

Qualifizierungslehrgang Sparkassenkaufmann/-frau

Rahmenlehrplan

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	3
2. Qualifikationsziele und Einsatzbereiche	3
3. Module im Überblick	4
4. Modulinhalte	5

1. Vorwort

Nachfolgend wird der vom Verwaltungsrat der Sparkassenakademie Nordrhein-Westfalen für den Qualifizierungslehrgang „Sparkassenkaufmann/-frau“ beschlossene curriculare Rahmen in Form der Lern- und Kompetenzziele und der Lerninhalte der einzelnen Lehrgangsmodule dokumentiert. Detaillierte Informationen zum Aufbau und Ablauf sind im Handbuch des Lehrgangs zu finden.

2. Qualifikationsziele und Einsatzbereiche

Ziel des Programms ist es, berufsfremde Mitarbeiter/-innen (möglichst mit kaufmännischer Berufsausbildung bzw. Dienstleistungserfahrung) als sogenannte Seiteneinsteiger/-innen so zu qualifizieren, dass ihre Kenntnisse und Fertigkeiten denen von ausgebildeten Bankkaufleuten in etwa entsprechen.

Der Qualifizierungslehrgang Sparkassenkaufmann/-frau kann von Sparkassen für eine schrittweise Qualifizierung genutzt werden: Im ersten Schritt (Seiteneinstieg.Basis) werden Quereinsteiger mit dem Lehrgang auf Aufgaben im Service in Filialen oder im Kundenservicecenter (Inbound/Outbound) vorbereitet, die fachliche und Gesprächsführungskompetenzen in den Themengebieten Payment und Kontoführung (im Sparkassen-Finanzkonzept Konto und Karten) inkl. der geschäftspolitischen Einbettung erfordern.

Die weiteren Module des Qualifizierungslehrgangs Sparkassenkaufmann/-frau verbreitern die fachliche Basis auf alle relevanten Sparkassengeschäfte im Privatkundengeschäft, und zielen priorisiert auf eine Tätigkeit als Privatkundenberater/-in ab. Orientiert an den Themenbereichen des Sparkassen-Finanzkonzepts entwickeln die Teilnehmenden Gesprächsführungs- und Überleitungskompetenzen in den Bereichen „Sparen und Anlegen“, „Absicherung“, „Altersvorsorge“, Wohnen und Immobilie“ und „Kredite und Konsum“.

Da das Qualifikationsziel grundsätzlich an der in der Verordnung über die Berufsausbildung zum Bankkaufmann/-frau beschriebenen Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplans und an den Handlungsfeldern des Rahmenlehrplans der Berufsschulen orientiert ist, sind zudem übergreifende kaufmännische Grundlagen zu den Themengebieten Rechnungswesen, Recht und Wirtschaftslehre Gegenstand des Lehrplans.

Der Qualifizierungslehrgang Sparkassenkaufmann/-frau liefert den Teilnehmenden damit die inhaltlichen Voraussetzungen zu einer späteren externen Teilnahme an der IHK-Prüfung Bankkaufmann/Bankkauffrau. Ein entsprechendes Zusatzmodul zur gezielten Vorbereitung auf die gestreckte Abschlussprüfung Bankkaufmann/-frau wird separat angeboten und ist nicht Gegenstand dieses Rahmenlehrplans.

Die beschriebenen Qualifikationsziele befähigen die Absolventen/Absolventinnen zu einem kompetenten Umgang mit Kunden. Die Teilnehmenden entwickeln zudem durch einen innovativen Methodenmix aus asynchronen digitalen Lerninhalten und Videos, synchroner Lernzeit in Tutorials, Unterricht und verhaltensorientierten Trainingssequenzen digitale Kompetenzen, in Bezug auf ihre Berufstätigkeit, aber auch im Hinblick auf ihren Lernprozess und ihre Selbstorganisationsfähigkeit.

