

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Kreditwirtschaft in Deutschland	11
---	----

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und im Wirtschaftsleben mitgestalten

1	Grundzüge des Privatrechts	23
1.1	Rechtsgrundlagen	23
1.1.1	Rechtsordnung und Rechtsnormen	23
1.1.2	Rechtsprechung und Gerichtsbarkeit	23
1.1.3	Privatrecht und öffentliches Recht	25
1.1.4	Aufbau des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)	26
1.2	Rechtssubjekte	26
1.2.1	Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen	26
1.2.2	Geschäftsfähigkeit	27
1.3	Rechtsobjekte	31
1.4	Besitz und Eigentum	32
1.4.1	Arten des Eigentums und des Besitzes	32
1.4.2	Eigentumserwerb an beweglichen Sachen	33
1.5	Rechtsgeschäfte	35
1.5.1	Zustandekommen und Arten von Rechtsgeschäften	35
1.5.2	Form der Rechtsgeschäfte	36
1.5.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	38
1.6	Kaufvertrag	40
1.6.1	Zustandekommen eines Kaufvertrages (Verpflichtungsgeschäft)	40
1.6.2	Erfüllungsgeschäft	43
1.6.3	Besonderheiten bei Käufen über das Internet und bei Haustürgeschäften ..	46
1.7	Störungen bei der Erfüllung eines Kaufvertrages	50
1.7.1	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	50
1.7.2	Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	52
1.8	Verjährung von Ansprüchen	53
1.9	Verbraucherschutz	55
1.9.1	Rechtlicher Rahmen und Institutionen	55
1.9.2	Verbraucherschutzbestimmungen	56
1.9.3	Verbraucherschutz bei Laufzeitverträgen	56
1.9.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen und Produkthaftung	56
2	Duales System der Berufsausbildung	58
2.1	Stellung der Berufsausbildung im Berufsbildungssystem	58
2.2	Berufsbildungsgesetz und Ausbildungsordnung	59
2.3	Berufsausbildungsverträge	61
2.3.1	Inhalt und Abschluss von Berufsausbildungsverträgen	61
2.3.2	Beendigung von Berufsausbildungsverhältnissen	62
2.4	Schutzvorschriften für jugendliche Auszubildende	63
3	Grundlagen des Arbeitsrechts	65
3.1	Abschluss und Inhalt von Arbeitsverträgen	65
3.2	Sonderformen von Arbeitsverhältnissen	66
3.2.1	Teilzeitarbeitsverhältnisse und befristete Arbeitsverhältnisse	66
3.2.2	Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse	67
3.2.3	Zeitarbeitsverhältnisse	68
3.3	Mindestlohn	69

3.4	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	70
3.5	Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Auszubildende	71
3.5.1	Kündigungsschutz	71
3.5.2	Arbeitszeitregelungen	73
3.5.3	Urlaubsanspruch	74
3.5.4	Regelungen für werdende Mütter und Eltern	74
3.5.5	Schutzvorschriften für Schwerbehinderte	75
3.6	Leistungsbewertung im Rahmen von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen	76
3.6.1	Arbeitszeugnisse und Ausbildungszeugnisse	76
3.6.2	Beurteilungen bei Ausbildungsverhältnissen	77
4	Entlohnung der Arbeit	77
4.1	Aufbau einer Gehaltsabrechnung	77
4.2	Grundlagen des Einkommensteuerrechts	79
4.2.1	Einnahmen und Einkünfte	79
4.2.2	Ermittlung des zu versteuernden Einkommens	81
4.2.3	Ermittlung der Einkommensteuer	82
4.2.4	Zahlung der Einkommensteuer	84
4.2.5	Steuererstattungen und Steuernachzahlungen	85
4.3	Zweige der gesetzlichen Sozialversicherung	86
4.3.1	Gesetzliche Krankenversicherung	86
4.3.2	Gesetzliche Pflegeversicherung	87
4.3.3	Gesetzliche Rentenversicherung	88
4.3.4	Gesetzliche Arbeitslosenversicherung	90
4.3.5	Gesetzliche Unfallversicherung	92
4.3.6	Finanzierung in den Zweigen der gesetzlichen Sozialversicherung	93
5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer und Auszubildenden	95
5.1	Mitwirkung und Mitbestimmung über den Betriebsrat	95
5.2	Mitwirkung und Mitbestimmung über die Jugend- und Auszubildendenvertretung	98
6	Sozialer Ausgleich zwischen den Beteiligten im Arbeitsleben	99
6.1	Koalitionsfreiheit	99
6.2	Tarifverträge	101
6.3	Betriebsvereinbarungen	102
6.4	Tarifkonflikte	103
7	Gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Anforderungen an Kreditinstitute	104
Kompetenzcheck zu Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und im Wirtschaftsleben mitgestalten		107
 Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		
1	Kontoarten	113
1.1	Zahlungs-, Anlage-, Darlehens- und Depotkonto	113
1.2	Einzel- und Gemeinschaftskonto	113

