

# Personalentwicklung in Genossenschaftsbanken

## Privatkunden Marktbereich



## Einführung

Sehr geehrte Damen und Herren,

die bundesweite Bildungskonzeption GenoPE orientiert sich am Bildungsbedarf in den Funktionsfeldern Privatkunden, Firmenkunden, Betriebsbereich und Bankmanagement. Die Anforderungsprofile für diese verschiedenen Aufgaben sind in dem Bundesprojekt F&C – Funktionen und Competencies – definiert und finden Berücksichtigung in der GenoPE-Bildungskonzeption.

In dem Kundensegment – Marktbereich Privatkunden „Serviceberatung“ – geht es um die kompetente und zügige Versorgung der Kunden mit Finanzdienstleistungen unter Berücksichtigung der geltenden regulatorischen Anforderungen. Trotz zunehmender Nutzung der modernen Informationstechnologien (Digitalisierung und Omnikanalvertrieb) bleibt die Geschäftsstelle ein zentraler Vertriebskanal. Das Konzept der genossenschaftlichen Beratung steht dabei im Mittelpunkt.

Für den Marktbereich Privatkunden Vermögensanlage/Vermögensbildung bzw. Wohnbaufinanzierung ist es für die Erstellung von Lösungskonzepten wichtig, dass die Mitarbeiter<sup>1</sup> die Produktpalette sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen beherrschen. Sie sind in der Lage eine bedarfsorientierte Beratung bzw. Betreuung im Rahmen einer modernen Bankorganisation und der Ziele der Bank durchzuführen.

Die Mitarbeiter vertiefen und erweitern durch den Besuch der dafür vorgesehenen Kernmodule in den einzelnen Entwicklungswegen ihre Kernkompetenzen (Persönlichkeits-, Sozial-, Methoden- und Fachkompetenz). Sie ergänzen ihr Fachwissen fortlaufend durch den Besuch von Spezialmodulen. Der Nachweis der Kernkompetenzen erfolgt durch die Teilnahme an den regelmäßig angebotenen Kompetenzprüfungen (GenoPE-Kompetenznachweise).

Kompetenznachweise:

- VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)
- VR-BeraterPass Privatkundenberatung (Pass 3)
- VR-FinanzierungsPass (Baufinanzierung – Marktfolge)
- VR-FinanzierungsPass (Baufinanzierung – Markt)
- VR-BeraterPass Vermögensplanung (Pass 4)

Zur Vorbereitung auf die Kompetenzprüfungen werden verschiedene Seminarmodule mit E-Learning angeboten. Das GenoPE E-Learning ist ein fester Bestandteil zur Vorbereitung auf die einzelnen Seminare.

Das bundesweit implementierte VR-BeraterPass-Konzept wird vollständig umgesetzt. Die Kompetenzprüfungen sind in der beschriebenen Reihenfolge zu absolvieren. Den VR-BeraterPass 1 haben die Teilnehmer während der Ausbildung im Juniortraining erworben.

Für eine Bildungsberatung kommen wir gerne zu einem persönlichen Gespräch zu Ihnen.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf eine sprachliche Geschlechterdifferenzierung verzichtet, gemeint sind aber immer m/w/d.

## Inhaltsverzeichnis

Ihre Ansprechpartner	4
Serviceberatung (Kundenberatung) – Entwicklungsweg PK	5
Serviceberatung (Kundenberatung) – Übersicht Entwicklungswege	6
KB1 – Der Berater für Liquidität	7
KB2 – Der Berater für Vermögen	8
KB3 – Der Berater für Absicherung und Vorsorge	9
Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis	10
S-FFS – Fit für den Service 1 + 2	11

## Ihre Ansprechpartnerinnen

**Stephanie Hempel**

**Dozentin/ Trainerin**

Telefon: 0441 21003-568

E-Mail: [stephanie.hempel@gwveser-ems.de](mailto:stephanie.hempel@gwveser-ems.de)



**Sarina Schendzielorz**

**Seminarorganisation**

Telefon: 04402 9382-11

E-Mail: [sarina.schendzielorz@gwveser-ems.de](mailto:sarina.schendzielorz@gwveser-ems.de)



## **Serviceberatung (Kundenberatung) – Entwicklungsweg PK zum Zertifizierten VR-Serviceberater**

### **F&C Zielgruppe:** Serviceberatung (Kundenberatung)

Mitarbeiter im Retailgeschäft, in der standardisierten Kundenberatung und im KundenDialogCenter, die serviceorientierte Dienstleistungen erbringen, Kundensignale erkennen, diese verwerten bzw. weiterleiten und standardisierte Produktbündel beraten.