3. Module im Überblick

Modul-Nr.	Modulbezeichnung	Lernzeit
QL-01	Seiteneinstieg.Basis: Kundenkontakte im Geschäftsmodell der Sparkassen managen, Kunden im Bereich Konten und Karten rechtsicher beraten (auch separat buchbar)	80
QL-02	Kunden über Anlagen auf Konten und staatliche gefördertes Sparen beraten	56
QL-03	Übergreifende kaufmännische Grundlagen aus Recht, Wirtschaftslehre und Rechnungswesen anwenden	56
QL-04	Finanzierungsvorhaben für Verbraucherdarlehen begleiten und über Wohnungsbaufinanzierungen informieren	56
QL-05	Kunden über Produkte der Absicherung und Vorsorge informieren	56
QL-06	Kunden über die Anlage in Finanzinstrumenten beraten	80
QL-07	Themenübergreifendes Transfertraining mit lehrgangsintegrierter praktischer Prüfung	12
	Gesamt	396
<p>Lernerfolgskontrollen und Prüfungen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Schriftliche Lernerfolgskontrollen in den Modulen 01 - 06 im Umfang von 45 Minuten (Zusammenfassung möglich) 2. Optionale lehrgangsintegrierte praktische Lernerfolgskontrolle im Modul 01 Seiteneinstieg.Basis (15 Minuten) 3. Praktische Prüfung im Modul 07, Umfang: 30 Minuten 		

4. Modulinhalte

Modul-Nr. QL-01	Modulbezeichnung Seiteneinstieg.Basis
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Teilnehmenden können</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden willkommen heißen und in den Mittelpunkt stellen• Kommunikation service- und kundenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten, dabei die Bedürfnisse besonderer Personengruppen sowie soziokulturelle Aspekte berücksichtigen• Kundenanliegen mittels analoger und digitaler Kommunikationsformen und -wege aufnehmen und Kundenwünsche ermitteln, Kundenfragen beantworten, Kundenaufträge bearbeiten• Kundenanliegen zur Bearbeitung und Beantwortung an zuständige Stellen weiterleiten• Kundenreklamationen entgegennehmen und bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die betrieblichen Vorgaben einhalten• eigenes Verhalten als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen daraus ziehen• Privatkunden bei der Wahl der Kontoart beraten und die dazugehörigen Produkte bedarfsgerecht verkaufen• Konten für Privatkunden eröffnen, führen und abschließen• Privatkunden über rechtliche Bestimmungen und vertragliche Vereinbarungen informieren• Privatkunden über Verfügungsberechtigungen und Vollmachten beraten• Privatkunden über die Funktionalitäten im Online-Banking, im Mobile-Banking beraten• Kunden anlass- und zielbezogen bei der Wahl der Zahlungsart beraten• kartenbasierte Zahlungssysteme bedarfsgerecht verkaufen• rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zum Bankgeheimnis, Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten• die rechtlichen Rahmenbedingungen für die Tätigkeit von Kreditinstituten, insbesondere Sparkassen erläutern,• die Aufgabenstellung der Sparkassen in der Region beschreiben und Schlussfolgerungen für den Wettbewerb mit anderen Anbietern ziehen• die Notwendigkeit und die Vorteile der Kooperation von Sparkassen mit Verbundpartnern beschreiben• die aktuellen und zukünftigen Herausforderungen von Sparkassen in Finanzdienstleistungsbranche beschreiben und Lösungsansätze erläutern	
<p>Inhalte</p> <ol style="list-style-type: none">1. Payment<ol style="list-style-type: none">1.1. Payment-Strategie der Sparkassen1.2. Rechtsgrundlagen und bankübergreifende Organisation des Zahlungsverkehrs1.3. Lastschriftverkehr1.4. Kartengeschäft1.5. Leistungsspektrum Online-(Mobile-)Banking2. Kontoführung<ol style="list-style-type: none">2.1. Bedeutung von Girokonten für Sparkassengeschäfte, Strategische Unternehmensziele2.2. Rechtliche Grundlagen2.3. Kontoarten und Preismodelle für Privat- und Geschäftskunden2.4. Prüfungshandlungen und Sorgfaltspflichten in der Kontoführung, Datenschutz, Kontoauskünfte2.5. Kontoführung in Sonderfällen3. Sparkassenwerte und Geschäftspolitik<ol style="list-style-type: none">3.1. Einordnung der Sparkassen in das Bankensystem3.2. Ziele und Aufgaben von Sparkassen3.3. Wie sind Sparkassen organisiert und was macht sie besonders3.4. Sparkassen und ihre Verbundpartner3.5. Welche Megatrends bestimmen das Sparkassengeschäft3.6. Beispiele aktueller Entwicklungen bei Sparkassen4. Training: Service<ol style="list-style-type: none">4.1. Kundenorientierung als Basis für erfolgreiche Gespräche4.2. Grundlagen der Kommunikation4.3. Grundregeln für kunden- und marktgerechtes Verhalten4.4. Systematischer Aufbau von Service-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen4.5. Einstieg in die ganzheitliche Beratung mit dem Sparkassen-Finanzkonzept4.6. Umgang mit Kundenreklamationen und besondere Situationen im Kundenkontakt4.7. Gesprächsübungen	

