



Prüfung	Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen
Handlungsbereich	Steuerung und Führung im Unternehmen
Prüfungstag	4. Oktober 2012
Bearbeitungszeit	150 Minuten
Anzahl der Aufgaben	6
Prüfungsnummer	P 082-01-1012-4

Nr. d. Aufg.	Rahmenplan-Nummer/ Titel bzw. Thema	Einzelpunkte (bei a), b) usw.)	Punkte gesamt	Zeit- bedarf (in Min.)	Schwierigkeits- grad (Leicht, Mittel, Schwer)
	Ausgangssituation			5	
1	1.3.5	a) 6 b) 4	10	15	L
2	1.5.1, 1.5.3	a) 4 b) 6	10	15	L
3	1.7.2, 1.7.3, 1.7.5.1	a) 8 b) 4 c) 4 d) 4	20	30	M
4	1.6.1, 1.6.2, 1.6.5	a) 4 b) 1. 4 b) 2. 4 c) 1. 6 c) 2. 2	20	25	M
5	1.1.1, 1.1.5, 1.1.5.4, 1.1.7	a) 4 b) 3 c) 1. 4 c) 2. 6 d) 4	21	30	M/S
6	1.4.2	a) 4 b) 6 c) 9	19	30	M/S
<b>Gesamt</b>			<b>100</b>		

## **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 eingeengt.
- 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 leichten 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 Versicherungsgruppe hat in den Jahren 2011 und 2012 ein überdurchschnittliches Beitragswachstum im Lebensversicherungs- und im Kompositversicherungs-geschäft erzielt. Angestiegen sind jedoch auch die Kostenquoten der beiden Gesellschaften. Zudem ist aufgrund der in Vorbereitung befindlichen Anpassung des VAG an die EU-Solvabilitätsvorschriften in den kommenden Jahren mit einem erhöhten Eigenkapitalbedarf zu rechnen.

Der Vorstand der PROXIMUS Versicherungsgruppe hat daher ein Projekt mit dem Ziel aufgelegt, die Rentabilität der Gruppe und die Eigenkapitalausstattung zu stärken. Sie sind eines von zwei Mitgliedern der zu diesem Zweck gebildeten Projektgruppe.

### Aufgabe 1: (10 Punkte)

In der Projektgruppe diskutieren Sie externe Einflüsse auf die strategischen Ziele der PROXIMUS Versicherung AG in 2012. Durch die Wirtschaftskrise bestehen nicht unerhebliche Risiken für die Konjunktur und damit für die gesetzten Ziele der Stärkung der Rentabilität und der Eigenkapitalausstattung.

- a) Erklären Sie die Konjunkturphase Rezession anhand von drei Indikatoren. (6 Punkte)
- b) Erklären Sie zwei Maßnahmen des Staates, die den Übergang von einer Rezession in einen Wirtschaftsaufschwung fördern. (4 Punkte)

### Lösungshinweise Aufgabe 1: (RP: 1.3.5)

- a) – geringe Investitionstätigkeit  
– steigende Arbeitslosigkeit  
– steigende Löhne  
– hohes Zinsniveau  
– negative Stimmung der Wirtschaftssubjekte (6 Punkte)
- b) Der Staat kann die Konjunktur positiv beeinflussen durch z. B.:  
– Senkung von Steuern und Abgaben  
– Konjunkturprogramme zur Förderung von Investitionen  
– Förderung von Unternehmensgründungen (4 Punkte)

## Aufgabe 2: (10 Punkte)

Im Zusammenhang mit der als negativ eingeschätzten Kostenentwicklung soll auch die derzeitige Ablauforganisation der PROXIMUS Versicherungsgruppe auf Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung untersucht werden. Es sollen die Arbeitsabläufe im Kundenservice analysiert und optimiert werden.

a) Nennen Sie die vier Phasen der Prozessgestaltung. (4 Punkte)

b) Im Rahmen der Umstrukturierung einzelner Aufgaben werden deren Zentralisierung oder Dezentralisierung diskutiert.

Erläutern Sie zwei evtl. bisher in den Filialdirektionen erledigte Aufgaben, die durch Zentralisierung kostengünstiger gestaltet werden könnten. (6 Punkte)

### Lösungshinweise Aufgabe 2: (RP: 1.5.1, 1.5.3)

a) Phase 1: Prozessdefinition  
Phase 2: Prozessstrukturierung  
Phase 3: Prozessrealisation  
Phase 4: Prozessoptimierung (4 Punkte)

b) Zentralisiert werden könnten z. B.:

- Antragsprüfung und Kundennachfragen:  
Durch Bündelung der Vorgänge können größere und kostengünstigere IT-Lösungen in Angriff genommen werden.
- Provisionsberechnung für Außendienstler:  
Durch die Zusammenfassung werden die Mitarbeiter in den Filialdirektionen von Nebenaufgaben entlastet; die zentral damit beauftragten Mitarbeiter können als Spezialisten ihre komparativen Vorteile effektiver nutzen.
- Informations- und Werbehinweise:  
Zentrale Bearbeitung erlaubt einheitliche Vorgehensweise (Aufmachung, Auswahl der Inhalte) und Kostendegression durch höhere Stückzahlen.
- Regulierung von Kleinschäden und Aufhebung von Schadenregulierungsvollmachten:  
Zusammenfassung führt zu einheitlichem Regulierungsverhalten und Kostendegression durch höhere Stückzahlen, z. B. infolge günstigerer IT-Lösungen ohne das Intra-Netz belastende Kommunikationswege. (6 Punkte)