

***Ministerium für Kultus, Jugend und Sport
Baden-Württemberg***

Bildungsplan für die Berufsschule

Bankkaufmann und Bankkauffrau

Ausbildungsjahr 1, 2 und 3

**KMK-Beschluss
vom 13.12.2019**

**Baden-
Württemberg**



Inhaltsverzeichnis

Teil I	Vorbemerkungen	3
Teil II	Bildungsauftrag der Berufsschule	4
Teil III	Didaktische Grundsätze	6
Teil IV	Berufsbezogene Vorbemerkungen	8
Teil V	Lernfelder	9
Teil VI	Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"	24
Teil VII	Lesehinweise	28

Impressum

Herausgeber: Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg;
Postfach 10 34 42, 70029 Stuttgart

Erstellung: Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der
Bundesrepublik Deutschland, Taubenstr. 10, 10117 Berlin

Veröffentlichung: Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL), Abteilung 4, Fasanen-
weg 11, 70771 Leinfelden-Echterdingen, Telefon 0711 21859-0
Veröffentlichung nur im Internet unter www.zsl.kultus-bw.de

Teil I Vorbemerkungen

Der vorliegende Bildungsplan entspricht dem Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule, der durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden ist, und der mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt ist.

Der Bildungsplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Bildungsplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Teil II **Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015 in der jeweils gültigen Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufsbezogene und berufsübergreifende Handlungskompetenz zu vermitteln. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz¹

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

¹ Der Begriff "Selbstkompetenz" ersetzt den bisher verwendeten Begriff "Humankompetenz". Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen, werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte.
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

Die der Umsetzung dieses Bildungsplans zugrunde liegenden rechtlichen Rahmenbedingungen sind in der „Verordnung des Kultusministeriums über die Ausbildung und Prüfung an den Berufsschulen (Berufsschulordnung)“ in der jeweils gültigen Fassung geregelt. Die der Berufsschulordnung angefügte Stundentafel enthält die ausgewiesenen Unterrichtsbereiche "Berufsfachliche Kompetenz" und "Projektkompetenz".

Für den **Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"** erfolgt der Erwerb der Kompetenzen (Kompetenzbereiche I - III)¹ im Bereich Berufsfachliche Kompetenz. Der für den Kompetenzerwerb in den Lernfeldern insgesamt zur Verfügung stehende zeitliche Rahmen beträgt in Baden-Württemberg laut Stundentafel der Berufsschule 320 Unterrichtsstunden je Schuljahr. Im 2. und 3. Schuljahr stehen jeweils 40 Unterrichtsstunden für den Kompetenzerwerb im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde" zur Verfügung (vgl. Teil V Lernfelder)². Für die Lernfelder des 1. Schuljahrs sind im Ausbildungsberuf Bankkaufmann und Bankkauffrau 320 Unterrichtsstunden ausgewiesen. Aus diesem Grund müssen die Kompetenzbeschreibungen mit den bereits in den Lernfeldern enthaltenen Zielen abgeglichen werden und der Kompetenzerwerb der in den Lernfeldern nicht enthaltenen Kompetenzen erfolgt im Rahmen des berufsbezogenen Lernfeldunterrichts.

¹ Für 2-jährige Ausbildungsberufe Kompetenzbereiche I und II.

² Bei 2-jährigen Ausbildungsberufen stehen im 2. Schuljahr 40 Unterrichtsstunden zur Verfügung.

Projektkompetenz

Die Projektkompetenz geht über die Fachkompetenz hinaus und bildet vorrangig deren Vernetzung mit der Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz ab. Die überfachlichen Kompetenzen zeigen sich z. B. in der Entwicklung von Lösungsstrategien, der Informationsverarbeitung, den Techniken der kognitiven Auseinandersetzung mit dem Projektauftrag sowie deren Präsentation. In diesem Zusammenhang erkennen die Schülerinnen und Schüler ihre vorhandenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Zum Erreichen dieses Ziels bedarf es der gemeinsamen Planung, Durchführung und Kontrolle durch die Lehrkräfte.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Bankkaufmann und zur Bankkauffrau ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Bankkaufmann und zur Bankkauffrau vom 05.02.2020 (BGBl. I S. 121) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.10.1997) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Bankkaufleute sind in Unternehmen tätig, die Finanzdienstleistungen für Privat- und Firmenkunden anbieten. Sie beraten und begleiten Kunden mit dem Ziel, eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren.

Die Lernfelder orientieren sich an den beruflichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese umfasst fundiertes Fachwissen, kommunikative Fähigkeiten, vernetztes und analytisches Denken sowie Eigeninitiative und Empathie.

Eine zentrale Tätigkeit von Bankkaufleuten ist die Beratung von Kunden. Besondere Bedeutung kommt daher dem Erwerb der kommunikativen und fremdsprachlichen Kompetenzen zu. Ausgerichtet an den beruflichen Handlungsfeldern werden sie vorrangig integrativ in den Lernfeldern vermittelt.

Die Geschäftsprozesse in der Kreditwirtschaft sind durch ein hohes Maß an digitaler Technik und kurzen Innovationszyklen gekennzeichnet. Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integrativer Bestandteil der Lernfelder.

In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit - Ökonomie, Ökologie und Soziales -, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 5 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Bankkaufmann und Bankkauffrau				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die eigene Rolle im Betrieb und im Wirtschaftsleben mitgestalten	80		
2	Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln	80		
3	Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln	60		
4	Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten	40		
5	Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen	60		
6	Marktmodelle anwenden		40	
7	Werteströme und Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		60	
8	Kunden über die Anlage in Finanzinstrumenten beraten		120	
9	Baufinanzierungen abschließen		60	
10	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse analysieren und beurteilen			80
11	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern			80
12	Kunden über Produkte der Vorsorge und Absicherung informieren			60
13	Finanzierungen für Geschäfts- und Firmenkunden abschließen			60
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

Länderspezifische Ergänzungen für Baden-Württemberg				
	Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"	---	40	40
Summen: insgesamt 960 Stunden		320	320	320

