

BRANCHE BANK

B-PROFIL

AUFGABEN SERIE 1

BERUFSPRAKTISCHE SITUATIONEN UND FÄLLE

NAME/VORNAME DES KANDIDATEN:

KANDIDATENNUMMER:

LEHRBETRIEB:

PRÜFUNGSORT:

Bitte beachten Sie folgendes:

1. Die schriftliche Prüfung besteht aus berufspraktischen Situationen und Fällen aus dem täglichen Bankgeschäft.

Aufgaben / Fragen	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Total Punkte	100		

2. Setzen Sie auf diesem Blatt Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Lehrbetrieb sowie den Prüfungsort in die entsprechenden Zeilen.
3. Überzeugen Sie sich, ob dieser Aufgabensatz (Aufgaben 1 – 25, Seiten 1 – 35) vollständig ist.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau durch, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Damit Ihre Rechenresultate bewertbar sind, müssen Sie Ihren Lösungsweg darstellen.
6. Sie können die Aufgaben in beliebiger Reihenfolge lösen.
7. Sie dürfen als Hilfsmittel nur den Taschenrechner einsetzen.
8. Schreiben Sie Ihre Antworten in ganzen Sätzen, wenn dies so verlangt ist.
9. Werden bei einer Aufgabe mehrere Lösungen verlangt, so zählen die Antworten nach ihrer Reihenfolge. Weitere zusätzliche Lösungen werden nicht berücksichtigt (keine so genannte Auswahlendung!).
10. Prüfungszeit: 120 Minuten

WIR WÜNSCHEN IHNEN VIEL ERFOLG!

Visum Experten

AA

AB

BA

BB

Punkte

1. Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

4 ½ Punkte

Leistungsziel 1.1.2.2 (K3)

Sie nehmen den Anruf eines Kunden entgegen. Dessen Kundenberater ist gerade ausser Haus. Während des Gesprächs äussert der Kunde folgende Bedürfnisse:

1. Beratung im Bereich Vermögensverwaltung: Besprechung Depot und Neuanlage
2. Informationen zu Eigenheimfinanzierungen: Möglichkeiten Erwerb Eigenheim
3. Interesse an einer Kreditkarte: Einsatz im In- und Ausland

Welche Informationen oder Unterlagen leiten Sie dem Kundenberater weiter, damit er optimal auf das Beratungsgespräch mit dem Kunden vorbereitet ist? Formulieren Sie zu jedem Kriterium drei Möglichkeiten.

4 ½ Punkte

Kriterium	Informationen / Unterlagen zu:		
	1.) Beratung im Bereich Vermögensverwaltung	2.) Informationen zu Eigenheimfinanzierungen	3.) Interesse an einer Kreditkarte
Situation des Kunden			
Unterlagen für Kundengespräch			
Mögliche Zusatzdienstleistungen			

Erreichte Punktezahl

Punkte

2. Kundengespräch vorbereiten

5 ½ Punkte

Leistungsziele 1.1.1.1 (K2), 1.1.1.3 (K3)

Erfolgreiche Kundengespräche bedürfen einer intensiven Planung. Besonders die einzelnen Gesprächsphasen müssen sorgfältig vorbereitet werden.

a) Formulieren Sie in der folgenden Tabelle je einen wichtigen Grundsatz pro Gesprächsphase.

3 x ½ Punkt

Gesprächsphase	Grundsatz
Begrüßung	
Bedürfnis-analyse	
Nutzen-argumentation	

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

- b) Nennen Sie vier konkrete Unterlagen, die der Kundenberater in einem Anlagegespräch einsetzen kann.**

4 x ½ Punkt

In einem Kundengespräch lassen sich verschiedene Fragenarten einsetzen.

- c) Formulieren Sie eine geeignete offene Frage, um das Kundenbedürfnis im Bereich Vorsorgeplanung abzuklären.**

1 Punkt

- d) Formulieren Sie eine geeignete geschlossene Frage, um ein Kundengespräch abzuschliessen.**

1 Punkt

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

3. Bankkündengeheimnis
Leistungsziel 1.7.1.2 (K2)

4 Punkte

Als Mitarbeiter einer Schweizer Bank unterliegen Sie dem Bankkündengeheimnis

Vervollständigen Sie den untenstehenden Lückentext so, dass er das Schweizerische Bankkündengeheimnis korrekt beschreibt.