### **Geschäftsprozesse:**

- Konto und Zahlungsverkehr
- Wertpapiere der entsprechenden Risikoklassen
- standardisierte Privatkundenkredite
- Lösungen zur Absicherung und Vorsorge
- vertriebsorientiert genossenschaftlich beraten
- Umsetzungstraining

### **IDD-Weiterbildungspflicht:**

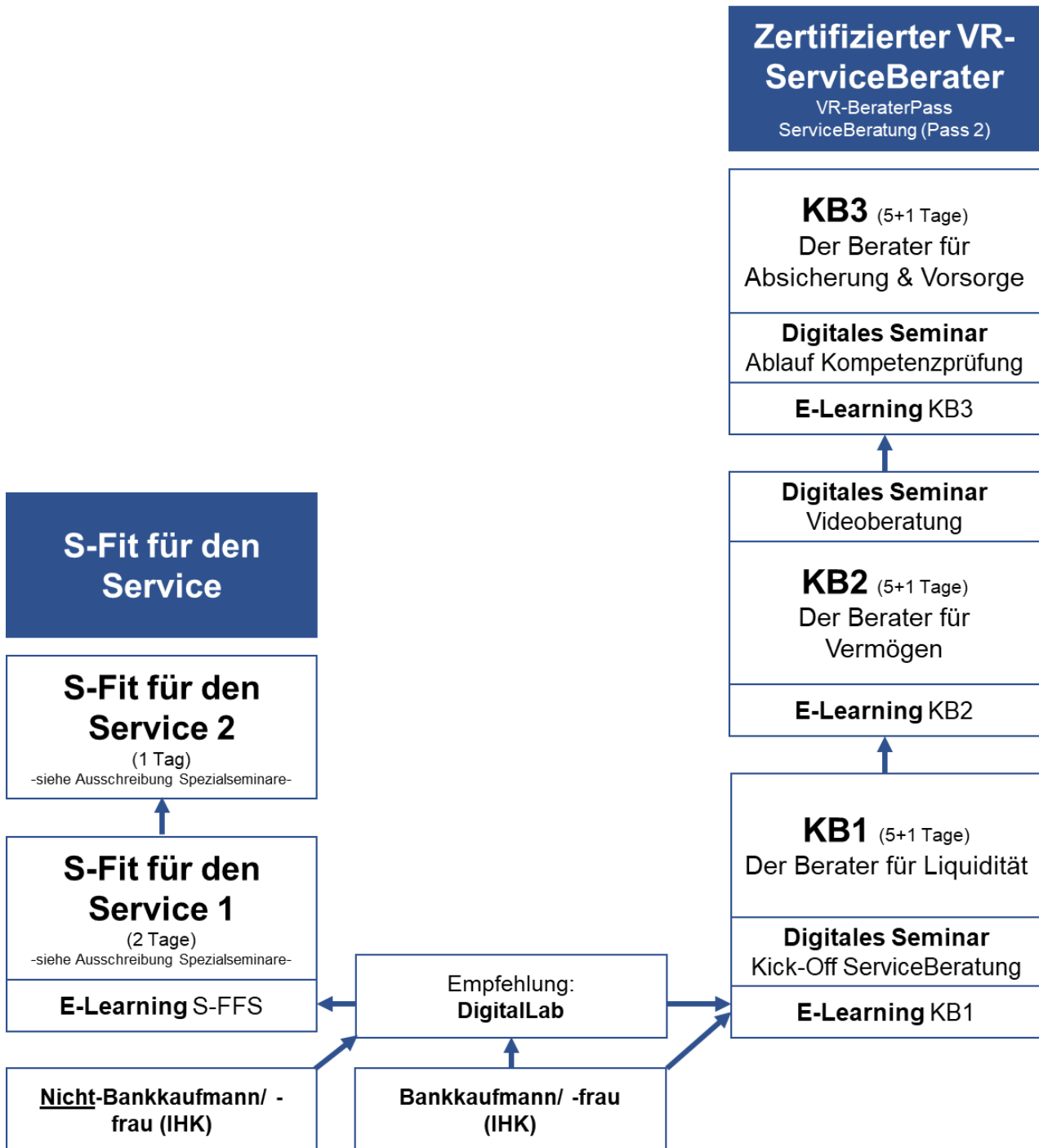
In dieser Seminarreihe werden Informationen im Zusammenhang mit der Weiterbildungspflicht für am Versicherungsvertrieb beteiligte Personen gemäß IDD (Insurance Distribution Directive) vermittelt:

- Im Seminar KB1 werden zwei Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft geschult.
- Im Seminar KB3 werden 15 Stunden fachliche Inhalte zum Versicherungsgeschäft geschult.

### **Teilnahmevoraussetzung:** abgeschlossene Bankausbildung inklusive VR-BeraterPass 1

Für ein übergreifendes bankbetriebliches Fachwissen empfehlen wir den Besuch des Bankfachwirt-Studiums BankColleg.

## Serviceberatung (Kundenberatung) – Übersicht Entwicklungswege



## KB1 – Der Berater für Liquidität

### F&C Zielgruppen:

Serviceberatung  
Privatkundenberatung

### Kenntnisvoraussetzungen:

Abgeschlossene Bankausbildung oder vergleichbare Kenntnisse werden vorausgesetzt (z.B. S-Fit für den Service, DigitalLab)

### Ziel:

VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)

### Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten grundlegende Kenntnisse zur serviceorientierten Erbringung von Dienstleistungen und zu den relevanten Themen im Bedarfsfeld „Liquidität planen und Wünsche realisieren“. Die genossenschaftliche Beratung steht dabei im Mittelpunkt. Die Teilnehmer vertiefen ihre rechtlichen Kenntnisse im Vertragsrecht und beschäftigen sich mit Zahlungsverkehr und Kontoführung.

### Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning
- Digitales Seminar Kick-Off Serviceberatung KB1

### Seminartage:

5 Tage + 1 Digitales Seminar

### Inhalte:

#### 1. Genossenschaftliche Beratung

- Philosophie der genossenschaftlichen Beratung
- ganzheitliche Beratung

#### 2. Structogram®

- Structogram® als Schlüssel zur Kenntnis der Grundstruktur der eigenen Persönlichkeit
- Die eigene Persönlichkeit gezielt für die genossenschaftliche Beratung nutzen

#### 3. Allgemeines Vertrags- und Schuldrecht

- Der Kontovertrag in Verbindung mit der aktuellen Rechtsprechung
- Fragen zu den AGB und Sonderbedingungen

#### 4. Private Konsum- und Liquiditätsfinanzierung

- Kreditwürdigkeit und Kreditfähigkeit
- Kapitaldienstfähigkeit
- Bestimmungen zu Verbraucherdarlehen

#### 5. Kreditsicherheiten

- z. B. Abtretung, Bürgschaft, Sicherungsübereignung und Restkreditversicherung
- Kreditfälle aus Sicht des Kunden, der Bank und des Beraters

#### 6. Vertriebsansätze im Konsumentenkreditgeschäft (TeamBank AG)

- standardisierte Kreditbearbeitung
- Schutzbrief

#### 7. Kontoführung und Zahlungsverkehr

- Nachlassabwicklung
- Digitalisierung / Kartengeschäfte
- Mitgliedschaft

#### 8. Umsetzungstraining

- Übungen zur anleger- und objektgerechten Beratung
- Analyse- und Angebotsgespräche zu den Themen aus KB1 unter Berücksichtigung der Grundlagen der genossenschaftlichen Beratung