Modul-Nr. QL-02	Modulbezeichnung Anlage auf Konten und staatlich gefördertes Sparen
Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen	
Die Teilnehmenden können...	
<ul style="list-style-type: none">• Kunden zu Anlagemöglichkeiten auf Konten, einschließlich der Sonderformen beraten• Kunden zu Bausparverträge beraten und beim Abschluss mitwirken• Kunden über Formen des Investmentsparens informieren• Kunden zu Verfügungsberechtigungen und Vollmachten bei Spareinlagen beraten• Kunden über Zinsgutschriften und über deren steuerliche Auswirkungen informieren• Kunden über staatliche Fördermöglichkeiten informieren• Anlagekonten eröffnen, führen und schließen• Kunden über die Besonderheiten der digitalen Nutzung der Konten aufklären und sicherheitsrelevante Informationen geben• Kunden über vertragliche Bedingungen informieren, rechtliche Regelungen, insbesondere zum Zivil- und Aufsichtsrecht, einhalten• rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	
Inhalte	
<ol style="list-style-type: none">1. Sparkasseneigene Spar- und Anlageformen<ol style="list-style-type: none">1.1. Formen von Spareinlagen1.2. Rechtsnormen Spareinlagen und Besonderheiten im Führen von Sparkonten1.3. Schuldverschreibungen2. Bausparen<ol style="list-style-type: none">2.1. Grundidee und Zielgruppen2.2. Grundbegriffe Bausparsumme, Regelsparbeitrag, Bewertung und Zuteilung2.3. Kundenwünsche und Tarifoptionen3. Sparen mit Investmentfonds<ol style="list-style-type: none">3.1. Grundidee und Zielgruppen3.2. Überblick Fondsarten und Assetklassen3.3. Angemessenheit und Geeignetheit4. Überblick staatliche Förderung der Vermögensbildung5. Training: Sparen und Anlegen	