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und im Wirtschaftsleben mitgestalten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Auszubildende, als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre eigene Stellung im Wirtschaftsleben selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Grundzüge des Privatrechts (<i>Rechtsnormen, Rechts- und Geschäftsfähigkeit, Rechtsobjekte, Besitz und Eigentum, Willenserklärungen, Rechtsgeschäfte</i>) und nehmen als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines Unternehmens und als Privatpersonen am Wirtschaftsleben teil. Sie schließen Verträge (<i>Kaufvertrag</i>), prüfen diese auf richtige Durchführung und wahren ihre Rechte als Vertragspartner (<i>Schlechtleistung, Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Verbraucherschutz</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler klären ihre Stellung im Betrieb und erfassen ihre Rolle als Auszubildende in einem Kreditinstitut. Dazu setzen sie sich unter Verwendung einschlägiger Gesetzestexte mit den Aufgaben sowie Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der Berufsausbildung auseinander (<i>Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Jugendarbeitsschutzgesetz</i>). Sie artikulieren eigene Interessen sachlich und sprachlich angemessen. Die Schülerinnen und Schüler vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung, entwickeln ihre Kommunikationsfähigkeit und wenden verbale und nonverbale Kommunikationstechniken an. Sie zeigen im Umgang miteinander, auch sensibilisiert im Sinne des inklusiven Gedankens, Kooperationsbereitschaft und Wertschätzung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen ihre zukünftige berufliche Tätigkeit, informieren sich über wichtige arbeitsvertragliche Regelungen (<i>Inhalt, Abschluss und Kündigung des Arbeitsvertrages</i>) und über Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Auszubildende (<i>Kündigungsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Elterngeld und Schwerbehinderung</i>). Sie bewerten und reflektieren Beurteilungen und Arbeitszeugnisse.</p> <p>Sie überprüfen mittels digitaler Medien die eigenen Entgeltabrechnungen (<i>Sozialversicherung, Grundzüge des Einkommensteuerrechts</i>) und informieren sich über das geltende Tarifrecht (<i>Tarifvertrag, Betriebsvereinbarung</i>). Sie beurteilen die Möglichkeiten der Mitwirkung und Mitbestimmung im Betrieb (<i>Betriebsrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten auch im Team eine lernfeldbezogene Präsentation strukturiert und adressatengerecht vor und wählen zur Präsentation analoge und digitale Medien aus. Dazu wenden sie Arbeits- und Lernstrategien, problemlösende Methoden sowie projektorientierte Arbeitsweisen an. Sie präsentieren ihre Arbeitsergebnisse, beurteilen diese und das eigene Verhalten selbstkritisch und setzen konstruktives Feedback um.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen eine aktive Rolle im Betrieb ein, respektieren gesellschaftliche, ökologische und ökonomische Anforderungen an ihre Berufsrolle und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab. Sie erkennen die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens für sich, um den wachsenden Anforderungen des gesellschaftlichen und technologischen Wandels gerecht zu werden.</p>	

Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Ablauf eines strukturierten Beratungsgesprächs, bereiten dieses planvoll vor und nutzen dazu die vorliegenden Kundendaten.

In Beratungsgesprächen kommunizieren sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen. Sie analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und wählen für sie Kontoarten und -modelle aus.

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über die empfohlenen Konten (*Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto*), deren Verfügungsmöglichkeiten (*gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung*), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen der Kreditinstitute in die Kundenkommunikation für einen erfolgreichen Vertragsabschluss und Anschlussgeschäfte ein. Sie stellen den Nutzen der Produkte für die Kunden dar und gehen konstruktiv mit Kundeneinwänden um.

Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstevertrag (*Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung*). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, SCHUFA*) Kontoverträge ab. Zur Identitätsfeststellung nutzen sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel übernehmen sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (*Kontowechselhilfe*).

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente (*Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten*). Sie führen die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten aus und erläutern Kunden den Rechnungsabschluss von Konten.

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren im Rahmen der Kontoführung Anlässe zur Kundenkommunikation und planen Maßnahmen zur Neukundengewinnung sowie Kundenbindung. Sie beachten den Datenschutz (*Bankgeheimnis, Bankauskünfte*) und die Pflichten zur Geldwäscheprävention.

Beim Tod von Kunden kommunizieren die Schülerinnen und Schüler in angemessener Weise mit den Hinterbliebenen. Sie beachten die für Nachlasskonten geltenden Vorschriften (*Legitimation der Erben, Verfügungen, Freistellungsauftrag, Meldung an das Finanzamt*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. Sie prüfen, ob die empfohlenen Konten aufgrund der tatsächlichen Nutzung für die Kunden geeignet sind.

Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäfts- und Firmenkunden über Kontokorrentkonten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und nationale sowie internationale Zahlungen abzuwickeln.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Grundlagen des Handelsrechts (*Kaufleute nach dem Handelsgesetzbuch, Handelsregister, Firma*) und unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen (*Einzelunternehmung, Gesellschaft des bürgerlichen Rechts, Offene Handelsgesellschaft, Kommanditgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft, Aktiengesellschaft, Europäische Gesellschaft, eingetragener Verein*) nach Merkmalen, die bei der Kontoführung von Bedeutung sind (*Registereintragung, gesetzliche Vertretung, Haftung*).

Die Schülerinnen und Schüler planen den Ablauf von Beratungsgesprächen und holen dazu auch auf digitalen Kanälen Informationen über Kunden ein. Sie fordern von Kunden benötigte Unterlagen an und informieren sich über deren Verfügungsberechtigungen (*Einzelvertretung, gemeinschaftliche Vertretung, Handlungsvollmacht, Prokura*).

In Beratungsgesprächen zu Kontoeröffnungen kommunizieren die Schülerinnen und Schüler adressatengerecht mit Kunden und bauen gegenseitiges Vertrauen zur Stärkung einer längerfristigen Geschäftsbeziehung auf. Sie analysieren den Bedarf und die Wünsche von Kunden und empfehlen ihnen Kontomodelle. Sie beraten Kunden über Zugangskanäle, Nutzungsmöglichkeiten und Kosten.

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher Vorgaben (*Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung*) Kontoverträge ab. Zur Identifizierung von Kunden und Vertretungsberechtigten (*Registerauszug, amtlicher Lichtbildausweis*) nutzen sie unter Beachtung der Datensicherheit auch digitale Verfahren.

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente bei inländischen Zahlungen (*Kartenzahlungen, Internetbezahlverfahren, Mobile Payment, Lastschrift*) und bei internationalen Zahlungen (*Auslandsüberweisung, Bankenorderscheck*). Sie ermitteln bei Fremdwährungszahlungen den entsprechenden EURO-Betrag (*Devisenkassakurse*) und erstellen Kundenabrechnungen. Die Schülerinnen und Schüler analysieren die mit Ex- und Importgeschäften ihrer Kunden verbundenen Risiken und identifizieren Absicherungsmöglichkeiten. Zur Absicherung von Währungsrisiken bieten sie Kunden Devisentermingeschäfte an und erstellen die Kundenabrechnungen.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Kunden den Ablauf von dokumentären Zahlungsformen (*Dokumenteninkasso gegen Zahlung, Dokumentenakkreditiv*) zur Absicherung des Zahlungsrisikos. Sie erklären Kunden die Bedeutung der Incoterms (*Free on Board, Cost, Insurance and Freight*) und der Dokumente (*Handelsrechnung, Bordkonnossement*) bei diesen Zahlungsformen. Dabei nutzen sie auch Unterlagen in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zu ihrem Kommunikationsverhalten und zu ihrer Arbeitsweise ein und gehen konstruktiv mit Kritik um. Sie werten die aus der Kontoführung gewonnenen Daten unter Beachtung des Datenschutzes aus und ermitteln neue Kundenbedürfnisse.

Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden unter Berücksichtigung von staatlichen Fördermöglichkeiten über die Formen der Geldanlage auf Konten zu beraten.**

Die Schülerinnen und Schüler erschließen sich systematisch den Anlagezweck, die Anlagedauer und die Risikotoleranz der Kunden und analysieren aktuelle und zukünftige Bedarfssignale.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich auch mithilfe digitaler Medien und der entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Verordnung über die Rechnungslegung der Kreditinstitute und Finanzdienstleistungsinstitute, Sonderbedingungen*) über die Merkmale von Sparkonten (*Vertragsgestaltung, Sparerkunde, Sparvertrag zugunsten Dritter*), Tagesgeldkonten, Festgeldkonten, Sparbriefen und Sonderformen des eigenen Unternehmens.

Die Schülerinnen und Schüler planen Kundengespräche systematisch und kundenorientiert und nutzen zielgerichtet digitale Informations- und Kommunikationssysteme unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit.

Sie beraten Kunden - auch in einer Fremdsprache - hinsichtlich der Verzinsung, der Sicherheit und der Verfügungsmöglichkeiten der genannten Anlagekonten (*Kündigung, vorzeitige Verfügung und damit verbundene Kosten*). Sie erstellen unter Berücksichtigung der Besteuerung (*Freistellungsauftrag, Nichtveranlagungsbescheinigung*) Kundenabrechnungen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Möglichkeiten der staatlichen Sparförderung unter Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen (*Vermögensbildungsgesetz, Wohnungsbauprämienengesetz*). Sie beraten Kunden über das Bausparen (*Merkmale, Bausparsumme, Verwendungs- und Verfügungsmöglichkeiten*) und berechnen die monatlichen Raten in der Spar- und Darlehensphase.

Sie führen den Geschäftsabschluss herbei und beziehen Zusatzangebote (*Cross-Selling*) im Hinblick auf eine kundenorientierte Beratung mit ein.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Beratungsgespräch und leiten Maßnahmen zur Verbesserung ab. Sie beurteilen das Beratungsergebnis hinsichtlich der Kundenmotive und erzielen stabile und langfristige Kundenbeziehungen.

Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden über Allgemein-Verbraucherdarlehen zu beraten und entsprechende Verträge abzuschließen.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Kreditarten und deren Verwendungsmöglichkeiten (*Überziehungskredit, Ratenkredit*). Sie erkennen Finanzierungsanlässe, sprechen Kunden an und zeigen ihnen passende Finanzierungsmöglichkeiten auf.

Auch mithilfe digitaler Medien informieren sich die Schülerinnen und Schüler über die Rechtsgrundlagen für Verbraucherdarlehen (*vorvertragliche Informationen, Verbraucherdarlehensvertrag, Preisangabenverordnung*) und stellen den Prozess der Kreditgewährung systematisch dar.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten strukturierte Kundengespräche anhand vorliegender Kundendaten vor.

Sie bieten den Kunden Überziehungsmöglichkeiten (*Kreditlinie, Sollzins*) auf dem Girokonto an und informieren sie über geduldete Überziehungen. Dabei beachten sie die gesetzlichen Informations- und Beratungspflichten.

Sie erklären den Kunden den Unterschied zwischen einem Ratenkredit und einem Kraftfahrzeug-Leasingangebot (*Merkmale, Liquidität*) und vergleichen beide Finanzierungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler beraten ihre Kunden über Merkmale eines Ratenkredits und prüfen die Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit (*SCHUFA, Selbstauskunft, Haushaltsrechnung, Scoring*) ihrer Kunden. Die Schülerinnen und Schüler bewerten Sicherheiten, die das Kreditausfallrisiko vermindern (*Abtretung von Lohn und Gehalt, Bürgschaft, Pfandrecht nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Sicherungsübereignung*). Sie treffen eine begründete Kreditentscheidung.

Die Schülerinnen und Schüler erstellen ein Kreditangebot unter Berücksichtigung der Kapitaldienstfähigkeit, einer angemessenen Kreditlaufzeit sowie des ermittelten Risikos.

Sie erläutern den Kunden die rechtlichen Bestimmungen und Inhalte des Darlehensvertrages und erfüllen die vorvertraglichen Informationspflichten. Sie schließen den Darlehensvertrag ab und bestellen die vereinbarten Sicherheiten. Die Schülerinnen und Schüler bieten den Kunden eine Restschuldversicherung an.

Die Schülerinnen und Schüler begründen die Notwendigkeit der Kreditüberwachung. Sie erkennen Signale für die Gefährdung von laufenden Krediten und zeigen Maßnahmen zur Vermeidung von Kreditausfällen auf. Sie informieren die Kunden über die Folgen ausbleibender Zins- und Tilgungsleistungen und wickeln notleidende Kredite ab (*Kündigung, gerichtliches Mahnverfahren, Sicherheitenverwertung, Erlangung vollstreckbarer Titel, Verbraucherinsolvenzverfahren*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Kreditprozess und leiten Maßnahmen zur Verbesserung ab.

Lernfeld 6: Marktmodelle anwenden**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, einzel- und gesamtwirtschaftliche Marktmodelle miteinander zu vergleichen und auf reale wirtschaftliche Erscheinungsformen anzuwenden.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Merkmale der sozialen Marktwirtschaft als Ordnungsrahmen für betriebliche und staatliche Entscheidungen. Sie setzen sich mit den Grundlagen des Wirtschaftens (*Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, ökonomisches Prinzip, Nachhaltigkeit*) auseinander und erkennen den Markt als Ort des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage. Sie unterscheiden Marktformen (*Polypol, Angebotsoligopol, Angebotsmonopol*) und beurteilen die Marktmacht verschiedener Marktteilnehmer.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Voraussetzungen von vollkommenen Märkten vertraut und legen die Bestimmungsfaktoren von Angebots- und Nachfrageverhalten (*Preiselastizität der Nachfrage*) fest. Sie ermitteln im Modell der vollständigen Konkurrenz den Gleichgewichtspreis und leiten aus den Wechselwirkungen von Angebots- und Nachfrageveränderungen der Marktteilnehmer Konsequenzen für die Bildung des Gleichgewichtspreises ab. Sie erkennen den Markt als Koordinationsinstanz der Teilnehmer hinsichtlich ihrer Interessen und unterscheiden die Anlässe und Wirkungen staatlicher Eingriffe in die Preisbildung (*marktkonforme und -konträre Maßnahmen*).

Die Schülerinnen und Schüler stellen die Ziele und Merkmale von Kooperation und Konzentration der Unternehmen (*Interessengemeinschaft, Arbeitsgemeinschaft, Kartell, Konzern, Holding, Fusion*) dar und bestimmen die Auswirkungen auf die Marktteilnehmer und auf gesamtwirtschaftliche Entwicklungen. Sie sammeln Argumente für die Notwendigkeit, benennen Ziele und Maßnahmen der staatlichen Wettbewerbspolitik (*Kartellregelung, Fusionskontrolle, Missbrauchsaufsicht*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren fortlaufend die aktuellen Entwicklungen des Marktes, setzen sich kritisch damit auseinander und präsentieren ihre Ergebnisse.