## KB2 – Der Berater für Vermögen

### F&C Zielgruppen:

Serviceberatung  
Privatkundenberatung

### Kenntnisvoraussetzungen:

KB1 (oder vergleichbare Kenntnisse)

### Ziel:

VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)  
Sachkunde gemäß WpHG/ MIFID II

### Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten fachliche Kenntnisse zu relevanten Themen im Bedarfsfeld „Vermögen bilden – Wünsche realisieren“. Die erworbenen Kenntnisse werden im Rahmen von praxisorientierten Analyse- und Angebotsgesprächen unter Einhaltung der Bestimmungen des Wertpapierhandelsgesetzes umgesetzt.

Im Umsetzungstraining liegt der Fokus auf Produkten der entsprechenden Risikoklassen sowie den Inhalten aus KB1.

### Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning

### In Anschluss an das Präsenzseminar:

- Digitales Seminar Omnikanalvertrieb  
Schwerpunkt Videoberatung

### Seminartage:

5 Tage + 1 Digitales Seminar

### Inhalte:

#### 1. Grundlagen des Wertpapierdienstleistungsgeschäftes

- gesetzliche Anforderungen
- anleger- und objektgerechte Beratung
- Dokumentation der Beratungsgespräche

#### 2. Investmentfonds

- Geldmarkt-, Garantie- und Rentenfonds, Dach- und Mischfonds, offene Immobilienfonds, Fondsvermögensmanagement (bis Fondsfarbe „grün“)
- ausgewählte Standardfonds der Finanzgruppe bis zur Fondsfarbe „gelb“, die über die zentrale Hausmeinung der Union Investment dem Service-Kundenberater-Segment zugeordnet sind (im Rahmen der BVR-Musterallokation)
- VL-Anlage mit Fonds

#### 3. Aktuelle Marktsituation

- Geld- und Kapitalmärkte, Zinsentwicklungen, Konjunktur

#### 4. Umsetzungstraining

- Übungen zur anleger- und objektgerechten Beratung
- Analyse- u. Angebotsgespräche zu den Themen aus KB1 und KB2 unter Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen an das Wertpapierdienstleistungsgeschäft

#### 5. Passivprodukte

#### 6. Steuern und staatliche Förderungen

- Einkommensteuerrecht, Einkünfte aus Kapitalvermögen

#### 7. Rentenpapiere

- Emittenten, Ausstattungsmerkmale, Risiken, Anlegerhinweise, Abwicklung und Abrechnung von Wertpapieraufträgen
- fest- und variabel verzinsliche Wertpapiere auf Euro lautend mit guter Bonität
- ausgewählte Standardzertifikate der Finanzgruppe, die über die zentrale Hausmeinung der DZ BANK dem C-Kundenberater-Segment zugeordnet sind  
(im Rahmen der BVR-Musterallokation)



## KB3 – Der Berater für Absicherung und Vorsorge

### F&C Zielgruppen:

Serviceberatung  
Privatkundenberatung

### Kenntnisvoraussetzungen:

KB1 und KB2 (oder vergleichbare Kenntnisse)

### Ziel:

VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)

### Zielsetzung:

Die Teilnehmer nutzen die zunehmende Bedeutung der privaten Vorsorge und Absicherung. Sie erhalten fachliche Kenntnisse zu relevanten Themen im Bedarfsfeld „Vorsorge planen und Absicherung gestalten“. Mittels Kundenansprache, Signalerkennung und Überleitung steht eine Intensivierung der Kundenbeziehung im Vordergrund, um für Bank und Kunden eine vorteilhaftere engere Kundenbindung zu erreichen.

Das Umsetzungstraining umfasst alle Themenfelder KB1 bis KB3.

