

082-19-1013-2

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Handlungsbereich	Finanzdienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden – Produktmanagement für Versicherungs- und Finanzprodukte
Prüfungstag	9. Oktober 2013
Bearbeitungszeit	90 Minuten
Anzahl der Aufgaben	5
Anzahl der bedruckten Seiten	anzahlseiten

Bitte prüfen Sie vor Beginn der Prüfung die Vollständigkeit des Aufgabensatzes. Sollte der Aufgabensatz nicht vollständig sein, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bearbeitungshinweise:

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise sorgfältig durch:

- 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.

Wir wünschen Ihnen bei der Bearbeitung viel Erfolg.

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. Die Vervielfältigung, Verbreitung oder öffentliche Wiedergabe der Publikationen [der Prüfungssätze] ist nicht gestattet (§§ 53, 54 UrhG) und strafbar (§ 106 UrhG). Im Fall der Zuwiderhandlung wird Strafantrag gestellt.

Geprüfte/-r Fachwirt/-in

für Versicherungen und Finanzen

Finanzdienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden

– Produktmanagement für Versicherungs- und Finanzprodukte

Ausgangssituation zu allen Aufgaben:

In einer aktuellen Erhebung des neuen Branchenreportes „Versicherungen heute“ wird das Finanzdienstleistungsgeschäft mit Privat- und Gewerbekunden verglichen. Demnach wächst dieses Geschäft in allen versicherungsfremden Sparten bei der PROXIMUS Versicherung AG deutlich langsamer als bei anderen Versicherungsgesellschaften.

Als Vertriebsleiter mit dem Schwerpunkt in den Sparten der versicherungsfremden Finanz- und Dienstleistungsprodukte haben Sie sich mit den umfangreichen Zahlenwerken des Branchen-reportes auseinandergesetzt. Anhand zahlreicher Vergleiche der PROXIMUS Versicherung AG mit den Wettbewerbern konnten Sie die Ursachen für die momentan schwächere Marktposition analysieren.

In einem Konzeptpapier für Ihren zuständigen Vorstand haben Sie anschließend Ihre Strategie für eine deutliche Verbesserung der Marktposition in den Sparten versicherungsfremde Finanz- und Dienstleistungsprodukte ausführlich dargestellt.

Aufgabe 1

<p>Eine Befragung unter den relevanten Zielgruppen hat ergeben, dass diese mit der telefonischen Erreichbarkeit von Ansprechpartnern bei der Bank unzufrieden sind.</p> <p>Die Zielgruppen wünschen sich weitere Möglichkeiten der telefonischen Kontaktaufnahme zu ihrem Bankpartner. Zudem müssen den Zielgruppen weitere Wege der Auftragserteilung im standardisierten Zahlungsverkehr aufgezeigt werden</p>	
<p>a) Erläutern Sie, was unter Telefonbankings zu verstehen ist.</p>	(4 Punkte)
<p>b) Beschreiben Sie zwei alternative Durchführungswege beim Telefonbanking und stellen Sie jeweils die Nutzung durch die Kunden dar.</p>	(8 Punkte)
<p>c) Erläutern Sie außerhalb des Telefonbanking drei weitere Durchführungswege von Auftragserteilungen im standardisierten Zahlungsverkehr.</p>	(12 Punkte)

<p>Lösungshinweise Aufgabe 1 (RP: 4.2.3.4, 4.3.2.2)</p>	(24 Punkte)
<p>a) Unter Telefonbanking versteht man die Abwicklung von Bankgeschäften per stationären oder mobilen Endgeräten zwischen Kunden und Bank auf der Basis einer separat getroffenen vertraglichen Vereinbarung für das Telefonbanking bzw. der Anerkennung der besonderen Bedingungen für das Telefonbanking durch die Kunden.</p>	(4 Punkte)
<p>b) Z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Auftragserteilung bzw. Abwicklung von Bankgeschäften durch Kontaktaufnahme des Kunden zu speziell ausgebildeten Mitarbeitern der Bank in separaten telefonischen Service- bzw. Dienstleistungseinheiten (Callcenter) Die Kunden legitimieren sich i. d. R. über eine persönliche Identifikationsnummer oder ein persönliches Kennwort (Passwor). ■ Auftragserteilung bzw. Abwicklung von Bankgeschäften durch Einwahl in Spracherkennungssysteme (Stimmerkennungsverfahren durch Sprachcomputer) der Bank Auch hier müssen sich die Kunden vor Auftragserteilung anhand einer persönlichen Identifikationsnummer oder eines persönlichen Kennwortes legitimieren. 	(8 Punkte)
<p>c) Z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Online-Banking: Hier stehen den Kunden neben dem PIN-/TAN-Verfahren z. B. das HBCI-Verfahren sowie weitere standardisierte Zahlungsverkehrsprogramme zur eigeninitiierten Abwicklung des Zahlungsverkehrs zur Verfügung. ■ Per Faxeauftrag: Die Auftragserteilung erfolgt auf der Basis eines vom Kunden unterschriebenen Faxeauftrages. Der Kunde leitet diesen Auftrag i. d. R. an eine speziell eingerichtete Fax-Nummer der Bank weiter; die Aufträge können formgebunden über Vordrucke der Bank oder formlos erteilt werden. ■ Per direkter Datenübertragung durch Rechenzentren: Über externe Rechenzentren werden Zahlungen auf elektronischem Weg von den Erstellern der Zahlungen in die Datenleitungen der Bank eingestellt. Mittels separat einzuholendem bzw. vorliegendem unterschriebenen Kontrollbeleg des Kunden legitimiert dieser die eingestellten Zahlungen. 	(12 Punkte)