8 x ½ Punkt

Das Schweizerische Bankkündengeheimnis dient dem

.....
der Bankkunden.

Bei der Verletzung des Bankkündengeheimnisses unterscheidet man zwei Arten. Es gibt einerseits die

.....
Verletzung, welche mit einer Busse bis zu CHF 250'000 bestraft wird.

Handelt es sich jedoch um eine

.....
Verletzung des Bankkündengeheimnisses, so wird diese mit

.....
oder mit

.....
geahndet.

Das Schweizerische Bankkündengeheimnis ist im Artikel

..... des
geregelt und ist

.....
wenn der Mitarbeiter die Bank verlässt.

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

4. Bankenstrukturen
Leistungsziel 1.7.3.1 (K2)

2 Punkte

Die Banken werden in der Schweiz in verschiedene Gruppen eingeteilt.

Während der Finanzkrise im Jahr 2009 führte die Strukturierung des Bankenplatzes Schweiz mit nur zwei Grossbanken zu Problemen im Schweizer Finanzmarkt. Beschreiben Sie in kurzen Sätzen zwei Gründe.

2 x 1 Punkt

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

- 5. Vereinbarung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken (VSB)**
Leistungsziel 1.7.2.1 (K2/K3)

4 Punkte

Die Vereinbarung über die Standesregeln zur Sorgfaltspflicht der Banken (VSB) wurde zwischen der Schweizerischen Bankiervereinigung und den Schweizer Banken abgeschlossen.

- a) Nennen Sie die beiden Ziele, welche diese Vereinbarung verfolgt.**

2 x ½ Punkt

- b) Nennen Sie zwei Gesetze, welche als Grundlage für die VSB dienen.**

2 x ½ Punkt

- c) Im Jahr 2009 kamen die Schweizer Grossbanken international unter starken Druck. Die Vorwürfe bezogen sich insbesondere auf zwei Sorgfaltspflichten, welche die Banken verletzt haben sollen. Nennen Sie diese beiden Sorgfaltspflichten gemäss VSB.**

2 x 1 Punkt

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

6. Kontosortiment und Kontoeröffnung

8 Punkte

Leistungsziel 1.7.4.1 (K2), 1.7.4.3. (K3), 1.7.5.2 (K2), 1.7.6.1 (K2)

Herr Ernst Müller, 34 Jahre alt, aus Basel, hat vor kurzem ein Feriendomizil am Vierwaldstättersee bezogen. Er vereinbart einen Gesprächstermin bei Ihrer Bank in Weggis, um sich beraten zu lassen.

- a) **Nennen Sie dem Kunden zwei Kontoarten, die Sie ihm empfehlen, und beschreiben Sie, wie er diese Konti nutzen kann.**

2 x 1 Punkt

Kontoart	Zweck/Nutzen

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

Herr Müller hat einen guten Eindruck Ihrer Bank bekommen und entschliesst sich, ein Konto zu eröffnen.

- b) **Der Kunde möchte genau wissen, wie die Eröffnung eines Kontos abläuft. Nennen Sie vier Formalitäten einer Kontoeröffnung.**

4 x 1/2 Punkt

Herr Müller möchte auch in Geschäften oder Restaurants bargeldlos bezahlen können.