1.3	Basiskonto	114
1.4	Pfändungsschutzkonto	115
1.5	Treuhandkonto	117
2	Gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung	121
2.1	Kontoführung für Minderjährige	121
2.2	Kontoführung für Betreute	124
2.3	Kontovollmacht	125
3	Einlagensicherung	127
4	Eröffnung eines Zahlungskontos	130
4.1	Kontomodelle und Onlinebanking	130
4.2	Vorvertragliche Informationspflichten (VVI)	132
4.3	Kontoeröffnungsantrag und Allgemeine Geschäftsbedingungen	132
4.4	Identitätsfeststellung	134
4.5	SCHUFA-Abfrage und -Meldung	137
4.6	Abschluss des Kontoertrages und Einrichtung des Kontos	138
4.7	Kontowechselhilfe	138
5	Zahlungsdienste	139
5.1	Zahlungsdiensterahmenvertrag	139
5.2	Autorisierung von Zahlungen	140
5.3	Ausführung von Zahlungen	145
5.4	Haftung bei Missbrauch und fehlerhaften Zahlungen	150
5.5	Zahlungsinstrumente	152
5.5.1	Ein- und Auszahlungsgeschäft	152
5.5.2	Überweisungsgeschäft	153
5.5.3	Lastschriftgeschäft	155
5.5.4	Zahlungskartengeschäft	160
5.5.4.1	Bankkarte (Debitkarte, Girocard)	160
5.5.4.2	Kreditkarte	164
5.5.4.3	Kartenzahlungssysteme im Überblick	169
5.5.4.4	Haftung	169
5.5.5	Mobile Payment	171
5.5.6	Internetbezahlverfahren	171
5.5.7	Reisezahlungsmittel	173
6	Rechnungsabschluss von Zahlungskonten	175
7	Bankgeheimnis und Bankauskunft	177
8	Geldwäscheprävention	181
9	Nachlasskonten	188
10	Umgang mit Kundenbeschwerden	192
	Kompetenzcheck zu Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln	194

Lernfeldübergreifende Themen

1	Kommunikations- und Präsentationstechniken	200
1.1	Grundlagen zur persönlichen Kommunikation	200
1.1.1	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	200
1.1.2	Kommunikationsregeln	201
1.1.3	Nonverbale Kommunikation	202
1.1.4	Kommunikationstechniken	202
1.1.4.1	Aktives Zuhören	202
1.1.4.2	Fragetechniken	204
1.1.4.3	Argumentationstechniken	204
1.1.5	Feedback	205
1.1.5.1	Feedback-Regeln	205
1.1.5.2	Blitzlicht und Punktabfrage	206
1.1.6	Diskussion	207
1.1.7	Präsentation	208
1.1.7.1	Aufbau einer Präsentation	208
1.1.7.2	Medieneinsatz und Visualisierung	210
1.1.7.3	Verbales und nonverbales Verhalten	211
1.1.7.4	Beobachtungsbogen „Präsentation“	213
1.1.8	Konfliktverhalten	215
1.2	Beratungs- und Verkaufsgespräche	216
1.2.1	Fachliche Aspekte der Kundenberatung	217
1.2.2	Verhaltensaspekte der Kundenberatung	218
1.2.2.1	Gesprächsverhalten des Beraters	218
1.2.2.2	Phasen des Beratungs-/Verkaufsgesprächs	219
1.2.2.3	Umgang mit Kundeneinwänden	222
1.2.2.4	Beobachtungsbogen „Beratungs- und Verkaufsgespräch“	227
1.3	Grundlagen zur schriftlichen und zur elektronischen Kommunikation	229
1.3.1	Gestaltung von Geschäftsbriefen	230
1.3.2	Gestaltung von E-Mails	234
1.3.3	Videoberatung	236
2	Digitalisierung	238
2.1	Datenschutz und Datensicherheit	238
2.1.1	Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	238
2.1.2	Cyberkriminalität	243
2.1.3	Datenorganisation	245
2.2	Grundlagen für die Nutzung digitaler Medien	247
2.2.1	Zuverlässigkeit von Informationen aus dem Netz	247
2.2.2	Beachtung der Urheberrechte	248
2.2.3	Chancen und Risiken bei der Nutzung sozialer Medien	250
2.3	Anwendungs-Know-how für die Nutzung digitaler Medien	253
2.3.1	Informationsbeschaffung aus dem Internet	253
2.3.2	Office-Programme	255
2.3.2.1	Erstellung von Dokumentenvorlagen	256
2.3.2.2	Präsentationsprogramme	257
2.3.3	Kollaboratives Arbeiten	259
2.4	Informatische Grundlagen	261
2.4.1	Sicherheit des PC	261
2.4.1.1	Passwörter und Passwortmanager	261

2.4.1.2	Firewall und Antivirenprogramme	263
2.4.2	Sicheres Surfen im Internet	265
2.4.3	Sicherheitsaspekte von E-Mails	266
2.4.4	Excel-Programmierungen	268
2.4.4.1	Einfache Formatierungen	269
2.4.4.2	Formeln und Funktionen	269
2.4.4.3	WENN-Funktion	272
2.4.4.4	SVERWEIS	278
2.4.4.5	Diagramme	279
3	Grundlagen des kaufmännischen Rechnens	282
3.1	Dreisatz und Kettensatz	282
3.1.1	Dreisatz	282
3.1.2	Kettensatz	283
3.2	Durchschnittsrechnung: Gewogener Durchschnitt	284
3.3	Prozent- und Promillerechnung	285
3.3.1	Ermittlung von Prozent-(Promille-)wert, Prozent-(Promille-)satz und Grundwert	285
3.3.2	Prozent-(Promille-)rechnen vom vermehrten und verminderten Grundwert	287
3.4	Zinsrechnen	288
3.4.1	Ermittlung von Zinsen, Kapital, Zinssatz und Laufzeit	288
3.4.2	Zinsrechnen vom vermehrten und verminderten Kapital	291
3.4.3	Zinseszinsrechnung	293

Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln

1	Grundlagen des Handelsrechts	297
1.1	Kaufleute nach HGB	297
1.2	Unternehmens- und Vereinsregister	299
1.3	Firma	301
2	Rechtsformen von Unternehmen	302
2.1	Einzelunternehmen	305
2.2	Personengesellschaften	306
2.2.1	Gesellschaft bürgerlichen Rechts	306
2.2.2	Personenhandelsgesellschaften (OHG, KG)	307
2.3	Kapitalgesellschaften	309
2.4	GmbH & Co. KG	312
2.5	Eingetragener Verein	313
2.6	Sonstige Rechtsformen	314
3	Handlungsvollmacht und Prokura	317
4	Kontoeröffnung	319
4.1	Kontoinhaber	319
4.2	Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten	320
4.3	Vertretungsberechtigte	321

5	Zahlungsinstrumente	323
5.1	Zahlungsinstrumente für inländische Zahlungen	323
5.1.1	Kartenzahlungen	323
5.1.2	Internetbezahlverfahren	327
5.1.3	Mobile Payment	328
5.1.4	Lastschrift	328
5.2	Zahlungsinstrumente für internationale Zahlungen	334
5.2.1	Devisen	338
5.2.1.1	Devisenkassageschäfte	339
5.2.1.2	Devisentermingeschäfte	342
5.2.2	Nicht dokumentäre Zahlungen	347
5.2.2.1	Auslandsüberweisung	347
5.2.2.2	Bankenorderscheck	350
5.2.3	Dokumentäre Zahlungen	352
5.2.3.1	Incoterms® 2020	352
5.2.3.2	Außenhandelsdokumente	356
5.2.3.3	Dokumenteninkasso gegen Zahlung	360
5.2.3.4	Dokumentenakkreditiv	363

Kompetenzcheck zu Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln	367
---	------------

Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten

1	Kundenanalyse als Grundlage der Beratung	373
2	Einlagen bei Kreditinstituten	373
2.1	Spareinlagen	374
2.1.1	Vertragsgestaltung	375
2.1.2	Bedeutung der Sparurkunde	375
2.1.3	Sparvertrag zugunsten Dritter	376
2.1.4	Verfügungen über Spareinlagen	378
2.1.5	Abrechnung von Sparkonten	379
2.1.6	Modelle für Sondersparformen	384
2.2	Tagesgeldkonten	385
2.3	Festgelder	386
2.4	Sparbriefe	388
3	Anlagen nach dem Vermögensbildungsgesetz und dem Wohnungsbau-Prämiengesetz	390
4	Bausparen	396
4.1	Abschluss von Bausparverträgen	397
4.2	Abwicklung von Bausparverträgen	399
4.3	Beurteilung des Bausparens aus Kundensicht	400
5	Cross-Selling-Aktivitäten	401

Kompetenzcheck zu Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten	403
---	------------

Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen

1	Darlehensarten	409
1.1	Überziehungskredite	409
1.2	Ratenkredite	413
2	Prozess der Kreditgewährung	414
2.1	Kredit Antrag	414
2.2	Kreditprüfung	415
2.2.1	Prüfung der Geschäftsfähigkeit und des Güterstandes	415
2.2.2	Prüfung der Kreditwürdigkeit	416
2.3	Kreditangebot und vorvertragliche Informationspflichten	422
2.4	Abschluss des Darlehensvertrages und Bestellung der Sicherheiten	424
2.5	Bereitstellung des Kredites und Kreditüberwachung	426
2.6	Beendigung des Kreditverhältnisses	426
3	Kreditsicherheiten	427
3.1	Sicherungsabtretung	429
3.2	Bürgschaft	433
3.2.1	Bürgschaftsarten	434
3.2.2	Beendigung des Bürgschaftsverhältnisses	434
3.2.3	Bürgschaft in der Kreditsicherungspraxis	435
3.3	Pfandrecht	437
3.3.1	Arten des Pfandrechts	437
3.3.2	Pfandrecht an beweglichen Sachen (Mobiliarpfandrecht)	437
3.3.3	Pfandrecht an Forderungen	438
3.3.4	Pfandrecht in der Kreditsicherungspraxis	439
3.3.5	Verwertung des Pfandes	440
3.4	Sicherungsübereignung	441
4	Leasing von Kraftfahrzeugen	444
5	Notleidender Kredit	447
5.1	Abwicklung notleidender Kredite	448
5.2	Gerichtliches Mahnverfahren	450
5.3	Klageverfahren	452
5.4	Zwangsvollstreckung	453
5.5	Verbraucherinsolvenzverfahren	454
Kompetenzcheck zu Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen		457
Bankwirtschaftliche Formeln und Kennzahlen		461
Sachwortverzeichnis		469
Bildquellenverzeichnis		475