

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Finanzdienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden

– Produktmanagement für Versicherungs- und Finanzprodukte

Lösungshinweise

Datum: 15. April 2019

Bearbeitungszeit: 90 Minuten

Anzahl Aufgaben: 5

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- 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 leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Der neue Vertriebsvorstand der Proximus Versicherung AG hat in seiner Jahresansprache gegenüber den regionalen Vertriebsleitern folgende Grundaussage getroffen:

Mehr Kundenzufriedenheit und damit Potenziale für mehr Wachstum erzielen wir nur, wenn es uns gelingt, unsere Kunden auch von den Produkten und Dienstleistungen unserer Kooperationspartner aus dem versicherungsfremden Umfeld zu überzeugen. Insbesondere die Bankprodukte und Dienstleistungen der Süddeutschen Handelsbank AG sollen verstärkt an unsere Kunden vermittelt werden.

Als zuständiger Mitarbeiter der Direktion Süd fällt es in Ihren Aufgabenbereich, die Umsetzung im Vertrieb zu begleiten und den dort tätigen Mitarbeitern für deren fachliche Fragen und für weitere Hilfestellungen zur Verfügung zu stehen.

Aufgabe 1

Herr Ronneburger, ein Vertriebsmitarbeiter der Direktion Süd, fragt Sie in einem Telefonat, wie denn zukünftig konkret das Angebot für die Kunden in Bezug auf technische Unterstützungen bei der Ausführung von Bankgeschäften bei Privatgirokonten aussehen soll.

Zudem sollen Sie ihm aufzeigen, mit welchen begleitenden Marketingmaßnahmen die Agenturen von der Zentrale bei der Gewinnung neuer Privatgirokonten unterstützt werden.

Abschließend möchte er wissen, wie zukünftig geeignete fachliche Weiterbildungsmaßnahmen zum Thema Privatgirokonten für die Vertriebsmitarbeiter gestaltet werden.

a Mögliche Punktzahl: 6

Beschreiben Sie Herrn Ronneburger anhand von drei Beispielen, mit welchen technisch unterstützten Nutzungsmöglichkeiten Kunden zukünftig Aufträge rund um die Privatgirokonten erteilen können.

b Mögliche Punktzahl: 6

Beschreiben Sie ihm drei Marketingmaßnahmen, mit denen die Agenturen bei der Gewinnung neuer Privatgirokonten von der Zentrale unterstützt werden.

c Mögliche Punktzahl: 8

Erklären Sie ihm anhand von vier Beispielen, wie die Vertriebsmitarbeiter zukünftig fachlich zum Thema Privatgirokonten unterstützt werden.

Lösungshinweise Aufgabe 1

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 1, 4 und 5]

a Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

- durch Nutzung des Onlinebanking, z. B. im PIN-/TAN-Verfahren (z. B. TAN per TAN-App), ausgehend von einem stationären Endgerät, z. B. einem PC und anschließender eigener Auftragsbearbeitung
- durch Nutzung des Telefonbankings mittels Legitimation mit einer Telefon-PIN, wobei die Aufträge per computerunterstützter Sprachführung erteilt werden können
- durch Video-Banking in einem Chat mit einem Vertriebsmitarbeiter mit Legitimation durch eine PIN bei der Einwahl in das Chat-System und anschließender Erteilung von Aufträgen

b Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

- Alle Kunden werden in einem Mailing auf das neue Angebot der Privatgirokonten aufmerksam gemacht.
- Allen Schreiben wird ein Flyer beigelegt, der auf das neue Angebot der Privatgirokonten hinweist.
- Die Agenturen werden mit Werbematerial ausgestattet, z. B. in Form von Aufstellern zum neuen Angebot, die vor den Agenturen platziert werden können.

c Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- interne Schulungen in Präsenzseminaren
- interne Schulungen in Web Based Trainings
- Coaching in den Agenturen durch Fachmentoren der Süddeutschen Handelsbank AG
- Hospitationen in den Filialen der Süddeutschen Handelsbank AG

Aufgabe 3

Sie stellen Ihrem neuen Kollegen, Herrn Müller, die Vorgehensweise bei der Beantragung eines gewerblichen Darlehens dar und zeigen ihm verschiedene Darlehensarten auf.

a Mögliche Punktzahl: 3

Im Rahmen der Bonitätsprüfung eines Darlehensantrages müssen von dem bzw. über den Darlehensnehmer verschiedene Informationen eingeholt werden.