Modul-Nr. QL-03	Modulbezeichnung Kaufmännische Grundlagen (Rechnungswesen, Recht und Wirtschaft)
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Teilnehmenden können ...</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Rechtsgrundlagen und Grundbegriff des Rechnungswesens erläutern und die Bedeutung für die Geschäftspolitik darstellen• Zweck und Aufbau der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung darstellen• Auswirkungen von Geschäftsvorfällen auf den Betriebserfolg bewerten und bei Entscheidungen berücksichtigen• Gegenüberstellung der Kosten und Erlöse von Geschäftsverbindungen mit Kunden bewerten und für die Gestaltung der Konditionen nutzen• Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben• die Rechtsbeziehungen zwischen der Sparkasse und ihren Kunden erläutern,• die Begriffe Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit erklären und auf natürliche und juristische Personen anwenden,• die Bedeutung der Erbfolge für die Geschäftsbeziehung zur Sparkasse erklären,• ausgewählte handelsrechtliche Gesellschaftsformen im Hinblick auf Haftung und Vertretung unterscheiden.• die Merkmale der freien und der sozialen Marktwirtschaft erläutern und mögliche Chancen und Probleme aufzeigen,• das gesamtwirtschaftliche Gleichgewicht gemäß Stabilitäts- und Wachstumsgesetz und im europäischen Kontext beschreiben,• Träger und Instrumente der Wirtschaftspolitik erläutern,• wirtschaftspolitische Informationen verstehen und interpretieren• aktuelle Herausforderungen im Kontext Ihrer Tätigkeit einordnen	
<p>Inhalte</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rechnungswesen<ol style="list-style-type: none">1.1. Rechtsgrundlagen der Buchführung, Grundbegriffe und Grundregeln der Buchführung1.2. Jahresabschluss der Sparkassen1.3. Controlling2. Recht<ol style="list-style-type: none">2.1. Grundbegriffe der Rechtsordnung2.2. Allgemeine Geschäftsbedingungen und Verbraucherschutzbestimmungen2.3. Rechts- und Geschäftsfähigkeit2.4. Stellvertretung2.5. Verträge2.6. Sachenrecht2.7. Grundlagen des Familienrechts2.8. Grundlagen des Erbrechts2.9. Recht der Kaufleute3. Wirtschaft<ol style="list-style-type: none">3.1. Wirtschaftsordnungen3.2. Hauptziele der Wirtschaftspolitik3.3. Geldpolitik der Europäischen Zentralbank3.4. Aktuelle Herausforderungen und Lösungsansätze	

Modul-Nr. QL-04	Modulbezeichnung Verbraucherdarlehen und Wohnungsbaufinanzierungen
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Teilnehmenden können</p> <ul style="list-style-type: none">• Kreditarten und deren Verwendungsmöglichkeiten unterscheiden• Anlässe, mit Kunden über Konsum-Finanzierungen zu sprechen, erkennen und nutzen• verschiedene Elemente einer Baufinanzierung, deren Verwendungsmöglichkeiten und die in diesem Rahmen möglichen Kreditarten unterscheiden• Gespräch zur Finanzierung von Konsumwünschen vorbereiten und führen• Kunden über Finanzierungsmöglichkeiten informieren• Kosten und Provisionen für die einzelnen Kreditarten berechnen und darlegen• Sicherheiten unterscheiden, deren Sicherungswert und Risiken erklären sowie den Einsatz der Sicherheiten kundengerecht begründen• persönliche, wirtschaftliche und rechtliche Voraussetzungen für Kreditaufnahmen prüfen und unter Berücksichtigung der Risiken Entscheidungen vorbereiten• Geschäftsvorgänge im Zusammenhang mit Kreditengagements und Kreditrückführungen bearbeiten• Signale für Gefährdungen von laufenden Finanzierungen erkennen und Maßnahmen zur Abwehr der Gefährdungen prüfen und einleiten• Kunden über vertragliche Bedingungen informieren, rechtliche Regelungen, insbesondere zum Zivil- und Aufsichtsrecht, einhalten• Anlässe, mit Kunden über Baufinanzierungen zu sprechen, erkennen und nutzen• Anfragen für Baufinanzierungen aufnehmen und zu Baufinanzierungsberatern überleiten und Beratungsgespräche vorbereiten• Verfahren des Immobilienerwerbs erläutern und einzureichende Unterlagen für Baufinanzierungen kundengerecht bestimmen• Methoden der Grundstücks- und Gebäudebewertung im Überblick erläutern• Aufbau, Inhalt und Funktion des Grundbuchs in Grundzügen erklären• bei Baufinanzierungsgesprächen mitwirken	
<p>Inhalte</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kreditarten im Überblick2. Dispositionskredit3. Privatkredit<ol style="list-style-type: none">3.1 Rechtliche Grundlagen, Prüf- und Aufklärungspflichten3.2 Einnahmen-Ausgaben-Rechnung3.3 Scoring3.4 Persönliche Absicherung3.5 Das Kreditangebot3.6 Der Kreditvertrag3.7 Widerrufsbelehrung4. Wohnungsbaufinanzierung<ol style="list-style-type: none">4.1 Beleihungsobjekte4.2 Grundstücke (Grundstücksarten, katastertechnische Begriffe)4.3 Grundbuch und Grundpfandrecht (Überblick und Grundbegriffe)4.4 Wohnungseigentum, Teileigentum (Definition)4.5 Ermittlung des Beleihungswertes und der Beleihungsgrenzen4.6 Bearbeitung eines Kreditantrags4.7 Ermittlung der Gesamtkosten4.8 Eigenmittel und Fremdmittel (vorläufige/endgültige Finanzierung, erforderliche Sparkassendarlehen)4.9 Tilgungsarten und Zinsvereinbarungen4.10 Aufstellung eines Finanzierungsplans4.11 Ermittlung der monatlichen Belastung und Prüfung der Kreditwürdigkeit4.12 Kreditbewilligung4.13 Kreditvertrag und Valutierung5. Training: Gesprächsführung Privatkredit und Gesprächssequenzen Wohnungsbaufinanzierung	