- c) **Neben der bargeldlosen Bezahlung in Geschäften und Restaurants haben die folgenden beiden Zahlungsmittel weitere Kundennutzen. Nennen Sie je zwei.**

4 x 1/2 Punkt

Zahlungsmittel	Kundennutzen
Maestrokarte	
Kreditkarte	

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- d) Herr Müller besitzt einen PC mit Internetanschluss. Welche zwei zusätzlichen Voraussetzungen benötigt er, um seine Bankgeschäfte über E-Banking durchführen zu können?**

2 x ½ Punkt

- e) Beschreiben Sie zwei Vorteile, die dieses Produkt Herrn Müller bietet.**

2 x ½ Punkt

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

7. Volkswirtschaftliche Aufgaben der Bank
Leistungsziel 3.1.7.1 (K2)

2 Punkte

Eine der volkswirtschaftlichen Aufgaben der Banken ist die Kapital- und Kreditvermittlung. Diese Aufgabe ist ausgesprochen wichtig für das Funktionieren unserer Wirtschaft.

Welche Schwierigkeiten ergeben sich für die Volkswirtschaft eines Landes, wenn die Banken ihrer Funktion als Kapital- und Kreditvermittler nicht mehr nachkommen könnten? Beschreiben Sie zwei Schwierigkeiten in ganzen Sätzen.

2 x 1 Punkt

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

8. Verkaufsformen kennen
 Leistungsziel 1.2.2.3 (K3)

7 ½ Punkte

Banken kennen verschiedene Verkaufsformen, um ihre Produkte und Dienstleistungen zu vertreiben.

a) **Erläutern Sie zu den folgenden Verkaufsformen je zwei unterschiedliche Vor- und Nachteile.**

6 Punkte

Verkaufsform	Zwei Vorteile	Zwei Nachteile
Telefon		
Internet		
Beratungsgespräch		

Erreichte Punktezahl

Punkte

- b) Formulieren Sie zu jeder Verkaufsform einen Verbesserungsvorschlag in Bezug auf die unter a) genannten Nachteile, um mögliche Schwachstellen von Verkaufsformen zu beheben.

3 x ½ Punkt

Verkaufsform	Verbesserungsvorschlag
Telefon	
Internet	
Beratungsgespräch	

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

9. Kreditpolitik **2 Punkte**
Leistungsziel 1.7.7.1 (K2)

Die Kreditpolitik einer Bank sieht drei mögliche Ziele vor:

- Sicherheit
- Rentabilität
- Liquidität

a) **Sicherheit als Zielsetzung bedeutet, dass die Bank bei der Kreditvergabe auf höchst mögliche Sicherheit achtet. Eine Massnahme wäre, dass die Bank Klumpenrisiken vermeidet. Beschreiben Sie in einem Satz diese Massnahme.**

1 Punkt

b) **Eine andere Bank möchte in ihrer Kreditpolitik möglichst rentabel sein (Rentabilität). Beschreiben Sie in einem ganzen Satz eine konkrete Massnahme zu dieser Zielsetzung.**

1 Punkt

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

10. Produkte im Grundpfandgeschäft unterscheiden
Leistungsziel 1.7.7.2 (K2)

4 Punkte

Im Rahmen ihrer Produktpalette bietet die Bank verschiedene Möglichkeiten im Kreditgeschäft an. Entscheiden Sie in den nachfolgenden Situationen, welche zwei Produkte Sie Ihrem Kunden offerieren. Führen Sie jeweils zwei Gründe auf, wieso Sie diese Produkte dem Kunden empfehlen (Pro Produkt 1 Grund).

- a) **Herr Müller beabsichtigt den Kauf einer Eigentumswohnung. Er möchte von den momentan günstigen Konditionen profitieren. Herr Müller rechnet in den nächsten drei Jahren mit gleich bleibenden Zinsen.**

4 x ½ Punkt

Produkte	Begründungen

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- b) Herr Keller will eine Investition in ein bestehendes Mehrfamilienhaus tätigen. Er beabsichtigt die Liegenschaft in fünf Jahren zu sanieren. Er möchte ein möglichst einfaches und übersichtliches Hypothekarprodukt.**

4 x ½ Punkt

Produkte	Begründungen

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

11. Lombardkredit **4 Punkte**
Leistungsziel 1.7.7.5 (K1, K3)

Bei der Gewährung eines Lombardkredites kommen verschiedene Belehnungssätze zur Anwendung.

a) Ergänzen Sie die folgende Tabelle mit den entsprechenden Belehnungssätzen.