Zeigen Sie Herrn Müller drei Informationsquellen auf.

b Mögliche Punktzahl: 8

Im nächsten Schritt werden die gewerblichen Einkünfte des Darlehensnehmers festgestellt.

Beschreiben Sie vier Aspekte, auf die bei der Ermittlung der gewerblichen Einkünfte zu achten ist.

c Mögliche Punktzahl: 3

Bei einem Einzelunternehmer, der Einkünfte aus Gewerbebetrieb erzielt, bestimmt der festgestellte betriebliche Gewinn die Basis für die Ermittlung seiner privaten Einkünfte.

Stellen Sie Herrn Müller drei Abzugsbeträge dar, die bei der Ermittlung der privaten Einkünfte des Gewerbetreibenden zu berücksichtigen sind.

d

Gewerbliche Darlehen können in verschiedenen Formen zurückgezahlt werden.

Beschreiben Sie Herrn Müller, wie sich die Finanzierungsbelastung bei

da Mögliche Punktzahl: 2

einem Annuitätendarlehen,

db Mögliche Punktzahl: 2

einem Darlehen mit konstanter Tilgung (Ratentilgungsdarlehen) und

dc Mögliche Punktzahl: 2

einem Zinszahlungsdarlehen

zusammensetzt.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 3

Z. B.:

- Selbstauskunft
- Auskunft (Büroauskunft)
- Bankauskunft
- Schufa-Auskunft
- steuerliche Auskunft

b Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- Die Einkünfte von Gewerbetreibenden können größeren Schwankungen unterliegen.
- Um einen Trend zu erkennen, werden Auskünfte über die Einkünfte wenigstens der letzten drei vollen Geschäftsjahre benötigt.
- Aus den Einkünften mehrerer Jahre kann ein arithmetisches Mittel festgestellt werden.
- Aus dem Vergleich zwischen dem Gewinn des letzten Geschäftsjahres und dem Mittelwert wird der niedrigere Wert angesetzt.
- Bei kontinuierlichen Steigerungen des Gewinnes sind Einzelentscheidungen möglich.
- Liegt für Geschäftsjahre im Betrachtungszeitraum weder ein Einkommensteuerbescheid noch eine Einkommensteuererklärung vor, muss der Steuerberater das voraussichtliche Ergebnis nennen.
- Ist das nicht möglich, werden zumindest die aktuellen Zahlen aus der Bilanz oder der Einnahmen-Überschuss-Rechnung herangezogen.
- Liegen für die letzten vollen Geschäftsjahre nicht alle Zahlenwerte vor, können die Werte aus den betriebswirtschaftlichen Auswertungen (BWA) weiterhelfen.
- Bei Verlusten spielt i. d. R. eine Rolle, ob sie deshalb entstanden sind, weil die liquiden Ausgaben des Geschäftsjahres höher sind als die liquiden Einnahmen oder weil Abschreibungen dafür verantwortlich sind.

c Mögliche Punktzahl: 3

Z. B.:

- Einkommensteuer
- Solidaritätszuschlag
- Aufwendungen für die Altersvorsorge
- Beiträge zur Krankenversicherung
- Beiträge zur Pflegepflichtversicherung

d

da **Mögliche Punktzahl: 2**

Das Annuitätendarlehen wird mit dem Ist-Darlehenszins (Nominalzins) und der vereinbarten festen Tilgung angesetzt.

db **Mögliche Punktzahl: 2**

Das Darlehen mit konstanter Tilgung (Ratentilgungsdarlehen) wird ebenso mit dem Ist-Darlehenszins (sinkende Belastung) und der Tilgung (konstante Belastung) angesetzt.

dc **Mögliche Punktzahl: 2**

Das Zinszahlungsdarlehen wird mit dem Ist-Darlehenszins und mit dem Aufwand für ein Tilgungssurrogat (z. B. Versicherungsbeitrag für eine Tilgungs-Lebensversicherung) angesetzt.