

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	2. Mai 2017
Bearbeitungszeit	90 Minuten
Anzahl der Aufgaben	6

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. Rechengänge 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 beigelegten 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 Publikation [der Prüfungssätze und Lösungshinweise] 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 Anbetracht der sich weiter abzeichnenden problematischen Entwicklungen der Versicherungsbranche im Allgemeinen hat der Vorstand der PROXIMUS Versicherung AG auf seiner letzten Sitzung eine deutliche Ausweitung des Vertriebes versicherungsfremder Produkte und Dienstleistungen beschlossen. Mit diesem Schritt erhofft sich der Vorstand, unabhängiger von den Risiken des Versicherungsgeschäftes zu werden und so eine breitere Ertragsbasis zu schaffen.

Zukünftig sollen daher die Bestandskunden verstärkt auf Bankprodukte und -dienstleistungen angesprochen werden. Zudem will man am Markt auch gezielt Neukunden gewinnen.

Sie werden beauftragt, die Neuausrichtung fachlich zu begleiten und den Vertriebseinheiten geeignete Dokumentationen und weitere Arbeitshilfen zur Verfügung zu stellen.

Aufgabe 1

Die Neuausrichtung im Zahlungsverkehr soll sich stärker an dem Wunsch vieler Zielgruppen orientieren, ihre Bankgeschäfte – sowohl bar als auch unbar – auf digitaler Basis bzw. technisch unterstützt abzuwickeln.

- | | |
|---|------------|
| a) Beschreiben Sie anhand von vier Beispielen, wie diese Wünsche der Zielgruppen umgesetzt werden können. | (8 Punkte) |
| b) Beschreiben Sie anhand von zwei Beispielen, wie Sie die Zielgruppen auf die neuen Angebote aufmerksam machen können. | (4 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 1

(12 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 1 und 5]

- | | |
|--|------------|
| a) Z. B.: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ Ausbau der Selbstbedienungseinrichtungen in den Filialen durch Aufstellung weiterer Geldcomputer zur Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung ■ Ausgabe von Bankkarten, die mit Zusatzfunktionen versehen sind, z. B. via Chip das Abrufen von erweiterten Finanzinformationen der eigenen Kontoverbindung ermöglichen ■ Aufbau von Skype-Arbeitsplätzen, um mit diesem Medium aktiv mit den Kunden zu kommunizieren und auf diesem Weg Kundenaufträge entgegenzunehmen ■ Einführung eines neuen TAN-Verfahrens neben den bisherigen TAN-Verfahren; bisher wurde ausschließlich die I-TAN-Liste eingesetzt, jetzt sollen ergänzend z. B. SMS-TAN-Verfahren oder Foto-TAN-Verfahren zum Einsatz kommen. | (8 Punkte) |
| b) Z. B.: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ■ regelmäßiger Andruck von entsprechenden Informationen auf Kontoauszügen zu den Zahlungsverkehrskonten ■ regelmäßige digitale Information auf der Startseite der Homepage unter einer separaten Informationsrubrik „Neuerungen“ | (4 Punkte) |

Aufgabe 2

- | | |
|---|------------|
| a) Die Vertreter der Außendienstorganisation wollen wissen, wie sich die einmalige Vermittlung verschiedener Zahlungsverkehrsprodukte und Dienstleistungen auf die Vergütung der Mitarbeiter im Außendienst auswirkt. | |
| Beschreiben Sie anhand von drei unterschiedlichen Beispielen Verdienstmöglichkeiten für den Außendienst bei der Vermittlung von Zahlungsverkehrsprodukten und Dienstleistungen an Privat- und Gewerbekunden. | (6 Punkte) |
| b) Weiterhin wird darüber diskutiert, ob entsprechenden Zielgruppen auch echte Treuhandkonten angeboten werden sollen. | |
| 1. Beschreiben Sie anhand von zwei Merkmalen, was unter einem echten Treuhandkonto zu verstehen ist. | (4 Punkte) |
| 2. Zeigen Sie zwei Beispiele für echte Treuhandkonten auf. | (2 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 2 Nr. 2]

(12 Punkte)

a) Z. B.:

- Vermittlung eines Girokontos für einen privaten Kunden – einmalige Provision z. B. in Höhe von 50 €
- Vermittlung einer Kreditkarte an einen privaten Kunden – einmalige Provision z. B. in Höhe von 25 €
- Vermittlung einer speziellen Zahlungsverkehrssoftware an einen Gewerbekunden – einmalige Provision z. B. in Höhe von 100 €
- Vermittlung eines mobilen Abwicklungsgerätes für unbare Zahlungen per Bank- oder Kreditkarte am Point of Sale für einen Gewerbekunden – einmalige Provision z. B. in Höhe von 75 €

(6 Punkte)**Hinweis für den Korrektor:** Betragsangaben werden nicht zwingend erwartet.

b) 1. Z. B.:

- Echte Treuhandkonten werden auf den Namen des Treuhänders, aber für Rechnung Dritter geführt.
- Hierbei muss der Treuhänder das Treuhandverhältnis durch entsprechende Dokumentationen offenlegen.
- Der Treuhänder ist persönlich zu legitimieren.

(4 Punkte)

2. Z. B.:

- berufsständische Anderkonten, z. B. Treuhandkonto eines Notars – Notaranderkonten
- gesetzlich bedingte Anderkonten, z. B. Treuhandkonto eines Insolvenzverwalters – Insolvenzverwaltertreuhandkonto

(2 Punkte)