



Prüfung	Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen
Handlungsbereich	Marketing und Vertrieb von Versicherungs- und Finanzprodukten für Privatkunden
Prüfungstag	19. April 2012
Bearbeitungszeit	120 Minuten
Anzahl der Anlagen	
Anzahl der Aufgaben	5
Prüfungsnummer	P 082-02-0412-9

Nr. d. Aufg.	Rahmenplan-Nummer/ Titel bzw. Thema	Einzelpunkte (bei a), b) usw.)	Punkte gesamt	Zeit- bedarf (in Min.)	Schwierigkeits- grad (Leicht, Mittel, Schwer)
1	2.4.3	a) 5 b) 5 c) 5 d) 5	20	23	L
2	2.1	a) 8 b) 1. 3 b) 2. 3 c) 6	20	20	M
3	2.3.2	a) 8 b) 12	20	25	M
4	2.4	a) 10 b) 1. 5 b) 2. 5	20	25	M/S
5	2.2.2	a) 9 b) 6 c) 5	20	25	S
Gesamt			100	118	

Bearbeitungshinweise:

- Die zur Prüfung zugelassenen Hilfsmittel wurden Ihnen separat mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgaben- und einen Lösungsteil.
- Tragen Sie auf dem Deckblatt Ihre Prüfungsteilnehmer-Nummer ein.
- Die maximale Gesamtpunktzahl der Lösungen beträgt 100 Punkte.
- Die Lösungsgänge bzw. Rechenvorgänge sind klar und nachvollziehbar im Lösungsteil darzustellen. Sollte der Platz nicht ausreichen, benutzen Sie bitte das Konzeptpapier, verweisen Sie auf die Fortsetzung und kennzeichnen Sie diese. Wir weisen darauf hin, dass eine vom Prüfungsausschuss nicht lesbare Prüfungsarbeit mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet wird mit den Rechtsfolgen, die sich aus der Prüfungsordnung ergeben.
- Verwenden Sie für jede Aufgabe ein neues Lösungsblatt bzw. eine neue Lösungsseite.
- Falls die Lösung auf einem beigefügten Anlageblatt erfolgen soll, wird in der Aufgabenstellung darauf hingewiesen.
- Für Ihre Notizen benutzen Sie bitte ausschließlich das Konzeptpapier.
- Das Konzeptpapier ist mit dem Aufgaben- und dem Lösungsteil abzugeben.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise und keine Musterlösungen.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichteren Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

Die PROXIMUS Versicherung AG erwägt für das Jahr 2012 eine Produktoffensive, sowohl im Personen- als auch im Sach-/Vermögensbereich. Als Mitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG sind Sie Teil einer Arbeitsgruppe und sollen auf allen Ebenen bei der Umsetzung mitwirken.

Aufgabe 1: (20 Punkte)

In Ihrer Arbeitsgruppe erhalten Sie folgende Pressemeldung:

„Acht von zehn Unternehmen in Deutschland unterschätzen nach einer repräsentativen Umfrage die Unfallrisiken in ihren Betrieben. Besonders bedenklich ist, dass der Arbeitsschutz in vielen Unternehmen grob vernachlässigt wird. Im letzten Jahr sind in Deutschland 1,2 Millionen Arbeitsunfälle gemeldet worden, 650 davon waren tödlich.“

- a) Nennen Sie fünf Leistungen, die die Gesetzliche Unfallversicherung nach einem Arbeitsunfall erbringt. **(5 Punkte)**

- b) In einem Beratungsgespräch zur Privaten Unfallversicherung mit einem selbstständigen Handwerksmeister kommen Sie auf den Begriff Gliedertaxe zu sprechen.
Erläutern Sie ihm diesen Begriff. **(5 Punkte)**

- c) Außerdem erwähnen Sie, dass es sinnvoll ist, eine Unfallversicherung mit Progression abzuschließen.
Erläutern Sie den Sinn der Progression. **(5 Punkte)**

- d) Zur Berechnung einer Invaliditätssumme wählen Sie im Beratungsgespräch nachfolgendes Beispiel:
Herr Schäfer hat bei der PROXIMUS Versicherung vor einigen Jahren eine Unfallversicherung in Höhe von 150.000 € abgeschlossen. Nun meldet Herr Schäfer Ihnen, dass nach einem Unfall die Gebrauchsfähigkeit seines linken Armes unterhalb des Ellenbogengelenkes zu 100 % eingeschränkt ist. Außerdem ist sein linkes Bein bis unterhalb des Knies zu 60 % eingeschränkt. Allerdings wirkt bei der Einschränkung am Bein ein bestehendes Leiden mit 30 % mit.
Stellen Sie den gesamten Invaliditätsgrad fest, der bei der Berechnung der Leistung für Herrn Schäfer zugrunde gelegt wird. Geben Sie den Rechenweg an. **(5 Punkte)**

Lösungshinweise Aufgabe 1: (RP: 2.4.3)

- a) Z. B.:
- Verletztengeld für die Dauer der Arbeitsunfähigkeit (nach Abschluss der Lohnfortzahlung)
 - Übergangsgeld während einer Maßnahme der Berufshilfe
 - Verletztenrente, wenn die Erwerbsfähigkeit um mindestens 20 % gemindert ist
 - Sterbegeld
 - Überbrückungsgeld
 - Witwen- und ggf. Waisenrente
 - Heilbehandlungskosten
- (5 Punkte)**

- b) Eine Gliedertaxe dient der Bewertung der Invalidität im Falle des Verlustes oder der teilweisen bzw. vollständigen Gebrauchsunfähigkeit eines Körperteiles oder eines Sinnesorganes. Die Höhe der Invalidität wird durch einen Prozentsatz ausgedrückt.