Modul-Nr. QL-05	Modulbezeichnung Absicherung und Vorsorge
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Teilnehmenden können</p> <ul style="list-style-type: none">• Wesentliche Lebensrisiken von Privatkunden beschreiben und deren Absicherungsnotwendigkeit veranschaulichen• die Grundzüge sozialer Sicherungssysteme veranschaulichen und die Bedeutung von privater Vorsorge und Absicherung daraus ableiten und erläutern• Produkte zur Vorsorge und Absicherung und deren Verwendungsmöglichkeiten unterscheiden• Kunden anlassbezogen über Möglichkeiten und Produkte der Vorsorge, Absicherung und Kapitalanlage informieren• Kunden über vertragliche Bedingungen informieren, rechtliche Regelungen, insbesondere zum Zivil- und Aufsichtsrecht, einhalten• rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	
<p>Inhalte</p> <ol style="list-style-type: none">1. Grundzüge sozialer Sicherungssysteme<ol style="list-style-type: none">1.1. Sozialversicherungspflicht und freiwillige Versicherungen1.2. Das Drei-Schichten-Modell1.3. Perspektiven und Weiterentwicklung der Sicherungssysteme in Deutschland2. Analyse der Lebensrisiken und des Vorsorgebedarfs3. Angebote zur Absicherung von Lebensrisiken (inkl. Paketlösungen)<ol style="list-style-type: none">3.1. Haftpflichtversicherung3.2. Hausratversicherung3.3. KFZ-Versicherung3.4. Rechtsschutzversicherung3.5. Berufsunfähigkeitszusatzversicherung4. Angebote zur Gestaltung der Altersvorsorge<ol style="list-style-type: none">4.1. Möglichkeiten der staatlich geförderten Altersvorsorge4.2. Möglichkeiten der privaten Altersvorsorge5. Training: Absicherung und Vorsorge	

