

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte Fachwirte für Versicherungen und Finanzen

Handlungsbereich	Vertriebsmanagement
Prüfungstag	17. April 2018
Bearbeitungszeit	75 Minuten
Anzahl der Aufgaben	4

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.

Ausgangssituation zu allen Aufgaben

Die Auswirkungen des Lebensversicherungsreformgesetzes (LVRG) sind nun deutlich zu spüren. Die Absatzzahlen in allen Altersvorsorgeprodukten sind deutlich gesunken. Die andauernde Niedrigzinsphase tut ihr Übriges, um die Abschlussbereitschaft der Kunden zu hemmen. Die private Altersvorsorge ist nach wie vor neben der gesetzlichen Rentenversicherung ein wichtiger Baustein zum Schutz vor Altersarmut.

Eine Arbeitsgruppe soll nun untersuchen, wie die Proximus Versicherung AG das Absatzproblem angehen kann und welche Entscheidungen das Vertriebsmanagement treffen muss, um die Attraktivität der Vorsorgeprodukte zu erhöhen.

Aufgabe 3

Die Arbeitsgruppe „LVRG“ soll die Kernaufgaben des Vertriebsmanagements analysieren und Vorschläge zur Optimierung erarbeiten. Insbesondere die Verzahnung mit den betrieblichen Funktionen soll verbessert werden.

- | | |
|---|-------------|
| a) Beschreiben Sie fünf Kernaufgaben des Vertriebsmanagements. | (10 Punkte) |
| b) Erläutern Sie anhand von fünf Beispielen Verbesserungspotenziale. Gehen Sie dabei ggf. auch auf mögliche Interessenkonflikte in der Zusammenarbeit des Vertriebsmanagements mit anderen Unternehmensbereichen ein. | (15 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 3

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 1]

- | | | |
|----|---|-------------|
| a) | <ul style="list-style-type: none">■ Management der Kundenbeziehungen, laufende Betreuung, Unterstützung im Schaden- oder Leistungsfall durch den Außendienst■ Gestaltung der Vertriebsstrategie, grundsätzliche Vorgehensweise am Markt■ Festlegung der Vertriebsorganisation, Absatzverfahren und Vertriebswege■ Steuerung der Vertriebswege, Suche, Einarbeitung, Anleitung, Kontrolle von Vertriebsorganen (Angestellte im Außendienst, selbstständige Versicherungsvermittler)■ Informationsmanagement, insbesondere Bereitstellung relevanter Marktinformationen■ Festlegung der Vertriebsziele | (10 Punkte) |
| b) | <p>Z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Produktpolitik: Das Vertriebsmanagement steuert die notwendigen Marktinformationen zur Produktentwicklung bei und bezieht die Erfahrungen des Außendienstes mit ein.■ Betrieb: Konfliktpotenzial zwischen effizienten Prozessen vs. Individualisierung der Produkte; das Vertriebsmanagement muss Entscheidungsregeln durchsetzen und | |

Vertriebsmanagement

für den Außendienst transparent machen.

- Schaden-Leistungs-Management: Kulanz vs. Preis, Aushandeln eines Kulanz-managements
- Personalmanagement: Abstimmung der Vergütung, Tarifvertrag; Bonifikationen unterliegen tarifvertraglichen (nicht beeinflussbaren) und firmeninternen (beeinflussbaren) Regeln.
- Rechtsabteilung: AGG, Regelverstöße erfolgreicher Mitarbeiter (siehe Personalmanagement)
- Controlling: Planung von Kosten und Erlösen; Zahlenmanagement für den Vertrieb transparent gestalten
- Revision: ziel- und regelkonformes Verhalten fördern
- Rechnungswesen: Beratung der Agenturen im Hinblick auf variable/fixe Kosten bzw. Gewinn- und Verlustrechnung

(15 Punkte)

Aufgabe 4

Beim Vermögensaufbau über fondsgebundene Versicherungsprodukte und Investmentfonds ergeben sich für den Kunden attraktivere Renditechancen im Vergleich zu klassischen Anlageformen. Der Absatz dieser Produkte soll über die selbstständigen, gegen Provision/Courtage tätigen Vermittler der Proximus Versicherung AG erhöht werden.

Ihre Aufgabe als Mitglied der Arbeitsgruppe „LVRG“ besteht darin, verschiedene sich hieraus ergebende Fragestellungen zu analysieren.

a) Beschreiben Sie drei Vermittlertypen, die zum Kreis dieser selbstständigen Vermittler zählen. (6 Punkte)

b) Neben der Gewerbeanmeldung bedürfen selbstständig tätige Vermittler einer besonderen Erlaubnis.

Stellen Sie unter Angabe der gesetzlichen Regelung die jeweils erforderliche Erlaubnis dar, wenn fondsgebundene Rentenversicherungen und/oder Investmentfondsanteile (offene Investmentvermögen) vermittelt werden. (4 Punkte)

c) Der Vermittler muss im Rahmen der Beratung von offenen Investmentvermögen gesetzliche Regelungen beachten.

Beschreiben Sie zwei Aspekte, die in der Beratung des Kunden zu berücksichtigen sind. (6 Punkte)

d) Eine umfängliche Beratungsdokumentation ist für die Vermittler und den Versicherer bedeutsam und gesetzlich vorgeschrieben.

Erläutern Sie dies anhand von drei Merkmalen. (9 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 4

(25 Punkte)

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a) Z. B.:

- Versicherungsvertreter als Ausschließlichkeitsvertreter (vertreten Produkte eines Versicherers)
- Versicherungsvertreter als Mehrfachvertreter (vertreten Produkte konkurrierender Versicherer)
- Versicherungsmakler (nicht vom Versicherer mit der Vermittlung betraut)

(6 Punkte)

Vertriebsmanagement

- b) Für die Vermittlung fondsgebundener Rentenversicherungen ist die Erlaubnis für Versicherungsvermittler nach § 34d Gewerbeordnung erforderlich.
- Für die Vermittlung von Anteilen an offenen Investmentvermögen ist die Erlaubnis für Finanzanlagenvermittler nach § 34f Gewerbeordnung erforderlich.
- (4 Punkte)
- c) Z. B.:
- Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden in Bezug auf Finanzanlagen müssen geklärt werden.
 - Anlageziele sind mit dem Kunden zu klären.
 - Der Kunde muss angeben, über welchen Zeitraum er investiert sein möchte.
 - Die finanziellen Verhältnisse (Einnahmen/Ausgaben) des Kunden sind zu klären.
 - Die Vermögensverhältnisse des Kunden sind zu klären.
 - Die Risikobereitschaft des Kunden muss ermittelt werden.
 - Die Eignung der angebotenen Vermögensanlage für den Kunden ist festzustellen.
- (6 Punkte)
- d) Z. B.:
- Bei Ombudsmannbeschwerden wird auf Basis der Beratungsdokumentation entschieden.
 - In Gerichtsverfahren um Falschberatung ist die Beratungsdokumentation ein wichtiges Beweismittel.
 - Ordnungsgemäße Beratungsdokumentationen sind ein Kompetenzausweis für Vermittler und Versicherer.
 - Beratungsdokumentationen erleichtern die Vorbereitung auf Folgetermine mit dem Kunden.
- (9 Punkte)