4 x ½ Punkt

Wertpapier	Belehnung
Kassenobligationen der eigenen Bank	
Aktien Novartis	
Obligationen der Schweizerischen Eidgenossenschaft	
Eurex-Call-Optionen ABB N	

Das Depot eines Kunden weist aktuell einen Kurswert von CHF 342'600.-- auf bei einem entsprechenden Belehnungswert von CHF 220'750.-- und einer Kreditlimite von CHF 250'000.--

b) Nennen und beschreiben Sie die beiden Möglichkeiten, wie das Problem einer Unterdeckung gelöst werden kann, bevor die Bank von ihrem freihändigen Verwertungsrecht Gebrauch macht.

2 Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

12. Offerten beurteilen

6 ½ Punkte

Leistungsziele 3.3.8.1 (K2) / 3.3.8.3 (K1) / 1.1.2.1 (K3)

Die Banken streben eine kontinuierliche Optimierung des Einkaufs an. Sämtliche Offerten werden anhand von verschiedenen Kriterien eingehend geprüft.

a) **Formulieren Sie in der folgenden Tabelle zur Bestellung von Büromöbeln pro Kriterium eine mögliche Anforderung an die Lieferanten.**

5 x ½ Punkt

Kriterium	Anforderung
Sortiment	
Preis	
Lieferfrist	
Zahlungsbedingungen	
Geschäftsbeziehungen	

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

- b) Formulieren Sie in Stichworten drei konkrete Erwartungen, die Lieferanten an Unternehmen haben.

3 x 1 Punkt

Auch die Banken unterbreiten ihren Kunden Offerten. Sie haben einem Kunden eine umfassende Offerte für eine Immobilienfinanzierung zugestellt, jedoch keine Rückmeldung erhalten.

- c) Erarbeiten Sie in Stichworten zwei konkrete Schritte, wie Ihr weiteres Vorgehen aussehen könnte.

1 Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- 13. Produkte im kommerziellen Faustpfandgeschäft unterscheiden** **3 Punkte**
Leistungsziel 1.7.8.4 (K2)

Der Lombardkredit ist ein von den Banken häufig praktiziertes Geschäft.

- a) Ein Unternehmen will sich Liquidität beschaffen, indem es ein Wertpapierdepot mit CHF-Inland-Obligationen, Mindestrating A, verpfändet. Wie hoch muss der aktuelle Marktwert dieses Depots mindestens sein, wenn ein Kredit von CHF 200'000.-- gesprochen werden soll?

1 Punkt

- b) Unter welchen zwei Bedingungen wird die Bank den Kunden sofort auffordern, einen Teil des Lombardkredits zurückzubezahlen?

2 x ½ Punkt

- c) Lombardkredite schaffen verschiedene Einnahmequellen für Banken. Nennen Sie zwei.

2 x ½ Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

14. Bürgschaften erklären
Leistungsziel 1.7.8.5 (K2)

2 Punkte

Die Aktiengesellschaft Textilia AG, Tochtergesellschaft der Holding FASHION GROUP AG, wünscht ein Investitionsdarlehen über CHF 150'000.--. Die Muttergesellschaft muss für den Vorschuss bürgen.

Welche Vorschriften sind für diese Garantie anzuwenden?

4 x ½ Punkt

Formvorschrift für die Unterzeichnung der Bürgschaft:

.....

Höhe der Bürgschaft:

.....

Dauer der Bürgschaft gemäss OR:

.....

Einfache oder Solidarbürgschaft

.....

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

15. Ungedekte Kredite beschreiben

3 Punkte

Leistungsziel 1.7.8.6 (K2)

Die Höhe von Blankokrediten an Gewerbekunden wird aufgrund allgemein gültiger Normen festgelegt.

