

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 11. Oktober 2022

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

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 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 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

Nach mehreren Pandemiewellen hat sich das Kundenverhalten dynamisch verändert.

Auch aufgrund des Klimawandels kommen auf die Versicherer, deren Produktportfolio und Vertriebseinheiten neue kundenseitige Anforderungen zu.

Der Vorstand der Proximus Versicherung AG möchte sich nun mithilfe eines Projektauftrags Klarheit über die Frage verschaffen, ob das Unternehmen hinsichtlich dieser umfangreichen Herausforderungen im Vertrieb gut und zukunftsgerecht aufgestellt ist.

Sie sind Mitglied der Projektgruppe und haben den Auftrag, geeignete Maßnahmen-vorschläge zu dieser Fragestellung zu erarbeiten.

Aufgabe 2

Als Mitglied der Projektgruppe vertiefen Sie die Themen Zielvereinbarungen und Anreizsysteme. Die sich verändernden Rahmenbedingungen veranlassen Sie, das Thema Nachhaltigkeit der Anreizsysteme neu zu bewerten.

a Mögliche Punktzahl: 8

Zielvereinbarungen (MbO) mit den Vermittlern sind wichtige Instrumente bei der Erreichung der Unternehmensziele.

Beschreiben Sie anhand von vier Kriterien, worauf bei dieser Technik zu achten ist.

b Mögliche Punktzahl: 8

Anreizsysteme spielen bei der Motivation von Vertriebsmitarbeitern eine wichtige Rolle.

Grenzen Sie immaterielle Anreize von materiellen Anreizen ab und führen Sie zwei Beispiele für materielle Anreize an, die die Nachhaltigkeit fördern können.

c Mögliche Punktzahl: 9

Erläutern Sie drei Anforderungen an ein nachhaltiges und vertriebsorientiertes Vergütungssystem.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 2]

a Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- Ziele werden nicht vorgegeben, sondern gemeinsam vereinbart.
- Förderung der Motivation des Vermittlers durch Identifikation mit den Zielen
- Der Mitarbeiter behält eine größere Entscheidungsfreiheit bzgl. der Wahl der Mittel zur Umsetzung der Ziele.
- Klarheit über die Messgrößen
- Ziele sind objektiv und subjektiv erreichbar, was die Akzeptanz durch den Vermittler fördert.
- Bei Zielerreichung greifen die Belohnungssysteme/Anreizsysteme.

b Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- Materielle Anreize
führen grundsätzlich zu einer Mehrung des Geld- oder Sachvermögens.
Die Mehrung wird in der Regel von der Erreichung eines (Anreiz-)Ziels abhängig gemacht.
- Immaterielle Anreize
führen in der Regel zu keiner Mehrung des Vermögens, sind aber für den Einzelnen dennoch erstrebenswert, weil sie z. B. zu einer Statusverbesserung und/oder besonderen Anerkennung führen.
- Nachhaltige materielle Anreize, z. B.:
 - E-Mobilität fördern, z. B. hybride Dienstfahrzeuge
 - Bonifikation für nachhaltige Produkte
 - Wettbewerbsprämien auf Nachhaltigkeit prüfen
 - bei Reisen auf den „ökologischen Fußabdruck“ achten

c Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- Bestandssicherung durch Kopplung der Bestandsvergütung der Agentur an z. B. den Erhalt der Vertragsanzahl oder Bestandsprämie
- Kundenorientierung fördern, z. B. besondere Provisionsregelungen für nachhaltige Produkte
- Cross-Selling-Quoten bei der Vergütung berücksichtigen

- Orientierung an der Stornoquote, z. B.: Weniger Storno führt zu höherer Grundvergütung.
- Zuschüsse für papierloses Arbeiten; Nutzungsquoten digitaler Techniken
- Honorierung aktiver Unterstützung bei Sanierungsprozessen

Aufgabe 4

Die Veränderungen im Kundenverhalten und in der Kundenerwartung führen zu einer Zunahme des Direktvertriebs – auch über Versicherungsvermittler – von Versicherungsprodukten und zur Offenlegung und Information von Nachhaltigkeitsaspekten gegenüber den Kunden.

a Mögliche Punktzahl: 6

Erläutern Sie den Online-Abschluss von Versicherungsverträgen anhand des Antragsmodells.

b Mögliche Punktzahl: 4

Erklären Sie die Beratungspflicht des Versicherungsunternehmens beim Online-Abschluss nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

c Mögliche Punktzahl: 9

Stellen Sie drei Umsetzungsmöglichkeiten der Beratung beim Online-Abschluss dar.

d Mögliche Punktzahl: 6

Das Thema Nachhaltigkeit spielt nun auch im Rahmen von Informationen und Beratung zu Versicherungsverträgen eine Rolle.

Erläutern Sie zwei konkrete Beispiele.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 6

Beim Online-Abschluss nach dem Antragsmodell muss das Versicherungsunternehmen dem Versicherungsnehmer vor Vertragsschluss die Vertragsbestimmungen, Versicherungsbedingungen und die Verbraucherinformationen in Textform mitteilen. Dies wird z. B. über eine Download-Funktion, die zwingend ausgeführt werden muss, gewährleistet. Der künftige Versicherungsnehmer (zu diesem Zeitpunkt noch Antragsteller) stellt den

Antrag, das Versicherungsunternehmen prüft und nimmt diesen im Allgemeinen an (VU-Annahme).

b **Mögliche Punktzahl: 4**

Der Versicherer hat den Versicherungsnehmer nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und zu beraten. Außerdem muss der Versicherer dem Versicherungsnehmer eine Empfehlung/einen Rat erteilen und die Empfehlung/den Rat auch begründen.

c **Mögliche Punktzahl: 9**

Z. B.:

- Online-Beratungsstrecke mit Informations- und Erläuterungsbuttons für Kunden
- Online-Beratungsstrecke mit Chatfunktionen für Kundenfragen
- telefonische Beratungsmöglichkeiten über Callcenter des Versicherers
- Beratungsmöglichkeiten über Kamerafunktion des Smartphones/Tablets

d **Mögliche Punktzahl: 6**

Z. B.:

- Neue Gesetze und Verordnungen verpflichten Versicherungsunternehmen und Vermittler, ihren Umgang mit dem Thema Nachhaltigkeit beispielsweise auf ihrer Homepage offenzulegen (z. B. Transparenzverordnung).
- Im Rahmen der vorvertraglichen Informationen teilt der Versicherungsvermittler dem Kunden mit, ob und wie er Nachhaltigkeitsrisiken in seine Versicherungsberatung einbezieht oder warum er dies nicht tut.
- In den Vertragsunterlagen informiert das Versicherungsunternehmen den Kunden über seine Kapitalanlagestrategie unter Einbeziehung von Nachhaltigkeitsthemen.
- Im Rahmen eines Beratungsgesprächs stellt der Versicherungsvermittler die Effekte dar, die Nachhaltigkeitsrisiken auf die Rendite z. B. der Versicherungsanlageprodukte haben können.