

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 13. Oktober 2021

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

Der Vorstand der Proximus Versicherung AG hat beschlossen, mit Blick auf das veränderte Vermittler- und Verbraucherverhalten die digitale Transformation weiter zu intensivieren.

Sie sind Mitglied der Projektgruppe „Digital4U“ und haben den Auftrag, die aus Kunden- und Vertriebsicht notwendigen Maßnahmen unter Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten zu priorisieren.

Aufgabe 3

Eine Reaktion auf das veränderte Kundenverhalten – abhängig vom jeweiligen Kundentyp – muss die Analyse der Kundenbindungsmöglichkeiten und daraus die Ableitung von Kundenbindungsmaßnahmen sein.

a Mögliche Punktzahl: 12

Beschreiben Sie drei Konfliktsituationen, die im Rahmen der Kundenbeziehung Einfluss auf die Kundenbindung haben können.

b Mögliche Punktzahl: 2

Erklären Sie, wie die Kundenbindung gemessen werden kann.

c Mögliche Punktzahl: 11

Erläutern Sie drei Kundentypen und geben Sie an, welcher Kundentyp am leichtesten für digitale Kundenbindungsmaßnahmen zu gewinnen ist.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 12

Z. B.:

■ Leistung und Regulierung:

Im Leistungsfall muss das Unternehmen das gemachte Leistungsversprechen einlösen. Eine schnelle, unkomplizierte Schadenabwicklung unterstützt die Kundenbindung. Lange Wartezeiten, komplexe Abläufe, schlechtes Regulierungsverhalten können die Kundenbindung negativ beeinflussen.

- **Kommunikation mit dem Kunden:**
Das intransparente Produkt „Versicherung“ benötigt viel Erklärungsbedarf. Zuvorkommende, höfliche und kompetente Beratung haben eine Schlüsselfunktion im Rahmen der Kundenbindung. Schlechte Erreichbarkeit, unfreundliche Berater und falsche Produktberatungen sind nicht förderlich für die Kundenbindung.
- **Produktgestaltung:**
Versicherungsinteressenten wollen individuelle Produkte (Stichwort „Baukastensystem“), keine standardisierten Produkte. Eine flexible Produktpolitik als Marketinginstrument ist der Schlüssel zum Erfolg. Starre Produkte mit vorgegebenen Versicherungsleistungen, die nicht individuell anpassbar sind, beinhalten hohes Konfliktpotenzial.

Weitere Konfliktsituationen können z. B. sein:

- Beitragsanpassung
- Erreichbarkeit
- Bestandssanierung

b **Mögliche Punktzahl: 2**

Im Voraus ist dies nicht möglich, doch im Nachhinein kann man feste Größen für eine Messung zugrunde legen, z. B. Storno, Kündigungen, Beschwerden. Grundsätzlich ist die Kundenbindung aus der Verweildauer der Kunden im Bestand abzuleiten.

c **Mögliche Punktzahl: 11**

Z. B.:

- **Skeptisch-Gleichgültige:**
misstrauisch, geringe Kompetenz, setzen sich wenig mit Versicherungsprodukten auseinander, vorurteilbehaftet
- **Anspruchsvolle Delegierer:**
wechselbereit, vertreterorientiert, kümmern sich kaum selbst um ihre Versicherungen, überlassen die Arbeit dem Vermittler, wechseln allerdings recht schnell bei schlechtem Service, Preis oder schlechten Leistungen
- **Überforderte Unterstützungssucher:**
uninformiert, vertreterorientiert, sind in der Regel dankbar und loyal gegenüber dem Vermittler, überzeugte Kunden, wenig Wechselbereitschaft
- **Preisorientierte Rationalisten:**
kompetent, innovationsbegeistert, geringe Bindung, suchaktiv
- **Distinguiert Unabhängige:**
hoch kompetent, serviceorientiert, kritische Distanz zum Vertreter

Als Kundentyp am leichtesten für digitale Kundenbindungsmaßnahmen zu gewinnen ist der preisorientierte Rationalist oder der distinguierte Unabhängige.