- a) **Eine Norm zur Festlegung der Kreditsumme orientiert sich an der Höhe der Eigenmittel. Nennen Sie vier Bilanzpositionen einer Aktiengesellschaft, die zu den Eigenmitteln gerechnet werden.**

4 x ½ Punkt

- b) **Eine weitere Regel lautet, sich auf die Erfolgsrechnung zu beziehen. Ein Unternehmen erwirtschaftet nach Abzug der Abschreibungen in der Höhe von CHF 120'000.-- einen Reingewinn von CHF 180'000.--. Welcher Kreditbetrag ist gemäss Faustregel zulässig?**

1 Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

16. Unterlagen zur Kreditprüfung einfordern **2 Punkte**
Leistungsziel 1.7.9.2 (K2)

Neben der Bilanz mit der Gewinn- und Verlustrechnung fordern die Banken von ihren Kunden zusätzliche Dokumente.

- a) **In welchem Dokument ist ersichtlich, ob ein Unternehmen Bürgschaften eingegangen ist oder Kundenforderungen abgetreten hat?**

1 Punkt

- b) **Aus welchem Dokument wird ersichtlich, ob die Unternehmung in der Lage ist, in Zukunft den Kredit zurückzuzahlen?**

1 Punkt

17. Anlagefondsprodukte abgrenzen und erklären **3 Punkte**
Leistungsziel 1.7.16.5 (K2, K3)

Ihr Kunde hat vor wenigen Wochen aus einer Erbschaft CHF 200'000.-- erhalten. Das Geld braucht er in den nächsten 2 bis 3 Jahren nicht und möchte es daher in Anlagefonds anlegen. Der Zinssatz auf dem Sparkonto ist ihm zu tief. Der Kunde hat sich vorgängig über Anlagefonds informiert und möchte entweder in einen Obligationen- oder in einen Geldmarktfonds investieren.

- a) **Erklären Sie Ihrem Kunden in ganzen Sätzen, wozu sich ein Geldmarktfonds eignet.**

1 Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Da Ihr Kunde pensioniert ist und neben seiner AHV-Rente keine weiteren nennenswerten Einkommensquellen hat, spielt es für ihn eine wichtige Rolle, was mit den Erträgen aus dem Fonds passiert.

- b) **Zeigen Sie Ihrem Kunden zwei Möglichkeiten auf, die ein Fonds in Bezug auf die anfallenden Erträge (Zinsen, Dividenden) hat. Notieren Sie stichwortartig, welche Möglichkeit Sie Ihrem Kunden empfehlen würden.**

2 x 1 Punkt

Zwei Möglichkeiten in Bezug auf die Verwendung der Erträge	Ihre Empfehlung

**Erreichte
Punktezahl**

Punkte

18. Anlagefonds empfehlen
Leistungsziel 1.7.16.6 (K3)

4 Punkte

Herr Klaus, einer Ihrer langjährigen Kunden wird in einem Jahr pensioniert. Sie haben ihn heute zu einem Gespräch eingeladen, um mit ihm diese wichtige, neue Lebensphase zu besprechen. Herr Klaus hat bei Ihnen ein Wertschriftendepot, welches nur aus Anlagefonds besteht. Aktuell sieht die Aufteilung seines Depots wie folgt aus:

- 30 % Obligationenfonds (verschiedene Währungen)
- 60 % Aktienfonds (weltweit)
- 10 % Geldmarktfonds (nur Schweizer Franken)

a) Schreiben Sie zwei vollständige Fragen auf, die Sie Herrn Klaus unbedingt stellen wollen. Beachten Sie, dass Sie ihn bereits seit vielen Jahren kennen. Notieren Sie anschliessend stichwortartig den Grund für jede Frage.

4 x ½ Punkt

Zwei vollständige Fragen	Grund der Frage

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgrund einer kürzlich zugestellten Informationsbroschüre über Anlagefonds interessiert sich Herr Klaus, mit Wohnsitz in der Schweiz, für den Credit Suisse Bond Fund (Lux) in Schweizer Franken.

- b) **Welche Bedeutung hat der Begriff „Lux“ im Namen des Fonds für Ihren Kunden? Erklären Sie in ganzen Sätzen.**

1 Punkt

Der Credit Suisse Bond Fund (Lux) in Schweizer Franken hat aktuell ein Fondsvermögen von CHF 1,411 Mrd. und 5,644 Mio ausstehende Anteilsscheine.

