



Finanzgruppe  
Sparkassenakademie Niedersachsen

PRÜFUNGSORDNUNG

Studiengang zum Sparkassenfachwirt für Kundenberatung

vom 1. Januar 2004

geändert mit Wirkung vom 1. Oktober 2004

geändert mit Wirkung vom 1. Januar 2013

geändert mit Wirkung vom 20. September 2013

Sparkassenakademie Niedersachsen  
Schiffgraben 6 – 8, 30159 Hannover  
Telefon (0511) 3603-0  
Fax (0511) 3603-860

## Inhaltsverzeichnis

§ 1	Geltungsbereich	3
§ 2	Ziel des Studiengangs und der Prüfung	3
§ 3	Anmeldung und Zulassung zum Studiengang	3
§ 4	Prüfungsausschuss	3
§ 5	Beschlussfähigkeit und Abstimmung	4
§ 6	Gliederung und Inhalt der Prüfung	4
§ 7	Bewertungsmaßstäbe für Prüfungsleistungen	4
§ 8	Zulassung zur schriftlichen Prüfung am Ende des Grundstudiums	5
§ 9	Schriftliche Prüfung am Ende des Grundstudiums	5
§ 10	Zulassung zum Aufbaustudium	6
§ 11	Zulassung zur mündlichen Prüfung	6
§ 12	Mündliche Prüfung	6
§ 13	Feststellung des Gesamtergebnisses	7
§ 14	Bekanntgabe der Ergebnisse und Zeugnis	7
§ 15	Wiederholung der Prüfung	8
§ 16	Nichtteilnahme und Ausschluss von der Prüfung	8
§ 17	Niederschrift und Prüfungsakten	8
§ 18	Rechtsbehelf	8
§ 19	Weibliche Sprachform	9
§ 20	Inkrafttreten	9

## § 1

### Geltungsbereich

Die Prüfungsordnung gilt für die Prüfungen des Studiengangs zum Sparkassenfachwirt für Kundenberatung der Sparkassenakademie Niedersachsen (Sparkassenakademie). Der Studiengang besteht aus einem Grundstudium und einem Aufbaustudium.

## § 2

### Ziel des Studiengangs und der Prüfung

Im Studiengang werden aufbauend auf die Kenntnisse der Berufsausbildung erweiterte und vertiefte Fachkenntnisse vermittelt, um den Teilnehmer auf die Übernahme qualifizierter Aufgaben vorzubereiten. Der Teilnehmer soll im standardisierten Privatkundengeschäft durch abschlussorientierte Verkaufsgespräche eine erfolgreiche Kundenberatung und Kundenbetreuung gewährleisten und bei anderen Kundengruppen erfolgversprechende Anbahnungs- und Weiterleitungsgespräche führen.

Durch die Prüfung ist festzustellen, ob die Prüfungsteilnehmer die für diese Zielsetzung notwendigen Fachkenntnisse und verkäuferischen Kompetenzen besitzen.

## § 3

### Anmeldung und Zulassung zum Studiengang

1. Zum Grund- und Aufbaustudium meldet eine Einrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe den Teilnehmer an und wird damit Vertragspartner der Sparkassenakademie.
2. Der Teilnehmer kann am Studiengang teilnehmen, wenn er
  - a) die Ausbildung zum Bankkaufmann oder Sparkassenkaufmann bestanden hat und
  - b) in der Sparkassen-Finanzgruppe beschäftigt ist.
3. Über die Zulassung in Ausnahmefällen entscheidet der Akademieleiter.

## § 4

### Prüfungsausschuss

Für die mündlichen Prüfungen werden vom Verbandsvorsteher auf Vorschlag des Akademieleiters Prüfungsausschüsse aus dem Kreis der Dozenten gebildet. Der Verbandsvorsteher kann ihnen weitere Mitglieder zuteilen.

Den Vorsitz im Prüfungsausschuss hat - je nach Anwesenheit und in dieser Reihenfolge - der Verbandsvorsteher, der Akademieleiter, dessen Stellvertreter oder ein mit dem Vorsitz beauftragter Dozent.

## § 5

### Beschlussfähigkeit und Abstimmung

1. Die Prüfungsausschüsse sind beschlussfähig, wenn mindestens drei Mitglieder anwesend sind.
2. Die Prüfungsausschüsse beschließen mit Stimmenmehrheit. Bei Stimmengleichheit gibt die Stimme des Vorsitzenden den Ausschlag.

