüren, Beratungsleitfäden¹).

Als digitale Hilfsmittel dürfen lesbare, digitale Endgeräte (z. B. Notebooks oder Tablets) eingesetzt werden. Insbesondere bei kleineren Displays muss der Prüfling darauf achten, dass die Lesbarkeit für den Prüferkunden in dem Beratungsgespräch gewährleistet wird. Die Hilfsmittel können auch in der Vorbereitungszeit, unter Beaufsichtigung, genutzt werden.

Bei der Verwendung digitaler Hilfsmittel sind keine Kontakte mit Außenstehenden erlaubt. **Jeglicher Versuch die Endgeräte zur Kontaktaufnahme einzusetzen, gilt als Täuschungsversuch und der Prüfling kann aus der Prüfung ausgeschlossen werden.**

Möchte der Prüfling digitale Hilfsmittel einsetzen, muss er selbst sicherstellen, dass das Endgerät zu Beginn der Prüfung voll einsatzfähig ist und die Gesprächsführung auch bei Dateneingaben und Rechenprozessen nicht abreißt. Auch für einen Internetzugang ist der Prüfling selbst verantwortlich.

Die Risiken beim Einsatz digitaler Hilfsmittel trägt der Prüfling. Technische Probleme sind ein solches Risiko, über das sich der Prüfling im Klaren sein muss. Das Prüfungsgespräch ist fortzusetzen – es kann keine Pause oder Wiederholung gewährt werden.

¹ Zu den Beratungsleitfäden / Beratermappe gehören beispielsweise:

- Für den Kunden ausgedruckte Informationen z.B. Beispielrechnungen, Werteentwicklungen etc.
- Blanko Formulare (die während der Vorbereitungszeit ausgefüllt werden)

Der Prüfungsausschuss kann im Rahmen der mündlichen Prüfung Einsicht in den Beratungsleitfaden nehmen und entscheidet im Zweifelsfall.