

A 04124003 számú Banki, befektetési termékértékesítő megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény

1 A javaslatot tevő adatai¹

- 1.1 Természetes személy esetén:
 - 1.1.1 Név:
 - 1.1.2 Lakcím:
 - 1.1.3 E-mail cím:
 - 1.1.4 Telefonszám:
- 1.2 Nem természetes személy esetén:
 - 1.2.1 Név: **Pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter**
 - 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
 - 1.2.3 Székhely:
 - 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
 - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
 - 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
 - 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
 - 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
 - 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 2.1 Megnevezése: Banki, befektetési termékértékesítő
- 2.2 Ágazat megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 0412 Pénzügy, bank és biztosítás

3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szak-képesítés

- 3.1 Megnevezése: Banki, befektetési termékértékesítő
- 3.2 Szintjének besorolása
 - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 4
 - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 4
 - 3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 4

¹ A megfelelő elem kiválasztandó.

4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése²:

- 4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.
- 4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 74. § (1) bekezdés b) pont bb) pont

A befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény 22/B. § (1) bekezdés b) pont bb) alpont,

A jelzáloghitel nyújtásával, közvetítéssel kapcsolatos eljárásra, a hiteltanácsadásra és a foglalkoztatottak szakmai ismereteire vonatkozó szabályokról szóló 462/2015. (XII. 29.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés b) pont ba) pont

5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

A banki, befektetési termékértékesítőszemélyügyfélkiszolgálást, aktív bankműveleteket végez, ezekhez kapcsolódóan döntési és lebonyolítási feladatokat lát el. Elsősorban kiegészítő adminisztrációs tevékenységet és központi háttérmunkákat bonyolít le, így feladatai közé tartozik a hitelszámlák megnyitása és kezelése, valamint a monitorozási tevékenység ellátása. Mindemellett passzív bankműveleteket is végez, továbbá ügyfél-tájékoztatási feladatot, lekötési megbízást fogad, banki, illetve befektetési terméket értékesít, folyószámlát, pénzt/értéket kezel, pénzforgalmat bonyolít.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

- 6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: -
- 6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése:
- 6.1.2 Nyilvántartó hatóság:
- 6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma:

²A megfelelő elem kiválasztandó.

7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

- 7.1 Iskolai előképzettség³: érettségi végzettség
- 7.2 Szakmai előképzettség: -
- 7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: -
- 7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

- 8.1 Minimális óraszám: 160
- 8.2 Maximális óraszám: 240

9 A szakmai követelmények leírása:

- 9.1 Modulszerű felépítés esetén⁴
 - 9.1.1 Programkövetelmény-modul neve: Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció
 - 9.1.1.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 1
 - 9.1.1.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszámja:
 - 9.1.1.2.1 Minimális óraszám: 55
 - 9.1.1.2.2 Maximális óraszám: 80

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Tudatosan és hatékonyan kommunikál. Adott szituációnak megfelelően alkalmazza a kapcsolattartás kulturált szabályait.	Ismeri a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	A szituációnak megfelelően tudatosan alkalmazza a kulturált kapcsolattartás szabályait. Magára nézve is kötelezőnek fogadja el az udvarias viselkedés etikai szabályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat. A kapott észrevételek, visszajelzések alapján folyamatosan fejleszti saját viselkedéskultúráját.
Szakmailag is megfelelő tárgyalási és konfliktuskezelési technika-	Mélysegeiben ismeri a tárgyalási és konfliktuskezelési technika-	A különböző tulajdonságú és tájékozottságú ügyfelek irányába	Kreatívan, új megoldásokat kezdeményezve tárgyal.

³A megfelelő elem kiválasztandó.

⁴Legalább két modul esetén modulonként szükséges meghatározni a tanulási eredményeket! A sablont a modulok számának függvényében további táblázatokkal ki lehet egészíteni a modulra vonatkozó információk megjelenítésével.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
kákat alkalmaz.	kat.	türelmes magatartást tanúsít és magas stressztűrő képességgel rendelkezik. Magára nézve kötelezőnek fogadja el az alkalmazandó technikákat.	Önállóan képes kezelni az esetleges konfliktusokat.
A termék tulajdonságainak feltárásával annak megvásárlására ösztönöz.	Rendelkezik pénzügyi piacismerettel, valamint a pénz- és tőkepiaci termékek és műveletek ismeretével. Rendelkezik alapszintű idegen nyelvű tudással. Azonosítani tudja a különböző ügyféltípusokat és ennek megfelelően kommunikál.	Proaktív módon információt gyűjt. Világosan, hitelesen, empatikusan és ösztönzően kommunikál az ügyféllel.	Felelősséget vállal saját munkájáért. Végiggondolja, hogy melyik ügyféltípusnak milyen technikákkal tud a legeredményesebben banki és/vagy befektetési terméket ajánlani, értékesíteni.
Tárgyalási tervet készít. Hatékony prezentációt tervez és tart.	Alkalmazói szinten ismeri a számítógépes programokat, illetve a mobil IT eszközöket. Ismeri a legfontosabb irodai programokat és azok alkalmazási területeit. Alkalmazói szinten kezeli a megfelelő prezentációs technikákat.	A terv- és prezentációkészítés során az aktuális ügyféligénynek megfelelően, rugalmasan és precízen jár el.	Képes az önellenőrzésre és a hibák önálló javítására, ezzel is fejlesztve a prezentációs, érvelési, meggyőzési és eladási technikáit, valamint a banki, befektetési termékbemutatókat. A rendelkezésre álló kereteken belül új megoldásokat kezdeményez.
Időgazdálkodást folytat. Időtervet készít. Önszervezési technikákat alkalmaz.	Tisztában van az egyes folyamatok időigényével és ennek ismeretében készíti el a megfelelő időtervet.	Szem előtt tartja az elkészített időtervet és szükség esetén rugalmasan jár el.	Felelősségtudatosan és precízen alakítja ki az időtervet.
Tevékenységet elemez. Ügyfelet értékel.	Ismeri az ügyfélminősítés szabályait.	Proaktív módon információt gyűjt és azokat megbízhatóan kezeli.	Az ügyfélminősítő rendszerek segítségével önálló értékelésre képes.
Ügyfélkapcsolatot épít és ápol. Kezeli az ügyfelek kifogásait, panaszait, továbbá segítséget nyújt nekik. Fenntartja az ügyfélkapcsolatot.	Rendelkezik kommunikációs eszköztárral és ismeri annak használatát. Rendelkezik a banki, befektetési panaszkezelést szabályozó jogszabályi ismeretekkel.	Udvariasan és empátikusan kommunikál az ügyfelekkel. Adekvát metakommunikáció jellemzi. Az ügyfélkapcsolatai során törekszik a szakmailag is megalapozott tárgyalási, meggyőzési, kifogás- és konfliktuskezelési	Konfliktusmegoldás során önkontroll jellemzi. Folyamatosan fejleszti az ügyfélszerzési, az ügyfélmegtartási technikáit, valamint a marketingtevékenységét.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
		technikák alkalmazására. Elkötelezett a panaszok jogszerű, szakszerű és hatékony kezelése iránt.	
Betartja az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályokat.	Tisztában van az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályokkal.	Figyelemmel kíséri az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó változásokat.	Munkája során felelősséget vállal az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó előírások betartásáért.

9.1.2 Programkövetelmény-modul neve: Banki és befektetési jogi feladatok

9.1.2.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 2

9.1.2.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszámja:

9.1.2.2.1 Minimális óraszám: 40

9.1.2.2.2 Maximális óraszám: 60

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Azonosítja az ügyfél befektetési céljait és attitűdjét. Tájékoztatást ad a termékekről. Átadja az ügyfeleknek a termékleírásokat és segíti értelmezni az abban foglalt termékjellemzőket.	Átfogó ismeretekkel rendelkezik a következő területekről: bankhitel- és kölcsönszerződés, garanciaszerződés, kezességi szerződés, zálogjog, engedményezés, kötelezettség-átvállalás, az értékpapír fogalma, megjelenési formái, kivonása, fajtái, az értékpapírszámla, az ügyfélszámla és a tőkeszámla főbb jellemzői, ajánlattétel, közreműködés a szerződéskötésben.	Tájékoztatás során tömör megfogalmazás, kommunikációs rugalmasság és közérthetőség jellemzi. Nyitott az újfajta pénzügyi termékekre, megoldásokra. Az ügyfél-tájékoztatást tudatosan, jogszerűen és szakszerűen végzi.	Teljes felelőssége van az ügyfél tájékoztatását illetően.
Összehasonlítja az ügyfelek számára a hasonló funkciójú termékek előnyeit és hátrányait, segíti a különbségek jogi értelmezését. Bemutatja az általános és különös szerződési	Érti a banki, befektetési termékek közti különbségeket. Ismeri a hitelintézeti törvény és kapcsolódó jogszabályok pénzügyi szolgáltatásokra, termékekre, valamint felelős hitelezésre	Magas fokú összpontosító és áttekinthető képesség jellemzi. Nyitott az egyes banki, befektetési termékek jellemzőinek, különbségeinek feltérképezésére, megítélésére.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg. Nyomon követi az egyes banki, befektetési termékek változásait, az új termékek megjelenését, adott esetben közreműködik a termékfejlesztésben.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
feltételeket.	vonatkozó részeit.		
Hiánypótlásra szólít fel, ha ez az ügylet lebonyolításához szükséges. Amennyiben indokolt, szerződésmegszüntetéshez folyamodik.	Tisztában van azzal, hogy milyen adatok, dokumentumok szükségesek egy banki, befektetési szerződés megkötéséhez.	Munkáját precízen, megbízhatóan végzi. Teljeskörű figyelmet szentel az ügylet hiánytalan lebonyolításának.	Felelősséget vállal saját munkájáért, a banki, befektetési termék szakemberi és jogszerű közvetítéséért.
Tájékozódik az Európai Unió banki és befektetési szabályairól. Jogi tájékoztatást nyújt és tevékenysége során a jogszabályoknak való megfelelést folyamatosan fenntartja és ellenőrzi.	Mélységeiben érti az európai uniós banki és befektetési irányelveket és rendeleteket.	Elkötelezett a jogszabály megfelelő alkalmazása iránt. Szem előtt tartja az ügyfelek teljeskörű tájékoztatását. Tájékoztatás során tömör megfogalmazás, kommunikációs rugalmasság és közérthetőség jellemzi.	Önállóan képes kezelni az információforrásokat.
Tájékoztatást ad a fogyasztóvédelemről, a banki és befektetési szerződéssel kapcsolatos jogi kérdésekben.	Alkalmazói szinten ismeri a fogyasztóvédelmi szabályokat a banki és befektetési területen. Tudja a tőkepiacot szabályozó törvények befektető-védelmi szabályait, befektetési tanácsadási tevékenység nyújtásának szabályait, definícióját, alkalmassági és megfelelési tesztek tartalmát és alkalmazásuk szabályait.	Tájékoztatás során tömör megfogalmazás, kommunikációs rugalmasság és közérthetőség jellemzi.	Teljes felelőssége van az ügyfél tájékoztatását illetően.
Alkalmazza a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokat. Képes rendszer szinten gondolkodni.	Tisztában van a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokkal.	Figyelemmel kíséri a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok változását.	Felelősségteljesen, kiterjedten és körültekintéssel képes az adatkezelésre.
Pontos és jogszerű tájékoztatást nyújt közvetítői státuszáról, képviselési jogáról, jogi felelősségvállalásáról és a kínált termékekről a jogszabályoknak megfelelően.	Rendelkezik a közvetítői szabályrendszer és a közvetítői szerződés szabályainak ismeretével.	Részletes tájékoztatást nyújt az ügyfélnek.	Felelősségteljes a közvetített termék vagy szolgáltatás viszonylatában. Felelősséget vállal a hitelintézet/befektetési vállalkozás felé. Önállóan képes az ügyfél tájékoztatására.
A vonatkozó jogszabályokat betartva végzi a hatósági nyilván-	Ismeri azon jogszabályokat, amelyek alapján (a regiszternek	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a tevékenységére vonatkozó	Felelősséget vállal azért, hogy tevékenységét, azonosítási kötelezett-

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
tartásba vételhez kötött tevékenységét, önmagát és az ügyfelet is azonosítja a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, továbbá betartja a tevékenységéhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési rendelkezéseket, valamint a pénzmosás elleni jogszabályokat.	megfelelően) önmagát, továbbá az ügyfelet is azonosítani kell, valamint amelyek a fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési és a pénzmosás elleni rendelkezéseket tartalmazzák.	jogszabályi előírásokat.	ségét a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően végezze.
A banki, befektetési piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek által kiadott jogszabályokat, ajánlásokat, szabványokat, iránymutatásokat tanulmányozza, értelmezi.	Ismeri a banki, befektetési piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek tevékenységét és az általuk kiadott jogszabályokat, iránymutatásokat, szabványokat, ajánlásokat.	Betartja a szakmaetikai alapelveket, továbbá a hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek banki, befektetési piac működését érintő jogszabályait, iránymutatásait, szabványait, ajánlásait.	Figyelemmel kíséri a banki, befektetési piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek tevékenységét.

9.1.3 Programkövetelmény-modul neve: Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése

9.1.3.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 3

9.1.3.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszama:

9.1.3.2.1 Minimális óraszám: 65

9.1.3.2.2 Maximális óraszám: 100

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
Elvégzi az ügyfélazonosítást, az ügyfélminősítést, valamint az ügylet (követelés) minősítését.	Ismeri a banki, befektetési piac szereplőit és termékeit minősítő (rating, ranking) rendszereket.	Viselkedését felelősségteljes hozzáállás és gyakorlott felismerés jellemzi.	Önálló feladatellátásra és felelős ügyfélkiszolgálásra képes.
Ügyfélértékelési feladatot végez.	Azonosítja és érti a banki, befektetési tevékenység folyamatainak elemeit.	Elkötelezett a szakszerű és teljeskörű ügyfélkiszolgálás iránt.	Önálló javaslatokat fogalmaz az ügyfél számára, folyamatosan fejleszti az ügyfélkiszolgálási képességét.
Ügyfélkapcsolatot épít	Tisztában van a sike-	Törekszik új ügyfelek	Folyamatosan, felelős-

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
és ápol, ügyfeladatbázist kezel, ügyfélaktát vezet, ügyfelek szerinti szerződés-portfóliót adminisztrál.	res ügyfél kommunikáció mibenlétével.	szerzésére és a meglévő ügyfelek megtartására.	ségteljesen fejleszti az ügyfélszerzési- és megtartási képességét.
Aktív és passzív bankműveleteket végez, valamint aktív bankügylethez kapcsolódó döntés és lebonyolítási feladatokat lát el. (Hitelszámlát, folyószámlát, pénzt/értéket, váltót, inkasszót kezel. Monitorozási tevékenységet lát el. Lekötési megbízást fogad. Banki és befektetési terméket értékesít. Pénzforgalmat bonyolít.)	Ismeri azon rész-, illetve kapcsolódó feladatokat, amelyeket egy banki, befektetési termékértékesítőnek a tevékenységével összefüggésben el kell végeznie.	Precíz és pontos feladatellátást végez. Ügyfél-igényekre a szabályozási környezet ismeretében reagál. Szakszerűen, érthetően tájékoztat.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg az ügyfelek részére. Önkontroll jellemzi az ügyféllel történő kommunikációt. Képes az önálló konfliktusmegoldásra.
Alkalmazza az informatikai biztonság szabályait és szabványait; számítógépes hálózati és telekommunikációs eszközöket önállóan kezel.	Ismeri az irodai-ügyviteli szoftvereket, a levelezés, az ügyirat- és szerződéskészítés követelményeit.	Figyelemmel kíséri az ügyviteli és szerződéskötési folyamatokat támogató technikai újításokat.	A szakmai előírásoknak megfelelően önállóan végzi feladatait.
Kiegészítő adminisztrációs tevékenységet és központi háttérmunkákat végez.	Ismeri azon rész-, illetve kapcsolódó feladatokat, amiket egy banki, befektetési termékértékesítő tevékenységével összefüggésben el kell végeznie.	Nyitott a háttérben működő szervezetekkel való sikeres együttműködésre.	Önállóan, szükség esetén másokkal együttműködve is hatékonyan dolgozik.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem⁵

10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A banki és befektetési termékértékesítő segíti az ügyfeleket abban, hogy a kockázataiknak, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő banki és/vagy befektetési termékekhez hozzájuthassanak. A banki és befektetési termékértékesítő elsősorban a hitelintézetek és a pénzügyi vállalkozások hálózati egységeiben lát el feladatokat, azonban alkalmas a központi adminisztratív területeken meghatározott feladatok ellátására. Ügyfélkapcsolatot létesít és gondoz. Az ügyfelek részére szakszerű tájékoztatást nyújt a termékekről (akár összehasonlító szemlélet-

⁵ A megfelelő válasz aláhúzendő.

ben is), elősegíti az értékesítési és kockázati besorolását. Feladatkörük társadalmi szempontból is nagy jelentőséggel bír, hiszen szakmai tanácsadásukkal és útmutatásukkal hozzájárulnak ahhoz, hogy az ügyfelek pénzügyileg tudatosan válasszák meg a pénzügyi termékeket.

A következő karrierlehetőségek nyitottak a szakképesítést elvégzők előtt: banki és pénzforgalmi ügyintéző, banki ügyintéző, banki-, befektetési termékértékesítő, építési hitel ügyintéző, értékpapír kezelő ügyintéző, hitelértékesítő, hitelezési ügyintéző, kisvállalkozói hitelügyintéző, lakáshitel ügyintéző, letéti-számla ügyintéző, pénzügyi értékesítési ügyintéző, pénzügyi ügyfélkapcsolati munkatárs, számlavezető ügyintéző, tőzsde- és pénzügyi ügynök, bróker, zálogházi ügyintéző és pénzkölcsönző.

11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatevékenységeinek részletes leírása:
--

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által, a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek:

A képzésben résztvevő hiányzása modulonként nem haladhatja meg a minimális óraszám (konzultáció/kontakt óra) 30%-át.

Képesítő vizsgára az jelentkezhetsz, aki a tanulási eredmények mérésére szolgáló, a képző hatáskörébe utalt programkövetelmény-modulok szakmai követelményeit minimum 60%-os szinten teljesítette.

A képző hatáskörébe utalt programkövetelmény-modul tanulási eredményének mérése az alábbi modulokat foglalja magában: Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció; Banki és befektetési jogi feladatok; Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése.

11.2 Írásbeli vizsga

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Banki és befektetési jogi feladatok

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

Az írásbeli vizsga az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi feladatlap alapján a Banki és befektetési jogi feladatok programkövetelmény-modul szakmai követelményeinek mindegyikét tartalmazhatja kiemelten következőkre:

Banki és befektetési jogi feladatokhoz kapcsolódó feladatok számonkérése, értelmezése. Polgári jogi és társasági jogi ismeretek, a szerződéskötéssel kapcsolatos ismeretek, az értékpapírpiacokkal kapcsolatos szabályozás, az értékpapírok jellemzői.

A kérdések típusai:

- feleletválasztás (amely lehet: alternatív választás, válaszok illesztése, igaz-hamis állítások, események sorrendjének megállapítása, ok-okozati összefüggések, eltérések, azonosságok, táblázat kitöltése vagy kiegészítése, hiányzó elemek, kapcsolatok kiegészítése),

- feleletalkotás (amely lehet: kiegészítés, rövid válasz, felsorolás, kifejtős feladat).

11.2.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

11.2.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 30 %

11.2.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelést az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi javítási-értékelési útmutató előírásai alapján kell elvégezni. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során a feleletalkotás típusú kérdéseknél részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladatnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

Maximálisan adható pontszám 30 pont, ebből 15 pont feleletválasztós feladat és 15 pont feleletalkotó feladat.

11.2.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 60%-át elérte.

Az elért %-os teljesítmény alapján az osztályzat a következő:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
70 - 79%	közepes (3)
60 - 69%	elégséges (2)
0 - 59%	elégtelen (1)

A javítóvizsgán a teljes írásbeli vizsgatevékenységet meg kell ismételni.

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció és banki, befektetési piac termékeinek értékesítése

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A projektfeladat csak akkor kezdhető meg, ha a vizsgázó az írásbeli vizsga követelményeit eredményesen teljesítette.

A projektfeladat A) és B) részből áll.

A) Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció gyakorlati esetfeldolgozás alapján

Az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi tételsorból a vizsgázó véletlenszerűen húz, amely szituációs feladat(ok)ra épül. A tételsor témakörei a Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció programkövetelmény-modul szakmai követelményeinek mindegyikét tartalmazhatja.

A vizsga során a vizsgázó a vizsgabizottság egy tagjával a témakör tekintetében elbeszélgetést folytat.

B) Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése szakmai megbeszélés

Az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi tételsorból a vizsgázó véletlenszerűen húz, az egyes tételek a következő témakörökre épülnek: banki piac termékeinek értékesítése és befektetési piac termékeinek értékesítése vonatkozásában a termékértékesítés, az ügyfélkiszolgálás, a termékek és ügyletek fogalmainak, értelmezésének, összefüggéseinek, az ágazatok üzemtani ismereteinek számonkérése, kapcsolódó esetmegoldások teljesítése. A banki és befektetési piac termékeinek értékesítése vonatkozásában a termékértékesítés ügyfélkiszolgálási szakismeretek és ügyletismeretek ügyfélközpontú megközelítése.

A vizsga során a vizsgázó a vizsgabizottság egy tagjával a témakör tekintetében elbeszélgetést folytat.

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam:

A) Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció 15 perc, ebből felkészülési idő 5 perc.

B) Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése 15 perc, ebből felkészülési idő 5 perc.

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül:

A) Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció: 30%

B) Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése: 40%

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A) Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció

A vizsgázó a kihúzott tétel mentén képes legyen összegezni a feladatot, azonosítani a problémát. Legyen aktív és határozott, mondandója megfelelő szakmai tartalommal bírjon. A vizsgázónak, ha a kihúzott tétel úgy kívánja meg, akkor az ügyfélkezelési készségeiről és képességeiről is számot kell adnia, tehát például a feszült vagy panasz helyzeteket is tudnia kell kezelni.

Maximálisan adható pontszám 30 pont.

Szakmai tartalom: 40%; kommunikációs képesség: 40 %; a helyzethez való alkalmazkodási képesség, problémamegoldó képesség: 20%.

B) Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése

A vizsgázó a véletlenszerűen kiválasztott tétel alapján az adott témakörből megbeszélgetést folytat. Kiemelendő a szakmai tartalom, a határozottság, a felmerült kérdések kezelése.

Maximálisan adható pontszám 40 pont.

Szakmai tartalom: 40%; kommunikációs képesség: 40 %; a helyzethez való alkalmazkodási képesség, problémamegoldó képesség: 20%.

Amennyiben a vizsgázó teljesítménye vizsgarészenként nem éri el a 60%-ot, úgy vizsgarészenként egy alkalommal póttételt húzhat, ebben az esetben összteljesítménye maximum 75%-ra értékelhető.

- 11.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a projektfeladat mindkét vizsgarészeiben (A) Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció és B) Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése) külön-külön a megszerezhető összes pontszám legalább 60%-át elérte.

A vizsgarészenkéntelért %-os teljesítmények alapján az osztályzat a következő:

90 - 100 %	jeles (5)
80 - 89 %	jó (4)
70 - 79 %	közepes (3)
60 - 69 %	elégéséges (2)
0 - 59 %	elégtelen (1)

Javítóvizsgát abból a vizsgarészből kell tenni, amelyből a vizsgázó teljesítménye nem éri el a 60%-ot.

- 11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

A vizsgabizottság egyik tagja a Magyar Bankszövetség képviselője, másik tagja banki területhez szorosan köthető végzettséggel és/vagy legalább 10 éves szakmai tapasztalattal rendelkezzen ezen a területen.

- 11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

A vizsgaközpont köteles biztosítani a vizsgázó számára: bizonylatok, formanyomtatványok, számológép.

- 11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

- 11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok:

Az írásbeli vizsga és a projektfeladat során kizárólag a vizsgaközpont által biztosított eszközök használhatók, egyéb segédeszköz használata nem engedélyezett.

- 11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek:

Az első vizsganapon az írásbeli vizsga kerül lebonyolításra. A projektfeladat lebonyolítása - csak az írásbeli vizsgát követően – a második vizsganapon történik. A két vizsganap között 30 napnál több idő nem telhet el.

A projektfeladat A) Banki ügyfélkapcsolat és kommunikáció és a B) Banki, befektetési piac termékeinek értékesítése vizsgarészeket az kezdheti meg, aki az írásbeli vizsgát legalább 60%-os szinten teljesítette.

A projektfeladat központi tételsorát a képesítő vizsga megkezdése előtt legalább 30 nappal kell megjelentetni.

Az ágazatért felelős miniszter útmutatót adhat ki a szakmai követelmények részletes tartalmára, a vizsgatevékenységek megszervezésére és lebonyolítására vonatkozóan.

12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek

A képzési feladatok teljesítéséhez szükséges eszközök és felszerelések minimuma: iratrendezők, irodatechnikai eszközök, számítógép, nyomtató, szoftverek, internet hozzáférés, kommunikációs eszközök, ügyintézési eljárásrend, formanyomtatványok, szerződés- és ajánlatminták, jogszabály gyűjtemény.