(5 Punkte)

- c) Je höher der festgestellte Grad der Invalidität ist, desto höher kann auch der Bedarf an finanziellen Mitteln nach einem Unfall sein. Ist bei einer Unfallversicherung keine Progression vereinbart, erhält der Versicherte nach einem Unfall bei einer Invalidität von 100 % lediglich die vereinbarte Versicherungssumme. Bei einer hohen Versicherungssumme würde dies eine hohe finanzielle Belastung in der Beitragsphase bedeuten.

Hat man dagegen eine Progression vereinbart, so wird bei einem hohen Invaliditätsgrad eine überproportional höhere Summe ausgezahlt.

Da diese hohen Summen nur bei einem hohen Invaliditätsgrad fällig werden, ist die finanzielle Belastung des Kunden in der Beitragsphase tragbar.

(5 Punkte)

- | | |
|--|----------------|
| d) Invaliditätsgrad Arm unterhalb des Ellenbogens: | 60 % (= 100 %) |
| Invaliditätsgrad Bein bis unterhalb des Knies: | 50 % (= 100 %) |
| 60 % Einschränkung des Beines: (60 % von 50 %) | 30 % (= 60 %) |
| 30 % durch bestehendes Leiden: (70 % von 30 %) | 21 % |
| gesamter Invaliditätsgrad für die Berechnung der Leistung: | 81 % |

81 % von 150.000 € sind: 121.500 €

(5 Punkte)

Aufgabe 2: (20 Punkte)

Die Produktoffensive der PROXIMUS Versicherung AG hat eine kurzfristige Korrektur der Marketingstrategie zur Folge. Die daraus abgeleiteten Ziele werden ebenfalls analysiert, um den Wettbewerb erfolgreich mitbestimmen zu können. Der Vorstand möchte von Ihnen wissen, wie sich die Produktoffensive diesbezüglich auswirken könnte.

- a) Beschreiben Sie den Unterschied zwischen
- ökonomischen Marketingzielen und
 - außerökonomischen Marketingzielen
- und formulieren Sie zu diesen beiden Zielarten jeweils zwei Beispiele.

(8 Punkte)

- b) Die Produktoffensive könnte einen Zielkonflikt auslösen.

1. Erklären Sie, was darunter zu verstehen ist, und

(3 Punkte)

2. erläutern Sie ein Beispiel für einen möglichen Zielkonflikt im Bereich ökonomischer Ziele.

(3 Punkte)

- c) Erläutern Sie an Hand von zwei Beispielen, welche Anforderungen die PROXIMUS Versicherung AG im Rahmen ihrer neuen Marktpositionierung beachten sollte, um sich gegenüber den Konkurrenzunternehmen zu differenzieren.

(6 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2:

(RP: 2.1)

a) – ökonomische Ziele:

- leicht messbar
- Zahlen
- Fakten
- Daten
- kontrollierbar
- objektiv gut nachvollziehbar

Z. B.:

- Marktanteil halten
- Umsatz erhöhen
- Rendite steigern
- Gewinn steigern
- Deckungsbeitrag erhöhen

– außerökonomische Ziele (auch psychografische Marketingziele):

- schwer messbar
- soziale Ziele
- Anerkennung
- eher subjektiver Eindruck
- Befragungen

Z. B.:

- Image verbessern
- Selbstverwirklichung fördern
- Umweltschutz wahrnehmen
- Ansehen steigern
- Vertrauen wiederherstellen
- Erhöhung des Bekanntheitsgrades

(8 Punkte)

b) 1. Zielkonflikt = Die Verfolgung des einen Zieles führt zu einem geringeren Zielerfüllungsgrad eines anderen Zieles.

(3 Punkte)

2. Beispiel:

Die Produktoffensive hat das Ziel, möglichst viele Produkte zu einem günstigen Preis zu vertreiben.

Für einen Zielkonflikt bedeutet das, dass die hohen Umsatzzahlen oder die angestrebte Erhöhung des Marktanteiles zulasten eines hohen Gewinnes gehen. Nicht zu verkennen sind zudem die Kosten für die eigentliche Produktentwicklung selbst, die hier ebenfalls mit einkalkuliert werden müssen/können.

(3 Punkte)

c) Z. B.:

- Kundennutzen:
→ Die Leistung muss die Bedürfnisse der Abnehmer oder Endkunden befriedigen. Sie muss Funktionen bieten und dadurch Nutzen stiften (z. B. die Auszahlung der Versicherungsunternehmen im Schadenfall).
- Wahrnehmung durch den Kunden:
→ Der Nutzen muss vom Kunden subjektiv wahrgenommen werden (z. B. über Sonderleistungen, Service).
- Abgrenzung von Wettbewerbsmarken:
→ hochwertiger, flexibler, leichter zu erlangen, günstiger als im Markt üblich (z. B. gleiche Leistung zu günstigerem Preis)



- Kompetenzbasis:
→ Versicherer soll über die nutzenstiftenden Kompetenzen verfügen (Wissen, Ressourcen, Technologien) (z. B. kompetent geschulte Außenorganisation).

(6 Punkte)