Lernfeld 7: Werteströme und Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Werteströme in Kreditinstituten zu dokumentieren und zu beurteilen, erfolgsneutrale und erfolgswirksame Geschäftsfälle darzustellen sowie maßgebliche Bewertungsansätze von Bilanzpositionen anzuwenden.

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über das Vermögen und die Schulden eines Kreditinstitutes (*Inventur, Inventar, Bilanz*). Sie strukturieren den Aufbau der Bilanz (*Aktiva, Passiva*) und wenden die Grundlagen ordnungsmäßiger Buchführung an (*Handelsgesetzbuch, Abgabenordnung, Verordnung über die Rechnungslegung der Kreditinstitute und Finanzdienstleistungsinstitute*).

Sie erfassen Veränderungen des Vermögens und der Schulden (*Bestandskonten, Kundenkontokorrent*) sowie erfolgswirksame Geschäftsfälle (*Erfolgskonten*). Diese kontieren sie im Grund-, Haupt- und Nebenbuch. Sie beurteilen durch Abschluss des Gewinn- und Verlustkontos die Veränderung des Eigenkapitals.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren Zu- und Abgänge der Geschäftsausstattung unter Berücksichtigung umsatzsteuerrechtlicher Vorgaben im Grund- und Hauptbuch. Sie erfassen Wertminderungen der Geschäftsausstattung durch steuerrechtlich zulässige Abschreibungen im Grund- und Hauptbuch.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Werthaltigkeit von Forderungen des Kreditinstitutes, beurteilen deren Risikolage und berechnen den Bilanzwert (*Einzelwertberichtigungen, Pauschalwertberichtigungen*).

Die Schülerinnen und Schüler erschließen sich den Wertpapierbestand des Kreditinstitutes. Sie bewerten die Wertpapiere der Liquiditätsreserve unter Berücksichtigung des maßgeblichen Bewertungsansatzes.

Die Schülerinnen und Schüler diskutieren die Möglichkeiten der bilanziellen Risikovorsorge für allgemeine Bankrisiken eines Kreditinstitutes (*offene und stille Risikovorsorge*). Sie ergründen die Ursachen für die Bildung von Rückstellungen und ermitteln den erforderlichen Vorsorgebedarf.

Die Schülerinnen und Schüler stellen die Bestandteile eines Jahresabschlusses dar (*Jahresbilanz, Gewinn- und Verlustrechnung, Anhang und Lagebericht*) und reflektieren die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchhaltung für unterschiedliche Anspruchsgruppen innerhalb und außerhalb der Kreditinstitute.

Lernfeld 8: Kunden über die Anlage in Finanzinstrumenten beraten**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 120 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Finanzinstrumente zu analysieren und die Kunden über eine Geldanlage in Aktien, Anleihen und Investmentfonds zu beraten.**

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben (*Wertpapierhandelsgesetz*) einer Anlageberatung in Wertpapieren. Sie holen die notwendigen Kundeninformationen ein, analysieren diese zielgerichtet und ermitteln den individuellen Anlagebedarf.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich auch mithilfe digitaler Medien und Gesetzestexten (*Aktiengesetz, Kapitalanlagegesetzbuch*) über Möglichkeiten der Vermögensanlage in Wertpapieren. Sie unterscheiden Anleihen (*Rechte, Emittenten, Verzinsung, Laufzeit, Tilgung, Rendite*), Aktien (*Rechte, Arten, Neuemission, Kapitalerhöhung, Rendite*) und Investmentfonds (*Funktionsweise, offene Wertpapier- und Immobilienfonds, aktive und passive Fonds, Kosten, Preisermittlung, Ertragsverwendung, Ausgabe, Rücknahme*).

Sie erarbeiten für die genannten Wertpapierarten Chancen- und Risikoprofile. Sie beurteilen Aktien anhand von Kennzahlen (*Kurs-Gewinn-Verhältnis, Dividendenrendite*) und der Entwicklung von Börsenindizes (*Deutscher Aktienindex, EuroStoxx*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Finanzderivate (*Optionsscheine, Optionen, Futures, Zertifikate*) und ihre Anwendungsmöglichkeiten (*Absicherung, Spekulation*). Sie stellen die Chancen und Risiken dieser derivativen Finanzinstrumente für ihre Kunden dar.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Kundengespräche systematisch und kundenorientiert vor und präsentieren entsprechend der Risikobereitschaft und den Motiven der Kunden Empfehlungen für die Vermögensanlage. Dabei berücksichtigen sie auch steuerliche Aspekte. Auf dieser Grundlage erstellen sie eine Geeignetheitserklärung.

Sie erkunden den Ablauf des Erwerbs und des Verkaufs von Wertpapieren und Derivaten an den regulierten Märkten (*Börsensegmente, Festpreis-, Kommissionsgeschäft*) und unterstützen die Kunden bei der Erteilung einer Order (*Limitierung, Gültigkeit, Ausführungsplatz*).

Die Schülerinnen und Schüler erklären Kunden das Zustandekommen von Börsenpreisen (*Meistausführungsprinzip, Kursnotierung*) und erstellen eine Kauf- und Verkaufsabrechnung. Sie informieren die Kunden über die Verwahrung und Verwaltung von Finanzprodukten (*Girosammelverwahrung*).

Die Schülerinnen und Schüler beurteilen ihre Empfehlung und Vorgehensweise im Umgang mit Kunden anhand der Geeignetheitserklärung. Sie reflektieren den Prozessablauf unter besonderer Berücksichtigung der Kundenbindung und erkennen weitere künftige Beratungsansätze.

Lernfeld 9: Baufinanzierungen abschließen**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden das Verfahren des Immobilienerwerbs zu erklären, Baufinanzierungskonzepte zu entwickeln und Immobilien-Verbraucherdarlehensverträge abzuschließen.**

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich auch mithilfe digitaler Medien über Grundstücke und grundstücksgleiche Rechte (*Wohneigentum, Erbbaurecht*) sowie über Kreditarten der Baufinanzierung (*Annuitätendarlehen, Festdarlehen, Bauspardarlehen, Darlehen der Kreditanstalt für Wiederaufbau*) und machen sich mit den rechtlichen Rahmenbedingungen vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Finanzierungswünsche der Kunden und bereiten Kundengespräche systematisch vor. Dabei unterscheiden sie die Finanzierungsanlässe nach dem geplanten Vorhaben (*Neubau, Kauf*). Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzierungsbedarf (*Gesamtkosten*).

Die Schülerinnen und Schüler fordern von Kunden die für eine Baufinanzierung notwendigen Unterlagen an (*Gehaltsnachweise, Steuerbescheide, Selbstauskunft, Objektunterlagen, Grundbuchauszug*). Sie analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und beurteilen ihre Kreditwürdigkeit.

