

# Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Prüfungsteilnehmer-Nummer

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

<b>Handlungsbereich</b>	Marketing und Vertrieb von Versicherungs- und Finanzprodukten für Privatkunden
<b>Prüfungstag</b>	4. Oktober 2016
<b>Bearbeitungszeit</b>	120 Minuten
<b>Anzahl der Aufgaben</b>	5
<b>Bedruckte Seiten</b>	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.

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.  
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

Marketing und Vertrieb von Versicherungs- und Finanzprodukten  
für Privatkunden

### Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Die PROXIMUS Versicherung AG plant für das Jahr 2017 eine Produktoffensive, um den Vertriebsweg über die Süddeutsche Handelsbank AG sowohl im Personen- als auch im Sach/Vermögensbereich zu stärken. Als Mitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG sind Sie Teil einer Arbeitsgruppe und wirken bei der Umsetzung mit.

## Aufgabe 3

Bei der PROXIMUS Versicherung AG steht nun auch die Vermarktung der Produktoffensive im Blickpunkt der Geschäftsleitung. Dazu planen Sie einen Workshop zum Thema „Strategischer Einsatz des Bankenvertriebes“.

Zur Vorbereitung stellen Sie erste Überlegungen an.

- a) Erläutern Sie zwei Eigenschaften bzw. Merkmale des klassischen Bankenvertriebes. (6 Punkte)
- b) Nennen Sie zwei mögliche Nachteile beim Einsatz dieses Vertriebskanals und erläutern Sie jeweils einen Lösungsansatz zur Vermeidung der genannten nachteiligen Effekte beim geplanten Absatz über die Süddeutsche Handelsbank AG. (8 Punkte)
- c) Beschreiben Sie drei Elemente eines qualitätsorientierten Anreiz- und Vergütungssystems. (6 Punkte)

### Lösungshinweise Aufgabe 3

(20 Punkte)

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 3]

a) Z. B.:

- Rechtlich unabhängig: Die Bank wird als eigene Gesellschaft geführt (z. B. als AG oder eG).
- Wirtschaftlich unabhängig: Das Kerngeschäft der Bank erwirtschaftet in der Regel auch den Hauptumsatz (z. B. Giroverkehr, Kredite, Kapitalanlagen).
- Dezentral aufgestellt: Die Kunden werden überwiegend über Filialen direkt angesprochen und betreut.
- Mobile Bankberater ergänzen den Filialvertrieb; dies sind zumeist selbstständige Kundenberater (ehemalige Filialmitarbeiter oder neu rekrutierte Handelsvertreter).
- Vermittleraktiver Vertriebsweg: Die Kunden werden vom Mitarbeiter auf Vorsorgeprodukte angesprochen (selten umgekehrt).

(6 Punkte)

b)

mögliche Nachteile, z. B.	Maßnahmen zur Vermeidung bzw. Verminderung, z. B.
Schlechte Beratungsqualität: Bankmitarbeiter sind in der Regel keine ausgebildeten Versicherungsexperten.	Angebot von Qualifizierungsmaßnahmen in Form von Workshops und Trainings
aufgrund fehlender Anreize selten Ansprache zu Versicherungsprodukten	Schaffung eines speziellen Vergütungssystems für vermittelte Versicherungsprodukte
keine Sofortschadenbearbeitung in der Filiale	Einrichtung eines Schadenteams für die exklusive Bearbeitung von Schäden der Bankkunden (Taskforce)
Kontakt zum Berater nur während der Öffnungszeiten	Erreichbarkeit der PROXIMUS Versicherung AG über einen VIP Zugang (E-Mail, Internet, Social Networks usw.) organisieren
geringe Steuerungsmöglichkeiten für den Versicherer	temporäre Auslobung von Wettbewerben und Incentives zur Steigerung des Absatzes

(8 Punkte)

c) Z. B.:

- Bonifikation auf durchschnittlich hohe Vertragsrestlaufzeiten
- Staffelp Provision bei Erhöhung der Cross-Selling-Quote
- Teilnahme an Incentives bei hoher Kundenzufriedenheit
- nachschüssig zu zahlende Super-Provision bei positivem Schadenverlauf im abgelaufenen Geschäftsjahr
- Einmalzahlung bei Erreichen einer geringen Stornoquote
- zertifiziertes Qualifizierungsangebot (bAV-Experte, Gewerbe-Profi usw.) bei Steigerung der Nettobestandsgröße (Prämie, Verträge, Kunden, Empfehlungen usw.)

**Hinweis für den Korrektor:** Durch Auslobung eines Anreizes/einer Vergütung beim Erreichen von ertragsorientierten Zielsetzungen kann der Vermittler gesteuert werden.

(6 Punkte)

## Aufgabe 4

Innerhalb der Arbeitsgruppe werden mögliche Risiken einer Vertragsvermittlung durch den selbstständigen Versicherungsvermittlungsdienst (Ausschließlichkeit) der Süddeutschen Handelsbank AG diskutiert.