Modul-Nr. QL-06	Modulbezeichnung Anlage in Finanzinstrumenten
<p>Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen</p> <p>Die Teilnehmenden können ...</p> <ul style="list-style-type: none">• Kunden über Anagemöglichkeiten, insbesondere über Anlage in Aktien, Renten, Fonds und Zertifikaten informieren• Kunden über Kursnotierungen und Preisfeststellungen Auskunft geben• Chancen und Risiken der Anlage in Wertpapieren einschätzen und erläutern• kursbeeinflussende Faktoren beschreiben• Kunden zu allen mit der Anlage verbundenen Kosten beraten und Kundenanfragen zu Wertpapierabrechnungen beantworten• Kunden zu Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren beraten• Kunden über Ertragsgutschriften und deren steuerliche Auswirkungen informieren• Kunden über digitalen Wertpapierhandel aufklären und sicherheitsrelevante Informationen geben• Kunden über vertragliche Bedingungen informieren, rechtliche Regelungen, insbesondere zum Zivil- und Aufsichtsrecht, einhalten• rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	
<p>Inhalte</p> <ol style="list-style-type: none">1. Bedeutung des Wertpapiergeschäfts und der Anlageberatung<ol style="list-style-type: none">1.1. Veränderung des Anlegerverhaltens1.2. Motive des Kunden beim Kauf von Wertpapieren: Sicherheit, Verfügbarkeit, Rentabilität, Nachhaltigkeit1.3. Rechtliche Grundlagen in der Anlageberatung1.4. Beratungsprozess Anlageberatung (BPA)1.5. Möglichkeiten der Informationsbeschaffung über Märkte und Wertpapiere2. Geldanlage in Investmentfonds der Sparkassenorganisation<ol style="list-style-type: none">2.1. Prinzip des Investmentparens2.2. Preisermittlung eines Investmentfondsanteils (Classicfonds/Tradingfonds)2.3. Erträge einer Investmentanlage (ausschüttende und thesaurierende Fonds)2.4. Überblick über die steuerliche Behandlung2.5. Überblick über die Anlageschwerpunkte ausgewählter Aktien-, Renten-, Immobilien-, Dach- und ETF-Fonds2.6. Verwahrungsmöglichkeiten2.7. Chancen und Risiken der Geldanlage in Investmentfonds und Aufklärungspflichten der Berater3. Geldanlage in festverzinslichen Wertpapieren<ol style="list-style-type: none">3.1. Emissionen des Bundes für den privaten Anleger3.2. Wertpapierangebot der Landesbanken3.3. Berechnung von Rendite und Stückzinsen3.4. Besteuerung festverzinslicher Wertpapiererträge3.5. Chancen und Risiken der Geldanlage in festverzinslichen Wertpapieren und Aufklärungspflichten der Berater3.6. Indizes und wichtige Einflussfaktoren auf die Kursentwicklung des deutschen Rentenmarktes (Überblick)4. Geldanlage in Aktien<ol style="list-style-type: none">4.1. Chancen und Risiken der Geldanlage in Aktien und Aufklärungspflichten der Berater4.2. Indizes und wichtige Einflussfaktoren auf die Kursentwicklung des deutschen Aktienmarktes (Überblick)4.3. Überblick über die Besteuerung von Dividenden und Veräußerungsgewinnen4.4. Weiterleitung an Spezialisten5. Training: Ausgewählte Gesprächssituationen<ol style="list-style-type: none">5.1. Aktive Kundenansprache5.2. Ermittlung des freien liquiden Anlagevermögens5.3. Anlegerprofil und Bedarfsermittlung5.4. Überleitung an den Anlageberater mit Wertpapierkompetenz	

Modul-Nr. QL-07	Modulbezeichnung Transfertraining und praktische Prüfung
Qualifikationsziele / Lernergebnisse / Kompetenzen Die Teilnehmenden können... <ul style="list-style-type: none">• anlassbezogen und themenübergreifend Kundengespräche vorbereiten• Kundenbedarfe individuell analysieren• geeignete Lösungsmöglichkeiten und Produktangebote entwickeln• für diese überzeugend argumentieren• unter Berücksichtigung rechtlich erforderlicher Informations- und Aufklärungspflichten Produktabschlüsse generieren• das Gesprächsverhalten reflektieren• und geeignete Vorschläge zu einer Weiterentwicklung der Gesprächskompetenz vortragen.	
Inhalte <ol style="list-style-type: none">1. Gesprächsvorbereitung2. Gestaltung eines Kundengesprächs unter Zuhilfenahme geeigneter Beratungsmedien3. Reflexion von Kundengesprächen	