Sie bewerten die Immobilie als Kreditsicherheit (*Grundschild*). Sie ermitteln den Beleihungswert der zu finanzierenden Immobilie unter Berücksichtigung ihrer Nutzung (*Sachwertverfahren, Vergleichswertverfahren, gespaltenes Ertragswertverfahren*) und den Beleihungsauslauf unter Berücksichtigung der weiteren Eintragungen im Grundbuch.

Die Schülerinnen und Schüler unterbreiten Kunden ein individuelles Finanzierungsangebot (*Zinssatz, Zinsbindung, Laufzeit, Rate, Sondertilgung*) unter Berücksichtigung der Kapitaldienstfähigkeit, der aktuellen Marktlage und einer angemessenen Laufzeit. Dabei erfüllen sie die vorvertraglichen Informationspflichten (*Europäisches Standardisiertes Merkblatt*), erläutern Kunden den weiteren Ablauf der Baufinanzierung (*Grundstückskaufvertrag, Auflassung, Eigentumserwerb, Grundschuldbestellung*) und schließen Immobilien-Verbraucherdarlehensverträge ab (*Widerrufsbelehrung, ordentliches und außerordentliches Kündigungsrecht*).

Die Schülerinnen und Schüler begründen die Notwendigkeit einer laufenden Kreditüberwachung und erkennen Gefährdungspotentiale frühzeitig. Sie erarbeiten gemeinsam mit Kunden Lösungsansätze zur Vermeidung von Kreditausfällen. Dabei informieren sie Kunden über die Folgen von ausbleibenden Zins- und Tilgungsleistungen (*Verwertung der Grundschild*).

Die Schülerinnen und Schüler erkennen weitere Beratungsansätze im Rahmen der Baufinanzierung und informieren Kunden über die Wohngebäude- und die Hausratversicherung (*versicherte Gefahren, versicherte Sachen*).

Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zum Ablauf ihres Beratungsgesprächs ein und gehen konstruktiv mit Verbesserungsvorschlägen um. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten und ihre Beratungskompetenz und leiten daraus Maßnahmen zur Verbesserung sowie zur Intensivierung der Kundenbindung ab.

Lernfeld 10: Gesamtwirtschaftliche Einflüsse analysieren und beurteilen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, sich über die verschiedenen Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu informieren, diese zu analysieren und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich fortlaufend auch mithilfe digitaler Medien über aktuelle und künftige gesamtwirtschaftliche Entwicklungen und analysieren diese kritisch hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Kreditwirtschaft, auf ihre Kunden und auf ihre private und berufliche Situation.

Sie beschreiben und unterscheiden mögliche Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des im Stabilitätsgesetz und in dessen Erweiterungen beschriebenen gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes (*Wirtschaftswachstum, Preisniveaustabilität, hoher Beschäftigungsstand, außenwirtschaftliches Gleichgewicht, Umweltschutz, gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung*) und leiten mögliche Zielkonflikte ab. Sie erkennen unterschiedliche wirtschaftliche Interessen. Mithilfe statistischer Daten (*Bruttoinlandsprodukt, Preisindex, Arbeitslosenquote, Leistungsbilanz*) ermitteln die Schülerinnen und Schüler mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes und analysieren deren Ursachen.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (*Konjunkturphasen, Wirtschaftszyklen*) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf und erörtern wirtschaftspolitische Konsequenzen auch mittels Kausalketten (*Fiskalpolitik, Geldpolitik*).

Sie erklären die Aufgaben der Zentralbanken sowie die Funktion und Wirkung ihres Instrumentariums (*Offenmarktgeschäfte, Fazilitäten, Mindestreserve*) für die Gesamtwirtschaft (*Inflation, Deflation*) und den Bankensektor (*Zinsniveau, Giralgeldschöpfung*). Die Schülerinnen und Schüler zeigen die außenwirtschaftlichen Aspekte der Wirtschaftspolitik (*Wechselkurssysteme, Auf- und Abwertung*) und ihre Konsequenzen auf. Sie dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung digitaler Medien.

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden hinsichtlich der möglichen Konsequenzen wirtschaftspolitischer Entscheidungen auf ihre Anlage- und Kreditentscheidungen (*Realzinsberechnung, Währungsgewinne und -verluste*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das Ergebnis des Beratungsgesprächs und vergleichen es fortlaufend mit den aktuellen wirtschaftspolitischen Informationen. Bei Bedarf leiten sie in Absprache mit ihren Kunden Maßnahmen zur Korrektur ein.

Lernfeld 11: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Wertschöpfungsprozesse auf Grundlage der Kosten- und Erlösrechnung zu analysieren und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den funktionalen Zusammenhang zwischen interner und externer Rechnungslegung. Sie grenzen die Finanzbuchführung von der Kosten- und Erlösrechnung ab und begründen die Bedeutung der internen Rechnungslegung für die erfolgs- und zielorientierte Steuerung und Überwachung eines Kreditinstituts. Die Schülerinnen und Schüler erkundigen sich über die Aufgaben einer Controllingabteilung und werten statistische Daten digital aus.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kosten (*Grundkosten, Zusatzkosten, fixe und variable Kosten*) und Erlöse (*Grunderlöse, Zusatzerlöse*) im Wert- und Betriebsbereich auf Grundlage der Daten der Finanzbuchhaltung (*Zweckaufwendungen, neutrale Aufwendungen, Zweckerträge, neutrale Erträge*). Sie treffen auf der Basis dieser Analyse Investitionsentscheidungen (*Gewinn- und Kostenvergleichsrechnung*).

Bei der Gesamtbetriebskalkulation stellen die Schülerinnen und Schüler die Erlöse den Kosten gegenüber und ermitteln das Betriebsergebnis auf Basis der Daten aus der Gewinn- und Verlustrechnung. Sie bewerten anhand der Ergebnisse den internen Leistungsprozess des Kreditinstitutes.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Erfolgsbeitrag für das Kreditinstitut durch Gegenüberstellung des Kundengeschäfts mit alternativen Geldanlagen und -aufnahmen am Geld- und Kapitalmarkt (*Marktzinsmethode*).

Sie analysieren die Kosten und Erlöse von Betriebsleistungen und erfassen die direkt zurechenbaren Einzelkosten eines Geschäftsprozesses im Kreditinstitut (*prozessorientierte Standard-einzelkostenrechnung*). Sie berechnen den Standardstückkostensatz, vergleichen diesen mit dem Erlös und bewerten den Teilerfolg im Betriebsbereich. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Auswirkung von Overheadkosten in der Berechnung.

Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren für zinsabhängige Aktiv- und Passivgeschäfte des Kreditinstituts die Preisober- und Preisuntergrenzen. Sie wenden die mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung im Produkt- und Kundenbereich an und prüfen die Vorteilhaftigkeit für das Kreditinstitut.