Aufgabe 2

Für den Vertrieb von Wertpapieren haben die Analysen ergeben, dass Vermittler der PROXIMUS Versicherung AG verstärkt im Bereich „Aktien“ geschult werden sollen. Hierzu werden neue Schulungsunterlagen entworfen.	
a) Aktionäre haben Rechte und Pflichten.	
Nennen Sie zusätzlich zum Bezugsrecht drei weitere Aktionärsrechte.	(3 Punkte)
b) Im Rahmen einer Kapitalerhöhung im Verhältnis 5 : 1 werden neue Aktien zum Stückpreis von 58 € angeboten. Der Kurswert der alten Aktien zum Zeitpunkt der Kapitalerhöhung beträgt 100 €.	
Ermitteln Sie den rechnerischen Wert des von der Aktiengesellschaft ausgegebenen Bezugsrechtes.	(6 Punkte)
c) Aktien können als Stückaktien emittiert werden.	
Zählen Sie drei Merkmale einer Stückaktie auf.	(3 Punkte)
d) Aktien werden vor allem an Wertpapierbörsen gehandelt.	
Erläutern Sie zwei Funktionen von Wertpapierbörsen, welche insbesondere für Aktienemittenten und Aktienanleger von Bedeutung sind.	(6 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2: (RP: 4.2, 4.3)		(18 Punkte)																																
a) Z. B.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Stimmrecht ■ Recht auf Teilnahme an der Hauptversammlung ■ Dividendenrecht ■ Recht auf Anteil am Liquidationserlös 		(3 Punkte)																																
b) <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">b)</td> <td style="width: 45%;">5 alte Aktien x 100 € =</td> <td style="width: 15%; text-align: right;">500 €</td> <td style="width: 35%;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>+ 1 neue Aktie (58 €) =</td> <td style="text-align: right;">58 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>gesamt</td> <td style="text-align: right;">558 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>/ 5 alte + 1 neue Aktie =</td> <td style="text-align: right;"><u>6 Stück</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Durchschnittswert</td> <td style="text-align: right;">93 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Wert einer alten Aktie</td> <td style="text-align: right;">100 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>./. Durchschnittswert</td> <td style="text-align: right;"><u>93 €</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>rechnerischer Wert des Bezugsrechtes</td> <td style="text-align: right;">7 €</td> <td></td> </tr> </table>	b)	5 alte Aktien x 100 € =	500 €			+ 1 neue Aktie (58 €) =	58 €			gesamt	558 €			/ 5 alte + 1 neue Aktie =	<u>6 Stück</u>			Durchschnittswert	93 €			Wert einer alten Aktie	100 €			./. Durchschnittswert	<u>93 €</u>			rechnerischer Wert des Bezugsrechtes	7 €			(6 Punkte)
b)	5 alte Aktien x 100 € =	500 €																																
	+ 1 neue Aktie (58 €) =	58 €																																
	gesamt	558 €																																
	/ 5 alte + 1 neue Aktie =	<u>6 Stück</u>																																
	Durchschnittswert	93 €																																
	Wert einer alten Aktie	100 €																																
	./. Durchschnittswert	<u>93 €</u>																																
	rechnerischer Wert des Bezugsrechtes	7 €																																

<p>c) Z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stückaktien verkörpern einen Anteil an der Aktiengesellschaft. ■ kein direkter Zusammenhang zwischen Aktien und Grundkapital ■ Je Stückaktie muss mindestens ein Euro Grundkapital vorhanden sein. ■ Alle Stückaktien einer Gesellschaft sind am Grundkapital mit dem gleichen Anteil beteiligt. 	<p>(3 Punkte)</p>
<p>d) Z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kapitalumschlag: An der Wertpapierbörse erfolgt der Handel von Wertpapieren durch einen Umschlag von Kauf- und Verkaufsaufträgen. ■ Kapitalbewertung: An den Wertpapierbörsen sind Angebot und Nachfrage konzentriert. Während des Börsenhandels bilden sich für die dort gehandelten Wertpapiere, wie z. B. Aktien, Kurse. Die Kursentwicklung ist vom Angebot und von der Nachfrage abhängig. ■ Kapitalbeschaffung: Über den Handel an Wertpapierbörsen kann sich ein Emittent Kapital beschaffen. Beispielsweise kann eine Aktiengesellschaft eigene Aktien über die Börse verkaufen oder die Ausgabe von jungen Aktien durch den Handel von Bezugsrechten beschleunigen. 	<p>(6 Punkte)</p>