## § 6

### Gliederung und Inhalt der Prüfung

Die Prüfung gliedert sich in zwei Prüfungsteile.

- a) Die Prüfung am Ende des Grundstudiums besteht aus einer schriftlichen Prüfung, in der die Teilnehmer erweiterte und vertiefte Fachkenntnisse des Grundstudiums anwenden sollen.
- b) Die Prüfung am Ende des Aufbaustudiums besteht aus einer mündlichen Prüfung, in der die Teilnehmer erweiterte und vertiefte Fachkenntnisse sowie verkäuferische Kenntnisse und Kompetenzen am Ende des Aufbaustudiums anwenden sollen.

## § 7

### Bewertungsmaßstäbe für Prüfungsleistungen

1. Für die Bewertung der Lehrgangleistungen, der schriftlichen Prüfungsarbeiten, der mündlichen Leistungen und des Gesamtergebnisses gelten folgende Noten:

sehr gut	(1)	-	eine den Anforderungen in besonderem Maße entsprechende Leistung
gut	(2)	-	eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung
befriedigend	(3)	-	eine den Anforderungen im Allgemeinen entsprechende Leistung
ausreichend	(4)	-	eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht
mangelhaft	(5)	-	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass die notwendigen Grundkenntnisse vorhanden sind
ungenügend	(6)	-	eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst die Grundkenntnisse lückenhaft sind

2. Bei Anwendung eines Punktesystems sind folgende Prozentpunkte den Noten zu Grunde zu legen:

<u>Note</u>		<u>Prozentpunkte</u>
sehr gut		100 - 92
gut	unter	92 - 81
befriedigend	unter	81 - 67
ausreichend	unter	67 - 50
mangelhaft	unter	50 - 30
ungenügend	unter	30 - 0

## § 8

### Zulassung zur schriftlichen Prüfung am Ende des Grundstudiums

Zur schriftlichen Prüfung werden Teilnehmer zugelassen, die regelmäßig am Lehrgang teilgenommen haben. Über Ausnahmen bei nicht regelmäßiger Teilnahme entscheidet der Akademieleiter.

## § 9

### Schriftliche Prüfung am Ende des Grundstudiums

1. In der schriftlichen Prüfung, die am Ende des Grundstudiums stattfindet, soll der Prüfungsteilnehmer in einer Prüfungszeit von mindestens 120 Minuten und höchstens 210 Minuten Dauer praxisbezogene Aufgaben und Fälle aus dem standardisierten Privatkundengeschäft bearbeiten und dabei zeigen, dass er die für einen erfolgreichen Vertrieb der Angebotspalette im Privatkundengeschäft notwendigen fachlichen Kenntnisse besitzt.
2. Die Aufgaben für die schriftliche Prüfung werden vom Akademieleiter festgesetzt. Nur die gestellten oder zugelassenen Hilfsmittel dürfen benutzt werden.
3. Die Prüfungsarbeiten werden von Dozenten, die vom Akademieleiter bestimmt werden, beurteilt.
4. Die Feststellung der Ergebnisse der schriftlichen Prüfung erfolgt durch eine Dozentenkonferenz aufgrund der vorliegenden Beurteilungen. Die Dozentenkonferenz besteht aus Dozenten des Studiengangs unter Vorsitz des Verbandsvorstehers, des Akademieleiters, dessen Stellvertreters oder eines mit dem Vorsitz beauftragten Dozenten. Sie ist beschlussfähig, wenn außer dem Vorsitzenden mindestens drei Dozenten anwesend sind.
5. Die schriftliche Prüfung ist nicht bestanden, wenn nicht mindestens ausreichende Leistungen erreicht werden. Sofern die schriftliche Prüfung nicht bestanden ist, wird der Teilnehmer nicht zum zweiten Teil des Studiengangs und somit nicht zur mündlichen Prüfung zugelassen.

## § 10

### Zulassung zum Aufbaustudium

1. Zum Aufbaustudium im Studiengang Sparkassenfachwirt für Kundenberatung werden Teilnehmer zugelassen, die in der schriftlichen Prüfung am Ende des Grundstudiums mindestens ausreichende Leistungen erreicht haben.
2. Zum Aufbaustudium können auch Teilnehmer, die von einer Einrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe angemeldet werden, zugelassen werden, die in der nach der Prüfungsordnung zum Bankfachwirt (Sparkassenakademie) durchgeführten schriftlichen Prüfung am Ende des Grundstudiums mindestens ausreichende Leistungen erzielt haben. Diese Leistungen werden genauso wie die schriftlichen Leistungen nach dem Grundstudium dieser Prüfungsordnung berücksichtigt. Die grundlegenden Zulassungsbedingungen nach § 3 gelten entsprechend.

## § 11

### Zulassung zur mündlichen Prüfung

1. Zur mündlichen Prüfung werden Teilnehmer zugelassen, die in der schriftlichen Prüfung am Ende des Grundstudiums mindestens ausreichende Leistungen erzielt haben und die regelmäßig am Aufbaustudium teilgenommen haben.
2. Zur mündlichen Prüfung können auf Antrag der anmeldenden Einrichtung der Sparkassen-Finanzgruppe auch Mitarbeiter ohne Teilnahme am Grundstudium und der schriftlichen Prüfung zugelassen werden, sofern sie einen Hochschul-, Fachhochschulabschluss oder eine vergleichbare Vorbildung haben und am Aufbaustudium regelmäßig teilgenommen haben.
3. Über Ausnahmen bei nicht regelmäßiger Teilnahme entscheidet der Akademieleiter.

## § 12

### Mündliche Prüfung

1. Die mündliche Prüfung ist als Einzelprüfung vor einem Prüfungsausschuss abzulegen. Sie ist nicht öffentlich. Der Vorsitzende des Prüfungsausschusses ist jedoch berechtigt, Gäste zu der Prüfung zuzulassen. Die mündliche Prüfung besteht aus zwei unterschiedlich gewichteten Teilen.
2. Im ersten Teil der mündlichen Prüfung hat der Teilnehmer ein simuliertes Beratungs- und Verkaufsgespräch zu führen, wobei das vorhandene Fachwissen angewendet und das verkäuferische Verhalten nachgewiesen werden soll. Zur Vorbereitung des Beratungs- und Verkaufsgesprächs stehen dem Teilnehmer 15 Minuten zur Verfügung.  
Dieser Teil wird mit 60 % im Gesamtergebnis der mündlichen Prüfung gewichtet.
3. Im zweiten Teil hat der Teilnehmer einen Prüfungsfall zu präsentieren. An den Vortrag des Teilnehmers können sich Fachfragen des Prüfungsausschusses zum präsentierten Thema anschließen. Zur Vorbereitung der Präsentation werden dem Teilnehmer 60 Minuten Zeit eingeräumt.

Dieser Teil wird mit 40 % im Gesamtergebnis der mündlichen Prüfung gewichtet.

4. Die Prüfungsgebiete für die mündliche Prüfung werden vom Vorsitzenden des Prüfungsausschusses bestimmt.
5. Das Beratungs- und Verkaufsgespräch und die Präsentation sollen einschließlich der Fachfragen nicht länger als jeweils 30 Minuten dauern.
6. Die mündliche Prüfung ist nicht bestanden, wenn nicht mindestens ausreichende Leistungen erreicht werden.

## § 13

### Feststellung des Gesamtergebnisses

1. Der Prüfungsausschuss stellt nach Beendigung der mündlichen Prüfung das Gesamtergebnis der Prüfung fest. Dieses Ergebnis wird ermittelt aus dem zusammengefassten Ergebnis der schriftlichen Prüfung nach dem Grundstudium und dem Ergebnis der mündlichen Prüfung am Ende des Aufbaustudiums, wobei diese Ergebnisse jeweils zur Hälfte für das Gesamtergebnis gewichtet werden. Dabei ist das rechnerische Gesamtergebnis ggf. auf den nächsten vollen Punktwert aufzurunden.
2. Die Prüfung ist nicht bestanden, wenn nicht in der schriftlichen Prüfung nach dem Grundstudium und in der mündlichen Prüfung am Ende des Aufbaustudiums mindestens ausreichende Leistungen erreicht werden.

Sofern ein Teilnehmer ohne vorherige Teilnahme an der schriftlichen Prüfung zur mündlichen Prüfung zugelassen wurde, stellt das Ergebnis der mündlichen Prüfung zugleich das Gesamtergebnis des Lehrgangs dar.

## § 14

### Bekanntgabe der Ergebnisse und Zeugnis

1. Das Ergebnis der mündlichen Prüfung sowie das vom Prüfungsausschuss ermittelte Gesamtergebnis werden dem Teilnehmer nach Abschluss der mündlichen Prüfung vom Vorsitzenden des Prüfungsausschusses mitgeteilt.
2. Über die bestandene Prüfung wird ein Zeugnis ausgestellt, in dem das Gesamtergebnis und die Prozentpunkte angegeben werden. Das Zeugnis enthält darüber hinaus die Prozentpunkte der schriftlichen Prüfung am Ende des Grundstudiums und der mündlichen Prüfung am Ende des Aufbaustudiums.
3. Der Inhaber des Zeugnisses ist berechtigt, die berufsqualifizierende Bezeichnung „Sparkassenfachwirt für Kundenberatung (Sparkassenakademie)“ zu führen.
4. Absolventen, die die Abschlussprüfung nach der Prüfungsordnung zum Sparkassenfachwirt bestanden haben, kann auf Antrag die berufsqualifizierende Bezeichnung „Sparkassenfachwirt für Kundenberatung (Sparkassenakademie)“ zuerkannt werden.

## § 15

### Wiederholung der Prüfung

1. Eine am Ende des Grundstudiums nicht bestandene schriftliche Prüfung kann zweimal wiederholt werden.  
Eine Wiederholung der bestandenen schriftlichen Prüfung ist nicht möglich.
2. Eine nicht bestandene mündliche Prüfung am Ende des Aufbaustudiums kann zweimal wiederholt werden.

Alle Wiederholungsprüfungen sind innerhalb von zwei Jahren ab dem Zeitpunkt des Nichtbestehens zu absolvieren.

## § 16

### Nichtteilnahme und Ausschluss von der Prüfung

1. Nimmt ein Lehrgangsteilnehmer an der schriftlichen Prüfung oder an der mündlichen Prüfung nicht teil und liegt kein wichtiger Grund vor, so gilt die Prüfung als nicht bestanden.
2. Über den Ausschluss von Prüfungen, z. B. wegen Täuschungen, Täuschungsversuchen oder ordnungswidrigem Verhalten, und über im Prüfungsverfahren auftretende Zweifelsfragen entscheidet der Prüfungsausschuss.  
Wird ein Prüfungsteilnehmer von der Prüfung ausgeschlossen, so gilt die Prüfung als nicht bestanden.
3. In eiligen Angelegenheiten entscheidet anstelle des Prüfungsausschusses der Akademieleiter. Diese Eilentscheidungen bedürfen der nachträglichen Genehmigung durch den Prüfungsausschuss.

## § 17

### Niederschrift und Prüfungsakten

Über die Prüfung wird eine Ergebnisniederschrift angefertigt, die von den bei der mündlichen Prüfung anwesenden Prüfungsausschussmitgliedern zu unterzeichnen ist.

Die schriftlichen Prüfungsarbeiten sind zwei Jahre, die Prüfungsniederschriften und die Durchschriften der Zeugnisse sind zehn Jahre aufzubewahren.

## § 18

### Rechtsbehelf

Gegen Maßnahmen und Entscheidungen des Akademieleiters oder des Prüfungsausschusses kann bei der Sparkassenakademie innerhalb eines Monats Widerspruch schriftlich oder zur Niederschrift eingelegt werden. Über den Widerspruch entscheidet der Vorstandsvorsteher.



## § 19

### Weibliche Sprachform

Soweit in dieser Prüfungsordnung Bezeichnungen, die für Männer und Frauen gelten, in der männlichen Sprachform verwendet werden, gelten diese Bezeichnungen für Frauen in der weiblichen Sprachform.

## § 20

### Inkrafttreten

Diese Prüfungsordnung tritt am 1. Januar 2004 in Kraft. Die erste Änderung tritt mit Wirkung vom 1. Oktober 2004 in Kraft. Die am 2. Oktober 2012 beschlossene Änderung tritt mit Wirkung vom 1. Januar 2013 in Kraft. Darüber hinaus treten die am 1. September 2013 beschlossenen Änderungen am 20. September 2013 in Kraft.

Hannover, den 1. September 2013

**Der Vorstandsvorsteher  
des Sparkassenverbandes Niedersachsen**