- c) **Berechnen Sie für Herrn Klaus den Nettoinventarwert (NAV) eines Anteilsscheins des Credit Suisse Bond Fund (Lux).**

1 Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

19. Kapitalerhöhung beschreiben
Leistungsziel 1.7.16.10 (K1, K2)

3 Punkte

Eine Ihrer Kundinnen hat kürzlich Aktien gekauft. Nun sitzt sie bei Ihnen im Besprechungszimmer und legt Ihnen eine Medienmitteilung über eine bevorstehende Kapitalerhöhung bei einer der investierten Aktiengesellschaften vor.

- a) **Zählen Sie Ihrer Kundin zwei konkrete Gründe auf, warum eine Aktiengesellschaft eine Kapitalerhöhung durchführt.**

2 x ½ Punkt

Aus der Medienmitteilung geht hervor, dass Ihre Kundin pro Aktie ein Bezugsrecht erhält.

- b) **Ihre Kundin möchte wissen, welche Bedeutung dieses Bezugsrecht für sie hat. Beschreiben Sie zwei Bedeutungen in ganzen Sätzen.**

2 x ½ Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- c) Was kann Ihre Kundin mit den Bezugsrechten machen? Zeigen Sie ihr zwei Möglichkeiten und die Auswirkungen auf ihre Aktienposition auf.

2 x ½ Punkt

Möglichkeiten	Auswirkungen auf die Anzahl Aktien der Kundin

20. Vorschläge mit Argumenten einbringen

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.1 (K3)

Sie betreuen Anlagekunden. Ihr Kundenstamm besteht hauptsächlich aus Privatpersonen mit einem Vermögen bis CHF 5 Millionen. Während einer Besprechung ärgert sich eine langjährige Kundin darüber, dass sie fast jeden Tag Korrespondenz Ihrer Bank erhält (z. B. Zins- und Dividendenabrechnungen, Geschäftsberichte, Einladungen zu Generalversammlungen).

Machen Sie unter Verwendung der folgenden Tabelle zwei konkrete Vorschläge, welche das Anliegen Ihrer Kundin erfüllen. Bringen Sie je zwei zusätzliche Argumente, die für Ihre Vorschläge sprechen.

2 x 2 Punkte

Vorschlag	Argumente

Erreichte
 Punktezahl

Punkte

21. Arten von Gläubigerpapieren
Leistungsziele 1.7.10.5 (K1, K2)

4 Punkte

Unternehmen, welche zur Finanzierung neuer Projekte Geld benötigen, können über Gläubigerpapiere Geld von Investoren aufnehmen.

- a) **Zu den Gläubigerpapieren gehören zum Beispiel die Pfandbriefe und die Kassenobligationen. Zählen Sie vier weitere Gläubigerpapiere auf:**

4 x ½ Punkt

- b) **Erklären Sie in zwei Beispielen den Nutzen von Kassenobligationen für den Emittenten und den Anleger.**

4 x ½ Punkt

Nutzen Emittent	Nutzen Anleger

**Erreichte
Punktezahl**





Punkte

22. Kursumrechnungen erklären

3 Punkte

Leistungsziel 1.7.13.5 (K3)

Frau Grittinger kommt zu Ihnen an den Schalter und hat verschiedene Fragen zu Kursumrechnen. Aus einer Tageszeitung hat sie folgende Tabelle ausgeschnitten.

	Bezeichnung	Währung	Einheit	Geld (Bid)	Brief (Ask)
	EWU / Euro	EUR	1	1.4850	1.5350
	USA / Dollar	USD	1	1.1150	1.1950
	Kanada / Dollar	CAD	1	0.9100	0.9900
	Norwegen / Krone	NOK	100	16.4000	18.3000

Verwenden Sie diese Tabelle für die folgenden Berechnungen.

- a) **Berechnen Sie für Frau Grittinger die folgenden Kursumrechnungen:**
Frau Grittinger möchte im Herbst nach Kanada in die Ferien gehen und 2500.-- Kanadische Dollar mitnehmen. Wie viel Schweizerfranken würde das Frau Grittinger kosten?