### Vorbereitung zum Präsenzseminar:

- E-Learning

### Seminartage:

5 Tage + 1 Digitales Seminar

### Inhalte:

#### 1. Vorsorge

- Generationenvertrag und die gesetzliche Rentenversicherung
- Rentenarten
- „Drei Schichten der Altersvorsorge“
- Versorgungslücke
- Riester-Rente / UniProfiRente
- betriebliche Altersvorsorge

#### 2. Private Absicherung

- Krankheit, Berufsunfähigkeit, Pflege
- Unfall, Todesfall
- Sachversicherungen

#### 3. Umsetzungstraining

- Analyse- und Angebotsgespräche zu den Themen KB1 bis KB3
- Prüfungsvorbereitung

## Kompetenzprüfung / Kompetenznachweis

### Urkunde: VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2)

Die Kompetenzprüfung VR-BeraterPass Serviceberatung (Pass 2) besteht aus zwei Teil-Kompetenzprüfungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen einschließlich der Gesamtnote werden im Kompetenznachweis Serviceberatung ausgewiesen.

### Voraussetzungen zur Teilnahme an der Kompetenzprüfung:

Kennen und Anwenden der Inhalte der Kernmodule KB1, KB2, KB3

#### Teil-Kompetenzprüfung I

Prüfung der Fachkompetenz

**Prüfungsvorbereitung:** E-Learning, Digitale Seminare, Präsenzseminare KB1, KB2, KB3

**Schriftliche Prüfung:** Klausuren KB1, KB2, KB3

**Prüfungsnachweis:** Noten pro Klausur per E-Mail

#### Teil-Kompetenzprüfung II

Prüfung der Persönlichkeits-, Sozial-, Fach- und Methodenkompetenz

**Prüfungsvorbereitung:** E-Learning, Digitale Seminare, Präsenzseminare KB1, KB2, KB3

**Praktische Prüfung:** Teilbedarfsermittlung vorbereiten und durchführen (Analysegespräch)  
Lösungsvorschläge vorbereiten und durchführen (Angebotsgespräch)

**Prüfungsdauer:** 1 Tag

**Prüfungsnachweis:** Note per E-Mail

## S-FFS – Fit für den Service 1 + 2

### F & C Zielgruppen:

Serviceberatung  
 Wieder- und Quereinsteiger im Bereich Kundenservice

### Zielsetzung:

Die Teilnehmer erhalten einen Überblick zu den banktheoretischen Grundlagen, die sie für ihre Bankgeschäfte im Kundenservice benötigen.

Sie eignen sich Grundkenntnisse zu den Themen Kontoführung und Zahlungsverkehr sowie zum Thema Mitgliedschaft an.

Ferner werden aktuelle Entwicklungen im Rahmen der elektronischen Bankdienstleistungen praxisorientiert vermittelt.

In vertrieblichen Sequenzen üben sie, ihre erworbenen Kenntnisse umzusetzen.

### Seminartage:

2 Tage S-FFS 1  
 1 Tag S-FFS 2

### Inhalte S-FFS 1:

#### 1. Elektronische Bankdienstleistungen

- SB-Technik vorteilsorientiert beim Kunden platzieren
- Manipulationsmethoden im SB-Bereich verstehen
- NFC-Technologie verstehen, Risiken einschätzen und abfangen können
- Neue Sicherheitsmedien kennenlernen
- Praktische Fragen rund um unsere VR-Bankkarte und Kreditkarte
- Die Sicherheit der Kundenendgeräte (Passwort, Viren und Trojaner) erhöhen
- GooglePay, ApplePay, FinTechs und Robotik – welche neuen Möglichkeiten hat der Kunde in der Zukunft?

#### 2. Kontoführung / Zahlungsverkehr

- Kontoarten, Kontoeröffnung
- AGB, Sonderbedingungen
- Geldwäschegesetz, Datenschutz
- Bankgeheimnis, Bankauskunft
- Vertretungsbefugnisse
- Zahlungsverkehr: Überweisung, Lastschrift, Scheck
- Aspekte der Mitgliedschaft

### Inhalte S-FFS 2:

#### 1. Vertriebliche Aspekte

- Cross-Selling / Signalerkennung
- Einwandbehandlung
- Kommunikationstraining