- a) Stellen Sie dar, was unter einer sogenannten „anlassbezogenen Beratung“ des Versicherungsvermittlers zu verstehen ist. (5 Punkte)
- b) Erläutern Sie unter Nennung der rechtlichen Vorschriften (Paragrafen), ob die PROXIMUS Versicherung AG im Falle einer unzureichenden oder falschen Beratung durch den Versicherungsvermittlungsdienst der Süddeutschen Handelsbank AG bei Abschluss der Versicherungsverträge haften muss. (8 Punkte)
- c) Um das Haftungsrisiko zu verringern, wird in der Arbeitsgruppe diskutiert, die Vertretungsbefugnisse des Versicherungsvermittlungsdienstes der Süddeutschen Handelsbank AG zu beschränken.
1. Erläutern Sie, durch welche Maßnahmen die PROXIMUS Versicherung AG die Vertretungsmacht des Vermittlungsdienstes der Süddeutschen Handelsbank AG gegenüber den Versicherungsnehmern wirksam beschränken kann. (5 Punkte)
  2. Nehmen Sie Stellung, ob eine solche Beschränkung unter Vertriebsgesichtspunkten sinnvoll ist. (2 Punkte)

## Lösungshinweise Aufgabe 4

(20 Punkte)

[VO: § 4 Absatz 1 Nr. 4]

- a) Den Versicherungsvermittler trifft keine Pflicht zu einer allgemeinen und umfassenden Risikoanalyse. Er ist (lediglich) zu einer anlassbezogenen Befragung und Beratung verpflichtet. Das bedeutet, dass der Umfang der Befragung und Beratung davon abhängig ist, ob aufgrund der für den Versicherungsvertreter erkennbaren Umstände ein Anlass für eine Befragung bzw. Beratung besteht. Es geht insofern stets um eine einzelfallbezogene und situationsgerechte Gestaltung des Beratungsumfanges, § 61 VVG.

Kriterien für den Beratungsumfang, z. B.:

- die Schwierigkeit, die angebotene Versicherung zu beurteilen

(5 Punkte)

- die Person des Versicherungsnehmers
  - die Situation des Versicherungsnehmers
- b) Die Tatbestandsvoraussetzungen für eine mögliche Haftung der PROXIMUS Versicherung AG gemäß § 6 Abs. 5 VVG i. V. m. § 280 BGB wegen einer Falschberatung sind grundsätzlich:
- ein Verstoß gegen die Beratungspflicht gemäß § 6 Abs. 1, 2, 4 bei Abschluss oder während des laufenden Vertragsverhältnisses
  - ein durch den Verstoß entstandener Schaden des Versicherungsnehmers
  - ein schuldhaftes Handeln der PROXIMUS Versicherung AG

Da der Vermittlungsdienst der Süddeutschen Handelsbank AG ausschließlich für die PROXIMUS-Gruppe vermittelt, handelt es sich um einen Versicherungsvertreter i. S. d. § 59 Abs. 2 VVG. Im Falle einer Falschberatung des Versicherungsnehmers durch den Vermittlungsdienst haftet die PROXIMUS Versicherung AG, weil sie sich das schuldhafte Fehlverhalten des Versicherungsvertreters gemäß § 278 BGB zurechnen lassen muss (Erfüllungsgehilfe). Der Vermittlungsdienst wird als Erfüllungsgehilfe der PROXIMUS Versicherung AG bei der Vermittlung des Vertrages tätig.

(8 Punkte)

- c) 1. Die gesetzlich standardisierte Vertretungsmacht der Versicherungsvertreter ist in §§ 69 bis 71 VVG geregelt.

Grundsätzlich kann die PROXIMUS Versicherung AG zwar im Innenverhältnis (d. h. zu ihren Versicherungsvertretern) diese Vertretungsmacht beschränken.

Im Außenverhältnis kann diese Beschränkung jedoch nicht durch Allgemeine Versicherungsbedingungen im Antragsformular oder den Versicherungsbedingungen geregelt werden, sondern nur durch eine individuelle Erklärung gegenüber dem Versicherungsnehmer. Denn nach § 72 ff. VVG ist eine Beschränkung der dem Versicherungsvertreter zustehenden Vertretungsmacht durch Allgemeine Versicherungsbedingungen gegenüber dem Versicherungsnehmer und Dritten unwirksam. Der Begriff der Allgemeinen Versicherungsbedingungen in § 72 VVG ist weit auszulegen und umfasst alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Erklärungen.

Es ist daher nur eine Beschränkung durch eine individuelle Erklärung gegenüber dem Versicherungsnehmer möglich.

(5 Punkte)

**Hinweis für den Korrektor:** Eine Nennung der Paragraphen ist nicht erforderlich.

2. Eine solche Beschränkung wäre zwar möglicherweise zur Vermeidung von Haftungsrisiken der PROXIMUS Versicherung AG zielführend. Sie wäre aber nicht fördernd in Bezug auf das Vertrauen des Kunden gegenüber dem Vermittlungsdienst. Unter Vertriebsgesichtspunkten sollte daher hiervon Abstand genommen werden.

(2 Punkte)