Lernfeld 12: Kunden über Produkte der Vorsorge und Absicherung informieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Vorsorgemöglichkeiten und Versicherungsprodukte zur Absicherung zu informieren.**

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über Vorsorgemöglichkeiten im Rahmen des Drei-Schichten-Modells der Altersvorsorge. Sie ordnen die gesetzliche Altersrente und die Basisrente der ersten Schicht zu und beurteilen deren Bedeutung für Kunden. Im Rahmen der zweiten Schicht stellen die Schülerinnen und Schüler die kapitalgedeckte Zusatzvorsorge (*Riester-Rente, Direktversicherung*) dar und ermitteln die staatliche Förderung bei Abschluss entsprechender Verträge. Sie beschreiben Versicherungsprodukte (*private Rentenversicherung, Kapitallebensversicherung, Risikolebensversicherung*) der dritten Schicht.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Kunden die Notwendigkeit privater Vorsorge. Sie zeigen Versorgungslücken (*Alter, Tod, Erwerbsminderung*) der Kunden aus der gesetzlichen Rentenversicherung (*Altersrente, Erwerbsminderungsrente, Witwen- und Waisenrente*) unter Berücksichtigung unterschiedlicher Lebenssituationen auf.

Sie entwickeln bedarfsgerechte Angebote unter Beachtung staatlicher Förderungen von kapitalgedeckten Altersvorsorgeverträgen und informieren über steuerliche Aspekte der angebotenen Vorsorgemöglichkeiten (*Basisrente, Riester-Rente, private Rentenversicherung, Kapitallebensversicherung*).

Die Schülerinnen und Schüler erläutern Kunden die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung und stellen ihnen die Leistungen aus dem Vertrag bei Gewährung eines Bezugsrechts dar. Sie informieren Kunden über garantierte Leistungen und die Möglichkeit zum Erhalt von Überschüssen.

Die Schülerinnen und Schüler erklären Kunden Obliegenheiten vor Vertragsabschluss (*Gesundheitsprüfung*) und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflichten auf. Sie weisen auf die gesetzlichen Verbraucherrechte (*Versicherungsvertragsgesetz*) hin.

Im Rahmen einer ganzheitlichen Absicherung stellen die Schülerinnen und Schüler den Kunden die Bedeutung einer privaten Unfallversicherung (*Unfallbegriff, Leistungsarten*) und einer Berufsunfähigkeitsversicherung dar.

Sie analysieren die Gestaltungsmöglichkeiten von Versicherungsverträgen bei Zahlungsschwierigkeiten von Versicherungsnehmern und unterbreiten kundengerechte Lösungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Ergebnisse im Hinblick auf die Bedarfe der Kunden und leiten mögliche Optimierungsmaßnahmen auch für eine langfristige Kundenbindung ab.

Lernfeld 13: Finanzierungen für Geschäfts- und Firmenkunden abschließen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, die Bonität von Geschäfts- und Firmenkunden zu beurteilen, Sicherheiten zu bestellen, Darlehensverträge abzuschließen und abzuwickeln.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich auch mithilfe digitaler Medien über Finanzierungsmöglichkeiten von Unternehmen (*Innenfinanzierung, Außenfinanzierung*) und über die Rechtsgrundlagen einer Darlehensgewährung (*Kreditwesengesetz, Mindestanforderungen an das Risikomanagement*). In Abhängigkeit vom Finanzierungsanlass identifizieren sie Darlehensarten (*Betriebsmittel-, Investitions-, Avalkredit*) sowie weitere Finanzierungsmöglichkeiten (*Factoring, Leasing*) und bereiten sich auf Beratungsgespräche vor. Dazu beschaffen sie sich die erforderlichen Daten und prüfen die Kreditfähigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Kunden das Ratingverfahren zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit, unterscheiden dabei quantitative und qualitative Faktoren und fordern die benötigten Unterlagen an. Zur Beurteilung der wirtschaftlichen Verhältnisse analysieren die Schülerinnen und Schüler den Jahresabschluss, ermitteln Bilanz- und Erfolgskennzahlen (*Eigenkapitalquote, Anlagendeckung, Cashflow, Rentabilität, Debitorenziel, Kreditorenziel*) und beurteilen die Ergebnisse im Zeit- und Branchenvergleich. Sie begründen den Zusammenhang zwischen dem Ratingergebnis und dem Sollzinssatz von Darlehen (*Eigenkapitalkosten, Risikokosten*).

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren und bewerten Sicherheiten (*Bürgschaft, Sicherungsübereignung, Verpfändung von Wertpapieren, Globalzession, Grundschuld*).

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln auf Basis der Kundenangaben den Finanzierungsbedarf und erstellen zum Finanzierungsanlass passende Darlehensangebote. Zur Finanzierung des Umlaufvermögens bieten sie Kontokorrentkredite an. Zur Finanzierung von Anlagegütern empfehlen sie Investitionsdarlehen mit unterschiedlichen Zins- und Tilgungsvereinbarungen (*Annuitätendarlehen, Tilgungsdarlehen, Festdarlehen*). Bei einem Avalkredit geben sie Bürgschafts- bzw. Garantieerklärungen (*Mietaval, Anzahlungsaval, Gewährleistungsaval*) gegenüber Dritten ab.

Die Schülerinnen und Schüler schließen unter Beachtung der Rechtsvorschriften Darlehensverträge ab und bestellen die Sicherheiten. Bei zweckgebundenen Darlehen kontrollieren sie die Verwendung der bereitgestellten Mittel.

Die Schülerinnen und Schüler erkennen Ursachen der Kreditgefährdung und stellen Maßnahmen zu deren Vermeidung dar. Sie achten auf die Bonität der Darlehensnehmer durch Folgeratings und prüfen in angemessenen Abständen den Wert der Sicherheiten. Bei einer erheblichen Bonitätsverschlechterung der Kunden leiten sie erforderliche Maßnahmen ein.

Bei notleidenden Darlehen kündigen die Schülerinnen und Schüler die Darlehen und stellen die Restschuld fällig. Sie drohen die Verwertung der Sicherheiten an und verwerten diese nach Ablauf der gesetzlichen oder vertraglichen Fristen. Sie erläutern Kunden den Ablauf eines Insolvenzverfahrens. Bei einer Liquidation des Unternehmens beurteilen die Schülerinnen und Schüler, in welcher Weise nicht gesicherte und gesicherte Forderungen durch Insolvenzverwalter befriedigt werden (*Absonderungsrechte, Insolvenzquote*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren den Kreditprozess und leiten Maßnahmen zur Verbesserung ab.

Teil VI Kompetenzbeschreibungen für den Unterricht in der kaufmännischen Berufsschule im Prüfungsbereich "Wirtschafts- und Sozialkunde"

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

Zeitrictwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Berufsausbildung und berufliche Tätigkeit unter Beachtung wesentlicher Rechtsvorschriften zu analysieren und sich mit den unterschiedlichen Rollen auseinander zu setzen, die daraus resultierenden Erwartungshaltungen zu beurteilen sowie eine eigenständige Position zu entwickeln.