Aufgabe 4

Inhalt eines Teilprojekts von „Digital4U“ ist die Vorgabenerstellung für ein Tool zur Erfassung und Prüfung der gewerblichen Voraussetzungen der Ausschließlichkeitsvertreter der Proximus Versicherung AG. Außerdem soll mithilfe eines Fragetools die Einstufung neuer Vermittler als Mehrfachagenten und Makler digitalisiert werden.

a Mögliche Punktzahl: 6

Grenzen Sie die Gewerbeanmeldung und die Gewerbeerlaubnis als Versicherungsvertreter voneinander ab. Geben Sie für die Gewerbeerlaubnis auch die gesetzliche Grundlage an.

b Mögliche Punktzahl: 8

Erläutern Sie die Voraussetzungen für eine Gewerbeerlaubnis als Versicherungsvertreter.

c Mögliche Punktzahl: 4

Nennen Sie vier weitere gewerblich erlaubnispflichtige Tätigkeiten aus dem Finanz- bzw. Anlagebereich.

d Mögliche Punktzahl: 8

Grenzen Sie anhand von zwei im Fragetool erfassbaren Indizien bzw. Kriterien die Vermittlertypen Mehrfachvertreter und Makler voneinander ab.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 6

Der Gewerbetreibende teilt der zuständigen Behörde (z. B. Kommune/Gewerbeamt) durch die Anmeldung mit, dass er eine gewerbliche Tätigkeit als gebundener selbstständiger Versicherungsvermittler beginnt (Anmeldung eines Gewerbebetriebs durch den Unternehmer).

(3 Punkte)

Wer als Versicherungsvertreter gewerbsmäßig den Abschluss von Versicherungsverträgen vermitteln will, bedarf grundsätzlich einer besonderen Gewerbeerlaubnis nach § 34d Gewerbeordnung. Die Gewerbeanmeldung alleine reicht nicht aus.

(3 Punkte)

b Mögliche Punktzahl: 8

- persönliche Zuverlässigkeit des Gewerbetreibenden, d. h. insbesondere keine Verurteilung wegen einer Vermögensstraftat (z. B. Betrug, Untreue) in den letzten fünf Jahren
- geordnete Vermögensverhältnisse, d. h. insbesondere kein eröffnetes Insolvenzverfahren über das Vermögen des Gewerbetreibenden
- Berufshaftpflichtversicherung mit Mindestversicherungssumme
- Sachkundenachweis durch Sachkundeprüfung bei der IHK oder gleich-gestellte Berufsqualifikationen

c Mögliche Punktzahl: 4

Z. B.:

- Immobilienvermittlung (Immobilienmakler)
- Vermittlung von Immobiliendarlehen (Immobiliendarlehensvermittler)
- Vermittlung von offenen Investmentvermögen, geschlossenen Fonds und sonstigen Vermögensanlagen (Finanzanlagenvermittler)
- Finanzanlagenberatung gegen Honorar (Honorar-Finanzanlagenberater)

d Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

- Vergütungsbezeichnung:
Ein Indiz für die Abgrenzung kann die Bezeichnung der Vergütung des Vermittlers sein. Courtage meint den Lohn eines Maklers, der Mehrfachvertreter hingegen erhält für seine Vermittlung eine Provision.
- „Betrautsein“:
Ein weiteres Merkmal für die Abgrenzung ist, ob der Vermittler vom Versicherer mit der Vermittlung oder dem Abschluss von Versicherungsverträgen betraut ist. Der Versicherungsvertreter vereinbart mit dem Versicherer eine Vermittlungspflicht. Hingegen verpflichten die Courtagevereinbarungen der Versicherungsmakler nicht zur Tätigkeit für den Versicherer, sondern für den Kunden.
- Anzahl der Versicherer:
Der Versicherungsmakler ist verpflichtet, seinem Rat eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und Versicherern zugrunde zu legen. Die Anzahl der Versicherungsunternehmen, aus denen der Versicherungsmakler einen geeigneten Versicherungsvertrag ermittelt und auswählt, ist jedoch lediglich ein Indiz dafür, ob es sich um einen Makler oder Mehrfachvertreter handelt. Je größer die Anzahl der von einem Vermittler bei der Marktanalyse berücksichtigten Versicherer ist, desto eher ist er als Makler anzusehen.

- Umfang der Vertragsbeziehung:

Die Vertragsbeziehung eines Versicherungsmaklers zum Versicherungsnehmer ist in der Regel enger als das Verhältnis eines Versicherungsververtreters zum Versicherungsnehmer. Die Pflichten eines Maklers gehen häufig über die Vermittlung eines einzelnen Vertrags hinaus. Umfasst sein können außerdem die Überprüfung und Verwaltung anderer Versicherungsverträge und eine umfassende Beratung.