

Merkblatt

Sachkundeprüfung Geprüfte/-r Finanzanlagenfachfrau/-mann

„praktische Prüfung -Kundenberatungsgespräch-“

Sehr geehrte Prüfungsteilnehmerin,
sehr geehrter Prüfungsteilnehmer,

die praktische Prüfung wird als angedeutete Simulation einer Kundenberatung verstanden. Es ist davon auszugehen, dass Ihnen die rechtlichen Anforderungen bekannt sind, welche an Vermittlungen und Beratungen in Finanzangelegenheiten gestellt werden (z.B. *Wertpapierhandelsgesetz, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, Finanzanlagenvermittlerverordnung, usw.*).

Vor Beginn der Prüfung bekommen Sie sieben Fallvorgaben vom Prüfungsausschuss zur Auswahl gestellt. Diese Fallvorgaben sind in verschlossenen Briefumschlägen aufbewahrt. Sie dürfen sich für einen Umschlag entscheiden. Der Prüfungsausschuss wird Sie auffordern den Umschlag zu öffnen und zu entscheiden, ob Sie die Aufgabenstellung bearbeiten möchten. Lehnen Sie dies ab, dürfen Sie einen weiteren Umschlag ziehen. Diese Aufgabenstellung wird somit unumstößlich zu Ihrem Prüfungsgegenstand. Gemäß Prüfungsordnung wird Ihnen eine Vorbereitungszeit von maximal 20 Minuten in einem gesonderten Vorbereitungsraum eingeräumt.

Die reine Prüfungszeit beträgt gemäß Prüfungsordnung maximal 20 Minuten. Da in diesem Zeitrahmen die rechtlichen Anforderungen nicht in Gänze eingehalten werden können, bitten wir Sie, für die Prüfung folgende Hinweise zu berücksichtigen:

- Zu Beginn der Kundenberatung geben Sie bitte eine kurze Darstellung zu sich als Vermittler/Berater ab, bei der Sie die gesetzlichen Vorgaben berücksichtigen. (*maximal 2 Minuten*)
- Da es sich um eine Simulation eines Kundengesprächs handelt, wird auf ein Ausfüllen von Unterlagen in der Prüfung verzichtet (z.B. *Dokumentation, WphG-Bogen, Identifikation nach Geldwäschegesetz, Legitimation nach Abgabenordnung*). Sollten Sie jedoch der Meinung sein, dass der von Ihnen in der Prüfung gezogene Fall die Verwendung solcher Unterlagen erfordert, so wird Ihnen die Möglichkeit eingeräumt. Die Prüfungszeit läuft in diesem Fall weiter. Bitte beachten Sie, dass auch diese Unterlagen korrekt sein müssen!

Industrie- und Handelskammer Magdeburg

- Sie sollen auf Detailerfassungen sämtlicher Lebensumstände des Kunden verzichten. Nachfragen Ihrerseits sollen sich auf den konkreten Fall beziehen. Randgebiete zu diesem Fall sind zu „vertagen“.

Wichtig: Einen wesentlichen Schwerpunkt der Prüfung bildet Ihre erbrachte Beratungsleistung. Wenn Sie sich bei der Kundenberatungsprüfung z. B. nur auf die Erhebung von Daten beschränken und die eigentliche Beratung auf einen imaginären Folgetermin vertagen, ist die Prüfung i. d. R. nicht bestanden, da die erwartete Beratungsleistung nicht erbracht wurde.

- Sie können situationsbedingt Verkaufs- und Arbeitsmaterialien (Beratungsunterlagen) einsetzen. Eingesetzte Protokollbögen verbleiben in der IHK-Prüfungsakte. Technische Hilfsmittel (z. B. Laptop, Smartphone, Tablet-PC, oder andersartige) sind unzulässig! Ausgenommen ist ein nicht programmierbarer, nicht kommunikationsfähiger Taschenrechner.
- Eventuelle Produktlösungen sollen Sie zwar benennen und skizzieren, bei der Nennung von Konditionen reicht aber eine ungefähre Schätzung aus.
- Auch wenn sich aus dem gezogenen Fall ergeben sollte, dass Sie den imaginären Kunden bereits kennen, handelt es sich bezüglich des konkreten Beratungsgegenstandes in der Regel um ein Erstgespräch. Ein „Vertragsabschluss“ wird nicht zwingend erwartet. Selbstverständlich kann sich dieser situationsbezogen ergeben, wenn Sie den Kunden durch Ihre Beratung überzeugen und er Kaufsignale abgibt.

Was wird von Ihnen in der praktischen Prüfung erwartet?

Dass Sie:

- sich in die Situation des Kunden hineindenken können.
- die für die Lösung des konkreten Falls notwendigen Fragen mit dem Kunden klären.
- bei mehreren Beratungsansätzen, gemeinsam mit Ihrem Kunden, Prioritäten setzen.
- für den „roten Faden“ der Beratung „sorgen“.
Sie sollen eventuelle Problembereiche, die am Rande der Beratung auftreten können, erkennen, benennen und deren Lösung in der Regel auf später vertagen.
- Lösungsvorschläge entwickeln und ggf. passende Produkte, Produktbereiche oder Produktgruppen vorstellen. Unter Beachtung der allgemeingültigen vertraglichen Verpflichtungen, Chancen und Risiken.
- einen Ausblick geben, wie es weitergehen könnte

Wir wünschen Ihnen für Ihre Prüfung viel Erfolg!

Industrie- und Handelskammer Magdeburg