Die Schülerinnen und Schüler charakterisieren das Konzept der dualen Berufsausbildung (*Lernorte, Beteiligte*). Anhand des Ausbildungsvertrages und der gesetzlichen Bestimmungen arbeiten sie die rechtlichen Voraussetzungen zur Begründung von Ausbildungsverhältnissen sowie die Inhalte des Ausbildungsvertrages heraus. Sie leiten hieraus Aufgaben, Rechte und Pflichten der an der Berufsausbildung beteiligten Personen ab. In diesem Zusammenhang untersuchen sie Konfliktsituationen in der Ausbildung und entwickeln Lösungsmöglichkeiten. Sie erläutern die Möglichkeiten der Beendigung von Ausbildungsverhältnissen und den besonderen Kündigungsschutz von Auszubildenden.

Sie analysieren ihren betrieblichen Arbeitsplatz und entwickeln Gestaltungsvorschläge unter Beachtung von Schutzbestimmungen (*Arbeits-, Gesundheits-, Umwelt- und Jugendarbeitsschutz*). Sie beurteilen die Auswirkungen der Schutzbestimmungen für die Mitarbeiter und die Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Voraussetzungen für die Errichtung eines Betriebsrates und einer Jugend- und Auszubildendenvertretung im Unternehmen. Sie beschreiben mithilfe des Betriebsverfassungsgesetzes die Mitbestimmung bei betrieblichen Entscheidungen und wenden entsprechende Regelungen an. Vor diesem Hintergrund begründen sie die Notwendigkeit von Betriebsversammlungen. Die Schülerinnen und Schüler überprüfen ihre Möglichkeiten der Einflussnahme durch eine Jugend- und Auszubildendenvertretung im Unternehmen.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Bedeutung von Tarifverträgen auseinander und beurteilen die Rolle der Sozialpartner auch vor dem Hintergrund der Tarifautonomie. In diesem Zusammenhang skizzieren sie den Ablauf von Tarifverhandlungen und erläutern die Bedingungen für den Abschluss von Tarifverträgen. Sie unterscheiden Tarifverträge (*Entgelt-, Manteltarifvertrag*). Sie beschreiben die Inhalte einer Betriebsvereinbarung (*Betriebsverfassungsgesetz*) sowie die Interessen der Vertragspartner. Sie vergleichen Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung vor dem Hintergrund der Unabdingbarkeit.

Sie beschreiben das System der gesetzlichen Sozialversicherung (*Versicherungspflicht, Träger*). Sie erläutern die wesentlichen Leistungen des jeweiligen Versicherungszweiges. Sie analysieren Probleme des Systems der sozialen Sicherung (*Demographischer Wandel*) und begründen die Notwendigkeit einer zusätzlichen Vorsorge. Hierzu zeigen sie Lösungsmöglichkeiten am Beispiel der Altersvorsorge auf (*Dreischichtenmodell*).

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren**Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, gesamtwirtschaftliche Kreislaufzusammenhänge zu interpretieren, darauf aufbauend die am Leitbild einer Sozialen Marktwirtschaft orientierte Wirtschaftsordnung der Bundesrepublik Deutschland zu bewerten und marktformenabhängige Preisbildungsprozesse darzustellen.

Die Schülerinnen und Schüler stellen die wechselseitigen Beziehungen der Wirtschaftssubjekte mit Hilfe des Modells des Wirtschaftskreislaufs grafisch dar (*Sektoren: Unternehmen, Haushalte, Staat, Ausland, Vermögensänderung*) und analysieren die Auswirkungen von Veränderungen gesamtwirtschaftlicher Größen auf ihr Unternehmen.

Sie charakterisieren das Bruttoinlandsprodukt als ein wichtiges Maß für die wirtschaftliche Leistung eines Landes und unterscheiden hierbei zwischen der Entstehungs-, Verwendungs- und Verteilungsrechnung. Anhand statistischer Daten interpretieren die Schülerinnen und Schüler die Veränderungen des realen und nominalen Bruttoinlandsproduktes und des Volkseinkommens. In diesem Zusammenhang führen sie Berechnungen durch (*Entstehungsrechnung: Anteil der Wirtschaftsbereiche am BIP; Verwendungsrechnung: Anteil der produzierten Güter nach Art ihrer Verwendung; Verteilungsrechnung: Lohnquote, Gewinnquote*). Mit Hilfe der Ergebnisse aus der Entstehungsrechnung beurteilen sie die Bedeutung ihrer Branche für Wachstum und Beschäftigung in Deutschland.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Aussagekraft des Bruttoinlandsprodukts als Maßstab für den Wohlstand eines Landes kritisch und zeigen alternative Wohlstandsindikatoren auf (*Lebensstandard, Einkommensverteilung, Bildungsstand der Bevölkerung, Umweltbelastung*).

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben den Grundgedanken und die Ordnungsmerkmale (*Rolle des Staates, Eigentumsform, Verträge, Produktion/Handel, Konsum, Arbeitsmarkt, Berufs-/Arbeitsplatzwahl*) der Sozialen Marktwirtschaft in der Bundesrepublik Deutschland und untersuchen den Einfluss dieses Ordnungsrahmens auf einzelbetriebliches und privates Handeln.

Anhand von Praxisbeispielen unterscheiden sie Formen und Ziele der Kooperation und Konzentration (*Kartell, Trust*) und beurteilen deren Folgen (*Wettbewerb, Arbeitnehmer, Verbraucher*). Vor diesem Hintergrund begründen sie die Notwendigkeit einer staatlichen Wettbewerbspolitik.

Die Schülerinnen und Schüler kennzeichnen den Markt als Ort des Zusammentreffens von Angebot und Nachfrage. Sie grenzen das Modell des vollkommenen Marktes von unvollkommenen Märkten ab und systematisieren Marktformen nach der Zahl der Marktteilnehmer (*Polypol, Angebotsoligopol, Angebotsmonopol*). Am Beispiel der Börsenpreisbildung ermitteln die Schülerinnen und Schüler tabellarisch und grafisch Gesamtangebot, Gesamtnachfrage und das Marktgleichgewicht bei einem Polypol auf dem vollkommenen Markt. Ausgehend von einer Ungleichgewichtssituation durch Verschiebung der Angebots- bzw. Nachfragekurve erläutern sie den Anpassungsprozess hin zu einem neuen Marktgleichgewicht.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die Wirkungsweise von Staatseingriffen mit Hilfe des Modells des vollkommenen Polypols. Sie unterscheiden marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe und beurteilen deren Auswirkungen auf die Marktteilnehmer und den Staat.

Die Schülerinnen und Schüler stellen tabellarisch die Erlös-, Kosten- und Gewinnsituation des Angebotsmonopolisten bei unterschiedlichen Preisen dar und ermitteln die erlös- bzw. die gewinnmaximale Preis-Mengen-Kombination. Sie übertragen die gewonnenen Erkenntnisse in eine Grafik (*Erlös, Kosten, Verlustzonen, Gewinnzone, Gewinnschwelle, Gewinngrenze, Erlösmaximum, Gewinnmaximum*).

