

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Vertriebsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 15. April 2019

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 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

Internetsuchmaschinen, Vergleichsportale sowie InsureTechs haben die Wettbewerbslandschaft des Finanzdienstleistungssektors in den vergangenen Jahren stark verändert. Zunehmend dringen auch nichtversicherungstechnische Branchen in den Finanzdienstleistungsmarkt und versuchen, sich die erste Schlüsselstelle im Kundenkontakt zu sichern.

Der Vorstand der Proximus Versicherung AG hat beschlossen, im Rahmen eines Projektes die Auswirkungen auf das Kundenbindungsmanagement analysieren zu lassen und mögliche Gegenlösungen zu erarbeiten. Sie sind Mitarbeiter des Projektes KUBUS (**K**unden**B**indung **U**nd **S**chnittstellenanalyse) und berichten regelmäßig dem Vorstand.

Aufgabe 3

Um ein besseres Bild über die Tätigkeitsprofile im Innendienst zu erhalten, sollen die betrieblichen Teilfunktionen näher beleuchtet werden. Ziel soll es sein, über den Schadenbereich hinaus weitere Servicepotenziale herauszuarbeiten, um das Kundenbindungsmanagement voranzutreiben.

a Mögliche Punktzahl: 15

Erläutern Sie fünf betriebliche Teilfunktionen und deren Potenzial zur Verbesserung der Zusammenarbeit des Innen- und vertrieblichen Außendienstes.

b Mögliche Punktzahl: 9

Beschreiben Sie drei Instrumente, die dem Unternehmen zur Verfügung stehen, um die Kundenbindung unter Serviceaspekten zu festigen.

Lösungshinweise Aufgabe 3

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 15

Z. B.:

- Produktpolitik, z. B.: Das Vertriebsmanagement steuert die notwendigen Marktinformationen zur Produktentwicklung bei und bezieht die Erfahrungen des Außendienstes mit ein.
- Betrieb, z. B.: Konfliktpotenzial zwischen effizienten Prozessen vs. Individualisierung der Produkte; das Vertriebsmanagement muss Hintergründe für den Außendienst transparent machen.
- Schaden- und Leistungsmanagement, z. B.: Kulanz, Aushandeln eines Kulanzmanagements
- Personalmanagement, z. B.: Abstimmung der Vergütung und Bonifikationen auf Serviceziele
- Rechnungswesen, z. B.: Auszahlungsintervalle zur Reduzierung der Verwaltungskosten festlegen
- Beschwerdemanagement, z. B.: systematische Auswertung von Beschwerden zur Serviceverbesserung

b Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

- Regulierungsverhalten: Aus Kundensicht wahrgenommenes Verhalten der Schaden- oder Leistungsabteilungen; berührt nachhaltig die Kundenbindung
- Kommunikationsverhalten: schriftliche und mündliche Kommunikation mit dem Kunden; prägt die Wahrnehmung des Versicherers durch den Kunden nachhaltig; Abstimmung mit allen Bereichen, die im Kundenkontakt stehen
- Flexibilität auf der Produktseite: Kunde wird bei veränderter Bedarfssituation nicht zum Unternehmenswechsel gezwungen.
- Bereitschaft zum Einsatz von Kundenbindungsmaßnahmen: Bündelungs- und Treuerabatte; Club-Mitgliedschaften; Assistance-Leistungen

Aufgabe 4

Sie sollen verschiedene Fragestellungen im Bereich des Internetauftrittes von Vergleichsportalen mit Abschlussstrecke im Versicherungssektor untersuchen und die Ergebnisse für den Vorstand zusammenfassen.

a Mögliche Punktzahl: 4

Begründen Sie den Vermittlerstatus der Anbieter von Vergleichsportalen mit der Möglichkeit des direkten Abschlusses von Versicherungsverträgen.

b Mögliche Punktzahl: 12

Beschreiben Sie neben dem Namen und der betrieblichen Anschrift vier weitere Elemente der Erstinformation für die unter a) beschriebenen Portalanbieter. Gehen Sie in diesem Zusammenhang auch auf die Umsetzung dieser Informationspflicht im Internetauftritt ein.

c Mögliche Punktzahl: 2

Prüfen Sie, ob die Proximus Versicherung AG Beratungs- und Dokumentationspflichten gegenüber dem Kunden nach dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG) bei Vermittlung eines Versicherungsvertrages über ein Vergleichsportal mit Abschlussmöglichkeit hat.

d Mögliche Punktzahl: 7

Zeigen Sie die Beratungs- und Dokumentationspflichten der Proximus Versicherung AG gegenüber dem Kunden für ein komplexes Versicherungsprodukt auf, wenn der Vertragsabschluss über die Webseite der Proximus Versicherung AG erfolgt.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 3 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 4

Z. B.:

Vergleichsportale mit der Möglichkeit des Abschlusses von Versicherungsverträgen sind in der Regel als Versicherungsmakler einzustufen, weil sie gewerbsmäßig für den Kunden die Vermittlung oder den Abschluss von Versicherungsverträgen übernehmen, ohne von einem Versicherungsunternehmen oder von einem Versicherungsvertreter damit betraut zu sein.

Hinweis für den Korrektor: § 59 Abs. 3 Versicherungsvertragsgesetz

b Mögliche Punktzahl: 12

Die Erstinformation muss z. B. enthalten:

- ob der Versicherungsmakler mit einer Erlaubnis nach § 34d der Gewerbeordnung bei der zuständigen Behörde gemeldet ist
- ob er in das Vermittlerregister nach der Gewerbeordnung eingetragen ist
- wie sich diese Eintragung überprüfen lässt
- die direkten oder indirekten Beteiligungen von über 10 %, die der Versicherungsmakler an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens besitzt
- die Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens, die eine direkte oder indirekte Beteiligung von über 10 % an den Stimmrechten oder am Kapital des Versicherungsmaklers besitzen
- die Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten angerufen werden kann

(je 2 Punkte, max. 8 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: § 11 Abs. 1 Versicherungsvermittlungsverordnung

Der Portalanbieter muss Besucher der Webseite proaktiv bereits zu Beginn eines Preisvergleiches auf die Erstinformationen hinweisen. Ein Hinweis im hinteren Teil der Webseite ist nicht ausreichend.

(4 Punkte)

c Mögliche Punktzahl: 2

Z. B.:

Die Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherungsunternehmens gegenüber dem Versicherungsnehmer nach dem VVG entfallen, wenn der Versicherungsvertrag mit dem Versicherungsnehmer von einem Versicherungsmakler vermittelt wird.

Hinweis für den Korrektor: § 6 Abs. 6 Versicherungsvertragsgesetz

d Mögliche Punktzahl: 7

Die Proximus Versicherung AG hat den Versicherungsnehmer grundsätzlich z. B. vor Abschluss einer Versicherung nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und zu beraten sowie die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat anzugeben. Sie hat dies zu dokumentieren.

(5 Punkte)

Hinweis für den Korrektor: § 6 Abs. 1 Versicherungsvertragsgesetz

Im Einzelfall kann der Versicherungsnehmer bei einem Fernabsatz auf die Beratung und Dokumentation in Textform verzichten.

(2 Punkte)