

jóváhagyta: *Némethné Nosztics Agnès*
Némethné Nosztics Agnès

PÉNZÜGYMINISZTERIUM



2012 SZEP 12

Banki ügyintéző/banki, befektetési termékértékesítő

OKJ azonosító száma: 52 3440 01

Értékesítési és ügyfélkapcsolati ismeretek alkalmazása

szóbeli vizsga tételsor

Érvényes: 2008. május 2-től

Értékesítési és ügyfélkapcsolati ismeretek alkalmazása

1. Beszédes János belép a bankfiókba. Elmeséli, hogy nagynénjétől örökölt 5 millió forintot, amit a hagyatéki eljárás után kap meg. Nagynénje számláját a bank vezette. János szeretné, ha a számlát azonnal a nevére írnák, a forint felét átváltanák euróra, a másik felét pedig a lehető legjobb befektetésbe helyezné el a bank. Mi az Ön teendője?
2. Hítetlen Ödön azzal lép be, hogy évek óta itt vezeti számláját, de most elmegy, mert a szomszédban 8%-os ugyanannak a hitelnek a kamata, amit ez a bank 13%-ért akar eladni számára! Mire hívja fel Ödön figyelmét?
3. Természetes János konkrét igénnyel érkezik a bankfiókba. Nemrég fejezte be az egyetemet és azt hallotta, hogy az Ön bankja jobb feltételekkel vezetné folyószámláját, mint az eddigi számlavezető bankja. Azt is megtudja tőle, hogy a számla megnyitása után a folyószámlájára átutálná az eddig megtakarított 500 000 Ft-ját, és érdeklődik a betételekötés feltételeiről. Hogyan fog neki János kiszolgálásának? Milyen információkat kér tőle, mielőtt az ajánlatát elé tárja?
4. Értetlenkedő Elemér a következővel állít be bankunkba: „Szeretnék elhelyezni meglévő betéti számlámra 1,2 millió forintnyi betétet. Csak nagyon rosszakat hall az ember manapság a bankokról. Mi történik, ha a bank csődbe megy? Elveszítem a pénzem?” Mivel nyugtatja meg Elemért?
5. Bolygó Hollandi István a következő kéréssel érkezik a bankfiókba. Vízumkérelméhez szükséges a folyószámla igazolást csatolnia. Mi a teendő?
6. Sokatutazó Tibor külföldön dolgozott és Nagy-Britanniában csekken kapott egy összeget. Végleges hazatérése előtt nem volt ideje beváltani a csekket. A csekk összege 500 euró. Mit kell tennie a csekk befogadásakor? Miket vizsgál a csekk és miket az ügyfél viszonylatában?
7. Egy fiatal házaspár lakást szeretne vásárolni és ezért érdeklődnek a bank lakásfinanszírozási termékei iránt, emellett kíváncsiak a gyermekvállalással összefüggő állami támogatásokra is. Milyen kérdéseket fog tisztázni az ügyféllel, mielőtt részletes tájékoztatásba kezd?
8. A bankfiókba látogató ügyfél használt lakást szeretne vásárolni, igénybe véve a bank valamelyik devizaalapú hiteltermékét. A tájékoztatás közben, milyen speciális kockázatokra hívja fel az ügyfél figyelmét?
9. Egy ügyfele az Ön bankja nevét viselő magánnyugdíjpénztár iránt érdeklődik. Láta a plakátot, hogy az elmúlt évben szép hozamokat írtak jóvá a tagok számláin, de nem tudja, hogy érdemes-e a korábbi munkahelyén létesített tagsági viszonyát megváltoztatni, s egyáltalán lehetséges-e. Azt is kérdezi, hogy munkáltatója fizethet-e tagdíj hozzájárulást? Mi ennek a lebonyolítási menete?
10. Egy számlatulajdonos rendszeresen elhelyez számláján kisebb nagyobb összegeket, sőt munkabére is erre a számlára érkezik. Most, amikor megint készpénzben befizetett egy összeget látja, hogy számláján régóta meglehetősen nagy az egyenleg. Mit tanácsolna neki?
11. Egy idős házaspár a temetésükre spórolt pénz elhelyezésére számlát kíván nyitni. A számukra jól hangzó együttes rendelkezést kívánják választani. Ismertesse a rendelkezési mód lényegét és az adott esetben felmerülő hátrányokat! Javasoljon megfelelőbb megoldást!