2 x ½ Punkt

- b) **Für die Tochter von Frau Grittinger sollten Sie CHF 900.-- in Norwegische Kronen wechseln. Wie viel Norwegische Kronen können Sie ihr ausbezahlen?**

2 x ½ Punkt

- c) **Frau Grittinger besitzt vom letzten Urlaub noch USD 270.--. Wie viel Schweizerfranken können Sie Ihr ausbezahlen?**

2 x ½ Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

23. Börsenabrechnung
 Leistungsziel 1.7.12.2 (K3)

3 Punkte

Ein Kauf oder Verkauf von Wertpapieren an der Börse ist nicht gratis, deshalb werden dem Kunden nebst dem Preis für den Titel auch weitere Gebühren und Abgaben verrechnet.

Ergänzen Sie die untenstehende Börsenabrechnung mit den nötigen Angaben direkt in die Kästchen.

6 x ½ Punkt

EFFEKTENABRECHNUNG

IHR KAUF AN DER SIX SWISS EXCHANGE

N.Akt. Nestlé SA, CHF 1
Valor 003 886 335

Stück	2000	zu CHF	37.50	= CHF	
.....				0.90%	= CHF	675
Eidgenössische Umsatzabgabe			= CHF	
.....				= CHF	9.45	
Zu Lasten Konto 7008.78 M					

**Erreichte
 Punktezahl**

Punkte

- 24. Standard PC-Programme auswählen** **4 ½ Punkte**
Leistungsziele 2.1.2.1 / 2.1.3.1 (K2), 2.1.2.2 (K3)

Der gezielte Einsatz von PC-Programmen ist für die Banken von grosser Bedeutung.

- a) **Ordnen Sie in der folgenden Tabelle jeder Aufgabe das geeignete Standard-PC-Programm zu.**

3 x ½ Punkt

Aufgabe	PC-Programme
Erstellung eines Begrüssungsbriefes für einen Neukunden	
Erstellung einer Präsentation für die Geschäftsleitung	
Verkaufsstatistik eines neuen Produkts	

Der Kunde erwartet von einer Bank, dass deren Korrespondenz fehlerfrei ist.

- b) **Formulieren Sie in Stichworten drei Möglichkeiten, um Dokumente auf Form, Inhalt und Rechtschreibung zu überprüfen.**

3 x ½ Punkt

Erreichte
Punktezahl

Punkte

- c) Bestimmen Sie in der folgenden Tabelle ein geeignetes unterschiedliches Informationsmittel, um die gesuchten Informationen auch ausserhalb des Internet zu beschaffen.

3 x ½ Punkt

Informationen	Informationsmittel
Fachwissen im Zahlungsverkehr	
Fahrpläne für Kundenbesuche	
Aktuelle Zinssätze von Obligationen	

25. Lager bewirtschaften

7 ½ Punkte

Leistungsziele 3.3.8.2 / 1.1.3.3 (K3), 1.2.1.2 (K2)

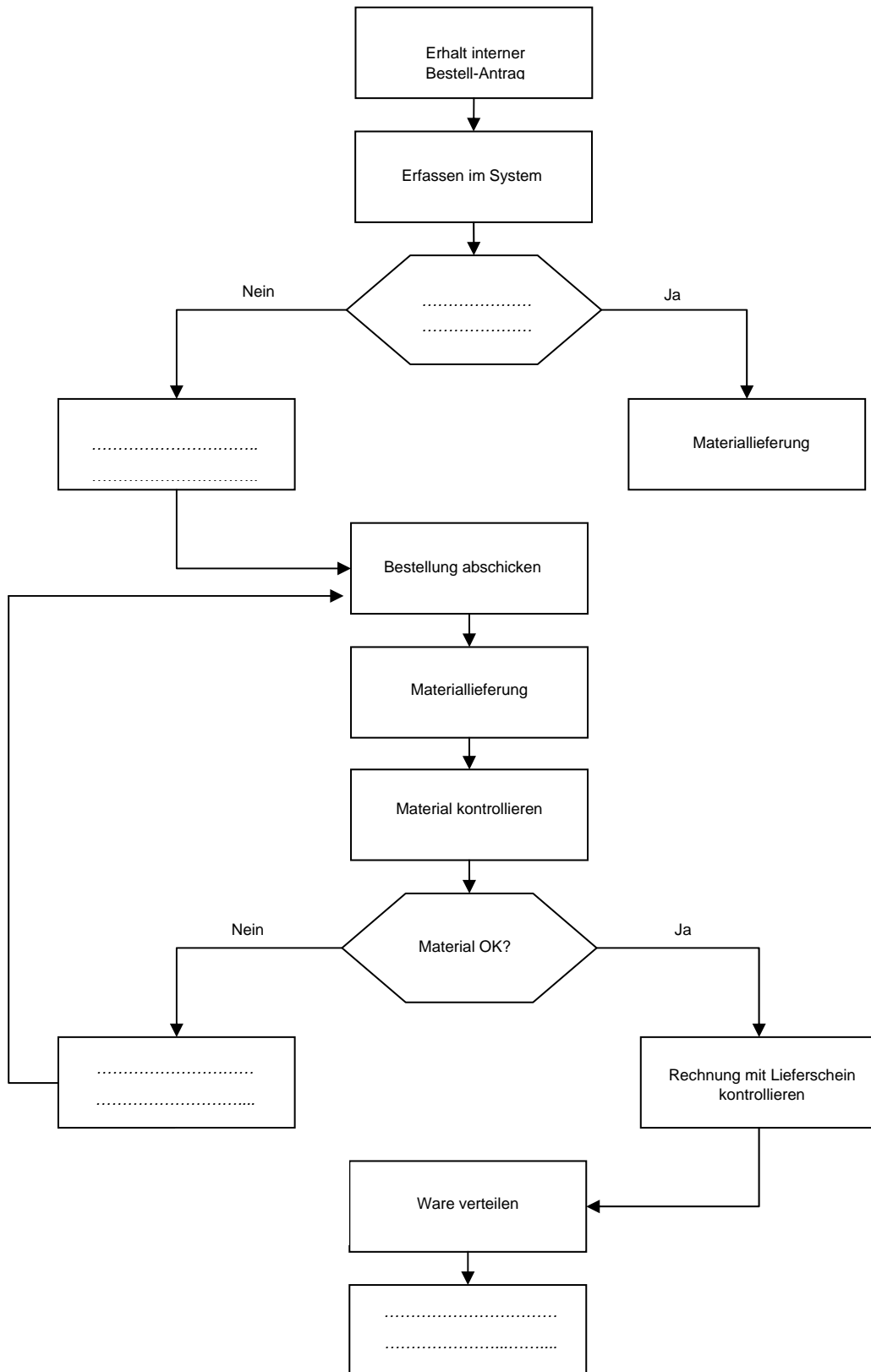
Eine effiziente Lagerbewirtschaftung erlaubt Kosteneinsparungen und erfolgt daher in einem klar definierten Prozess.

- a) Sie sind für die Lenzinger AG tätig und betreuen das Büromateriallager. Ergänzen Sie im folgenden Flussdiagramm auf der nächsten Seite die vier fehlenden Bezeichnungen.

4 x 1 Punkt

Erreichte
 Punktezahl

Punkte



Erreichte
 Punktezahl

Punkte

- b) Das bestellte Material ist beschädigt. Erläutern Sie in Stichworten drei Grundsätze, die es bei der Formulierung von Beschwerden zu berücksichtigen gibt.**

3 x ½ Punkt

Im Rahmen der Lagerbewirtschaftung ist eine umfassende Kundendatei von grossem Nutzen.

- c) Erklären Sie anhand von zwei konkreten Punkten, warum eine aussagekräftige Kundendatei die Lagerbewirtschaftung erleichtert.**

2 x 1 Punkt

**Erreichte
Punktezahl**