Im Rahmen der Preisbildung beim Angebotsoligopol grenzen die Schülerinnen und Schüler kooperatives und nichtkooperatives Anbieterverhalten voneinander ab (*Verdrängungswettbewerb, Preisstarrheit, Preisführerschaft, Preisabsprachen*). Sie begründen situationsbezogen, unter welchen Voraussetzungen solche Verhaltensweisen als erfolgsversprechend einzustufen sind.

Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen**Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, wirtschaftspolitische Zusammenhänge aufzuzeigen, die konjunkturelle Lage mittels Indikatoren zu beurteilen und darauf aufbauend staatliche sowie geldpolitische Maßnahmen und deren Wirkungen auch vor dem Hintergrund der europäischen Integration und der Globalisierung zu skizzieren.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben einen idealtypischen Konjunkturverlauf und vergleichen diesen mit der realen wirtschaftlichen Entwicklung. Anhand von Indikatoren (*Geschäftsklimaindex, Auftragseingänge, Kapazitätsauslastung, Lagerbestände, Beschäftigung, Preisniveau*) beschreiben sie die konjunkturellen Phasen. Sie erläutern die Folgen konjunktureller Schwankungen sowohl für den Ausbildungsbetrieb als auch für ihre Lebenssituation. Daraus leiten sie konjunkturpolitische Maßnahmen (*Besteuerung von Unternehmen und Haushalten, Subventionen/Transferleistungen, Staatsnachfrage*) im Hinblick auf die jeweilige Konjunkturphase ab.

Die Schülerinnen und Schüler charakterisieren die wirtschaftspolitischen Ziele des Stabilitätsgesetzes sowie die qualitativen Ziele „lebenswerte Umwelt“ und „gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung“. Sie prüfen die Zielerreichung anhand statistischer Daten. Ausgehend von wirtschaftspolitischen Maßnahmen begründen die Schülerinnen und Schüler mögliche Zielbeziehungen.

Die Schülerinnen und Schüler untersuchen die aktuelle Lage auf dem Arbeitsmarkt in Deutschland. Sie berechnen die Arbeitslosenquote und unterscheiden zwischen offener und verdeckter Arbeitslosigkeit. Sie beschreiben Ursachen der Arbeitslosigkeit (*saisonale, friktionelle, konjunkturelle, strukturelle Arbeitslosigkeit*). Unter Berücksichtigung der aktuellen arbeitsmarktpolitischen Situation diskutieren sie Chancen und Probleme beschäftigungspolitischer Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern die Vorgehensweise zur Ermittlung des Verbraucherpreisindex (*Warenkorb, Wägungsschema*). Sie beschreiben den Zusammenhang zwischen Kaufkraft und Preisniveau. Sie analysieren die Auswirkungen einer Inflation auf Löhne/Gehälter, Ersparnisse, Schulden und Sachwerte.

Die Schülerinnen und Schüler skizzieren den organisatorischen Aufbau und die Aufgaben des Europäischen Systems der Zentralbanken. Sie erläutern die Bedeutung der Unabhängigkeit einer Zentralbank für den Erhalt der Preisniveaustabilität. Am Beispiel der Veränderung des Hauptrefinanzierungssatzes prüfen sie die Wirkungsweise geldpolitischer Maßnahmen der EZB im Hinblick auf ihre jeweilige Zielsetzung.

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Folgen der europäischen Integration (*Binnenmarkt*) und der Globalisierung (*Ursachen und Auswirkungen internationaler Arbeitsteilung*) auf private, unternehmerische und wirtschaftspolitische Entscheidungen.

Teil VII Lesehinweise

fortlaufende Nummer

Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben

Angabe des Ausbildungsjahres und Zeitrichtwertes (inklusive circa 20 % für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle)

Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Privatkunden über Konten und Zahlungsinstrumente zu beraten, Konten zu eröffnen und Zahlungen abzuwickeln.

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Ablauf eines strukturierten Beratungsgesprächs, bereiten dieses planvoll vor und nutzen dazu die vorliegenden Kundendaten.

In Beratungsgesprächen kommunizieren sie - auch in einer Fremdsprache - angemessen mit Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen analogen und digitalen Vertriebskanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen deren Bedürfnisse und Präferenzen. Sie analysieren die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kunden und wählen für sie Kontoarten und -modelle aus.

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über die empfohlenen Konten (*Einzel- und Gemeinschaftskonto, Konto für Minderjährige, Basiskonto, Pfändungsschutzkonto, Treuhandkonto*), deren Verfügungsmöglichkeiten (*gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung*), Kosten, Nutzungsmöglichkeiten und die Einlagensicherung. Sie beziehen Zusatzangebote und Serviceleistungen der Kreditinstitute in die Kundenkommunikation für einen erfolgreichen Vertragsabschluss und Anschlussgeschäfte ein. Sie stellen den Nutzen der Produkte für die Kunden dar und gehen konstruktiv mit Kundeneinwänden um.

Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über Rechte und Pflichten aus dem Kontovertrag und dem Zahlungsdienstevertrag (*Authentifizierungsinstrumente, Sorgfaltspflichten beim Onlinebanking, Ausführungsfristen, Haftung*). Sie beurteilen die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kunden und schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Geschäftsbedingungen, Geldwäschegesetz, Abgabenordnung, SCHUFA*) Kontoverträge ab. Zur Identitätsfeststellung nutzen sie auch digitale Verfahren. Bei einem Kontowechsel übernehmen sie die Korrespondenz mit dem abgebenden Kreditinstitut (*Kontowechselhilfe*).

Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Zahlungsinstrumente (*Überweisung, Lastschrift, Kartenzahlungen, Mobile Payment, Internetbezahlverfahren, Sorten*). Sie führen die im Zahlungsverkehr anfallenden Tätigkeiten aus und erläutern Kunden den Rechnungsabschluss von Konten.

Die Schülerinnen und Schüler identifizieren im Rahmen der Kontoführung Anlässe zur Kundenkommunikation und planen Maßnahmen zur Neukundengewinnung sowie Kundenbindung. Sie beachten den Datenschutz (*Bankgeheimnis, Bankauskünfte*) und die Pflichten zur Geldwäscheprävention.

Beim Tod von Kunden kommunizieren die Schülerinnen und Schüler in angemessener Weise mit den Hinterbliebenen. Sie beachten die für Nachlasskonten geltenden Vorschriften (*Legitimation der Erben, Verfügungen, Freistellungsauftrag, Meldung an das Finanzamt*).

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch in Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Bei Meinungsverschiedenheiten mit Kunden wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an. Sie prüfen, ob die empfohlenen Konten aufgrund der tatsächlichen Nutzung für die Kunden geeignet sind.

1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

Fremdsprache ist berücksichtigt

offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen

verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert

Datensicherheit ist berücksichtigt

offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen

berufssprachliche Handlungssituationen sind berücksichtigt

Datenschutz ist berücksichtigt

Nachhaltigkeit in Lern- und Arbeitsprozessen ist berücksichtigt

Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt

Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt

Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg