

# Inhaltsverzeichnis

---

Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln . . . . .	13
<b>Lernsituationen . . . . .</b>	<b>13</b>
1. Kontoeröffnung für die Eheleute Riehm . . . . .	13
2. Tod der Kundin Elfriede Recker . . . . .	14
3. Beratung der Eheleute Berenike und Gregor Straßberger zu Zahlungsinstrumenten . . . . .	17
4. Lars Grote möchte Lastschriften zurückgeben . . . . .	18
5. Die Eheleute Becker mieten eine neue Wohnung . . . . .	20
<b>Fallstudien . . . . .</b>	<b>23</b>
1. Kontoeröffnung für Tanja Schmieder . . . . .	23
2. Tod des Kunden Erwin Krüger . . . . .	26
3. Sarah Lovas möchte am Onlinebanking teilnehmen . . . . .	28
4. Anke Tillmann nimmt Zahlungsdienste in Anspruch . . . . .	29
5. Einsatz moderner Zahlungsmittel . . . . .	30
<b>Fälle/Aufgaben . . . . .</b>	<b>31</b>
1. Kontovollmacht für Jasmin Richter . . . . .	31
2. Gemeinschaftskonto für Sabrina und Helge Rühs . . . . .	32
3. Die Eheleute Porsch eröffnen ein Privatgirokonto . . . . .	32
4. Beratung zum Onlinebanking . . . . .	34
5. Kontoeröffnung für eine Minderjährige . . . . .	35
6. Thorsten Kleinkamp steht unter Vormundschaft . . . . .	36
7. Für Franz Neukirchner ist eine Betreuerin bestellt . . . . .	36
8. Alina Neurath leistet eine Mietkaution . . . . .	38
9. Verfügungen über Nachlasskonten . . . . .	38
10. Meldung nach § 33 ErbStG . . . . .	39
11. Pfändungsschutzkonto für Philipp Göbel . . . . .	40
12. Bankauskunft über Martin Schlösser . . . . .	40
13. Die Regio-Bank AG bearbeitet Bankauskünfte . . . . .	41
14. Sorgfaltspflichten nach dem Geldwäschegegesetz . . . . .	42
15. Legitimationsprüfung und Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten . . . . .	42
16. Maßnahmen und Kontrollen gegen Geldwäsche . . . . .	43
17. Anna Fischer versteht die Abschlussehrnichtung nicht . . . . .	44
18. Franka Meurer reklamiert die Abschlussehrnichtung . . . . .	45
19. Einwendungen gegen den Kontoabschluss . . . . .	46
20. Meldung an die SCHUFA . . . . .	46
21. Korrektur einer fehlerhaften Buchung . . . . .	46
22. Falschgeld . . . . .	47
23. Philipp Ammareller erteilt einen Überweisungsauftrag . . . . .	48
24. SEPA-Basis-Lastschriftverfahren . . . . .	48
25. Ablauf des SEPA-Basis-Lastschriftverfahrens . . . . .	49
26. Fristen beim Lastschrifteinzug . . . . .	49
27. Mark Teichert zahlt mit der Bankcard . . . . .	50

28.	Simone Seidl zahlt mit der Bankcard .....	51
29.	Haftung bei Kartenmissbrauch .....	52
30.	Zahlungsformen im Vergleich .....	53
31.	Mobile Payment .....	53
 <b>Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln .....</b>		 <b>54</b>
<b>Lernsituationen .....</b>		<b>54</b>
1.	Beratung der Biker Store GmbH über Zahlungskarten .....	54
2.	Rationalisierung des Forderungsininkassos für die Hageda GmbH .....	55
3.	Akkreditiveröffnung für die Lacas GmbH .....	56
<b>Fallstudien .....</b>		<b>60</b>
1.	Alina Neuhaus gründet eine Agentur für Dialogmarketing .....	60
2.	Alina Neuhaus und Selin Özcan gründen eine OHG .....	61
3.	Gründung einer Kommanditgesellschaft .....	62
4.	Gründung der Media Advertising GmbH .....	63
5.	Gründung der Digital Advertising AG .....	64
6.	Handlungsvollmacht und Prokura .....	66
7.	Kontoführung für die Schröder GmbH & Co. KG .....	68
8.	Die Agrippa Verwaltungsgesellschaft mbH zieht Mieten ein .....	70
9.	Dokumenteninkasso für die Franz Borsig GmbH .....	71
10.	Dokumentenakkreditiv für die Franz Borsig GmbH .....	75
<b>Fälle/Aufgaben .....</b>		<b>78</b>
1.	Kontoführung für die Klaus Büscher Metallbau KG .....	78
2.	Geschäftsgirokonto für die Bender DMS GmbH .....	79
3.	Zuständigkeiten bei einer Aktiengesellschaft .....	81
4.	Beschlüsse bei der Hauptversammlung einer Aktiengesellschaft .....	82
5.	Bankgeschäfte von Prokuristen und Handlungsbevollmächtigten .....	82
6.	Vertretung und Haftung von Gesellschaften .....	83
7.	Kontokorrentabrechnung für die Heinrich Forst KG .....	84
8.	Kontokorrentabrechnung für die Merkur GmbH .....	85
9.	Kontokorrentabrechnung für die Wenger KG .....	86
10.	Die Metallbau AG erteilt einen Überweisungsauftrag .....	86
11.	Einzug von Vereinsbeiträgen mittels SEPA-Basis-Lastschriften .....	87
12.	Forderungseinzug durch SEPA-Firmen-Lastschriften .....	87
13.	SEPA-Basis- und SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren im Vergleich .....	88
14.	Einsatz von Zahlungskarten .....	89
15.	Risiken bei Außenhandelsgeschäften .....	89
16.	Export von Getränkeautomaten .....	90
17.	Dokumente im Außenhandel .....	90
18.	Konnosementeigenschaften .....	91
19.	Devisentermingeschäft .....	91
20.	Die Metaxa GmbH erhält einen Bankenorderscheck .....	92
21.	Dokumenteninkasso für die Argus Solution AG .....	93

22.	Dokumentenakkreditiv zugunsten der Optik AG .....	93
23.	Akkreditiveröffnung für die Asia Impex GmbH .....	95
24.	Abwicklung eines Dokumentenakkreditivs .....	95
25.	Dokumentäre Zahlungsformen im Außenhandel .....	96
 <b>Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten .....</b>		 97
<b>Lernsituationen .....</b>		<b>97</b>
1.	Anlage der vermögenswirksamen Leistungen von Sabine Kühn und Mark Borgmann .....	97
2.	Anlage einer Erbschaft von Marlene und Frank Gerber .....	98
3.	Vertrag zugunsten Dritter .....	99
 <b>Fallstudien .....</b>		 102
1.	Michael Henke eröffnet ein Sparkonto .....	102
2.	Elfriede Müh eröffnet ein Sparkonto zugunsten von Volker Lentzer .....	104
3.	Beratung der Eheleute Hoffmann über das Bausparen .....	106
4.	Frank Leuschel möchte Geld für seinen Enkel anlegen .....	107
5.	Lukas Köhler möchte seine vermögenswirksamen Leistungen anlegen .....	108
 <b>Fälle/Aufgaben .....</b>		 108
1.	Anlage auf Tagesgeldkonten .....	108
2.	Spareinlagen .....	109
3.	Anlage auf Spar-, Tagesgeld- und Festgeldkonten .....	109
4.	Sparkontoabrechnung für Ute Kaminski .....	109
5.	Sparkontoabrechnung für Norbert Greiner mit Kontoauflösung .....	110
6.	Auflösung des Sparkontos von Maria Stavic .....	111
7.	Felix Schuster löst sein Sparkonto auf .....	111
8.	Festgeldabrechnung für Helmut Brieg .....	111
9.	Festgeldabrechnung für Ulrike Neumann .....	112
10.	Festgeldabrechnung für Ludwig Pohl .....	112
11.	Susanne Becker schließt einen Bausparvertrag ab .....	112
12.	Beratung über die staatliche Sparförderung .....	113
13.	Vermögenswirksame Leistungen .....	114
14.	Ermittlung der staatlichen Prämien .....	115
15.	Kontoovertrag zugunsten eines Dritten .....	115
 <b>Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen .....</b>		 116
<b>Lernsituationen .....</b>		<b>116</b>
1.	Finanzierung einer Wohnungseinrichtung für Nicole Schmitz und Stefan Berger .....	116
2.	Finanzierung eines Pkw für die Eheleute Hildegard und Klaus Flögel .....	118
3.	Abwicklung von notleidenden Krediten im Privatkundengeschäft .....	120

<b>Fallstudien</b> .....	121
1. Corinna Gehlen bürgt für ihren Freund .....	121
2. Maren Weber tritt ihre Gehaltsansprüche an die Regio-Bank AG ab .....	125
3. Besicherung von Krediten durch Pfandrechte .....	127
4. Pkw-Finanzierung für die Eheleute Herber .....	128
5. Finanzierung eines Wohnmobilis .....	130
6. Jessica Peters möchte einen Pkw leasen oder kreditfinanzieren .....	135
<b>Fälle/Aufgaben</b> .....	138
1. Franziska Schmidhofer beantragt einen Ratenkredit .....	138
2. Die Regio-Bank AG gewährt Verbraucherdarlehen zu unterschiedlichen Zinssätzen .....	139
3. Markus Hellberg finanziert einen neuen Pkw .....	140
4. Sicherungsbereignung eines Pkw .....	141
5. Monika Grube vergleicht Kreditangebote .....	141
6. Finanzierung einer Wohnungseinrichtung .....	142
7. Tim Schmelter kann sein Darlehen nicht zurückzahlen .....	143
8. Abtretung der Gehaltsansprüche .....	143
9. Sicherung eines KK-Kredites durch Wertpapiere .....	144
10. Verpfändung eines Wertpapierdepots .....	145
11. Pfandrechtsbestellung .....	146
12. Axel Nagel hat sich verspekuliert .....	146
13. Autofinanzierung oder Pkw-Leasing? .....	147
<b>Lernfeld 8: Kunden über die Anlage in Finanzinstrumenten beraten</b> .....	148
<b>Lernsituationen</b> .....	148
1. Anke Bosbach möchte Anleihen erwerben .....	148
2. Linda Seitz besitzt Aktien von der Teletec AG .....	149
3. Jonas Leifeld interessiert sich für Investmentfonds .....	151
4. Leon Berger möchte mit Optionsscheinen seine Gewinnchancen maximieren	152
5. Vermögensverwaltung für die Eheleute Röber .....	155
6. Die Eheleute Sabrina und Matthias Hambach erzielen Zinserträge .....	158
7. Carsten Schuster erzielt positive und negative Kapitalerträge .....	160
8. Andreas Becker tätigt auch Aktiengeschäfte .....	162
<b>Fallstudien zu Gläubigereffekten</b> .....	164
1. Jens Wiesner interessiert sich für den Erwerb von Bundesobligationen .....	164
2. Tina Reschke erwirbt festverzinsliche Wertpapiere .....	166
3. Geldanlage in Öffentlichen Pfandbriefen .....	167
<b>Fälle/Aufgaben zu Gläubigereffekten</b> .....	168
1. Abrechnung einer Anleihe .....	168
2. Ermittlung der Stückzinstage .....	169
3. Verzinsung von Anleihen .....	170
4. Arten von Anleihen .....	170
5. Abrechnung einer Bundesanleihe .....	170

6.	Ute Grabowski erwirbt Bundesobligationen .....	171
7.	Abrechnung einer Wertpapierverkaufsorder .....	172
8.	Rendite einer Bundesanleihe .....	172
9.	Inhaberschuldverschreibung der Regio-Bank AG .....	173
10.	Abrechnung von Floating Rate Notes .....	174
11.	Vermögensanlage in Währungsanleihen .....	175
<b>Fallstudien zu Teilhabereffekten .....</b>		<b>176</b>
1.	Kapitalerhöhung aus Gesellschaftsmitteln der DataSoft AG .....	176
2.	Die Regio-Bank AG analysiert Aktien der Westabo AG .....	179
3.	Beate Drehsen interessiert sich für Investmentfonds .....	181
<b>Fälle/Aufgaben zu Teilhabereffekten .....</b>		<b>183</b>
1.	Aktienarten .....	183
2.	Bezugsangebot der Stahlbau AG .....	183
3.	Kapitalerhöhungen der Powertec AG .....	184
4.	Bezugsrechtsparitäten .....	185
5.	Opération blanche für Werner Habig .....	185
6.	Kapitalerhöhung der Argus AG .....	186
7.	Bewertung von Aktien – Fundamentalanalyse .....	186
8.	Kennzahlen zur Aktienanalyse .....	187
9.	Rendite einer Aktienanlage von Anke Uhland .....	188
10.	Rendite einer Aktienanlage von Peter Ahlert .....	189
11.	Erwerb von Investmentfondsanteilen .....	189
12.	Friedrich Krause informiert sich über Aktienfonds .....	190
13.	Fondsarten .....	191
14.	Martin Mohr hat Wertpapiere geerbt .....	191
<b>Fallstudie zum Effektenhandel .....</b>		<b>193</b>
1.	Beate Wenzel kauft Effekten .....	193
<b>Fälle/Aufgaben zu Derivaten und zum Effektenhandel .....</b>		<b>194</b>
1.	Frau Dr. Damm erwirbt Call-Optionsscheine .....	194
2.	Kennzahlen von Optionsscheinen .....	195
3.	Tobias Wagner spekuliert auf steigende Kurse .....	196
4.	Stefanie von Groote besitzt Put-Optionsscheine .....	197
5.	Tanja Hönig interessiert sich für den Erwerb der 12 %-DETA-Aktienanleihe ..	198
6.	Geldanlage in Zertifikaten .....	199
7.	Mark Albers erwirbt ein DAX-Discount-Zertifikat .....	200
8.	Geldanlage in Bonuszertifikaten .....	201
9.	Jan Welter kauft Aktien im Xetra-Handel .....	202
10.	Limitierte und nicht limitierte Effektenorder .....	203
11.	Ermittlung eines Xetra-Auktionspreises .....	204
12.	Abwicklung einer Wertpapierorder .....	205
13.	Marktsegmente im Börsenhandel .....	205
<b>Fallstudien zur Besteuerung von Kapitalerträgen .....</b>		<b>206</b>
1.	Die Eheleute Katrin und Frank Meurer erzielen Kapitalerträge .....	206
2.	Die Regio-Bank AG führt für Klaus Harnisch ein Wertpapierdepot .....	208

<b>Fälle/Aufgaben zur Besteuerung von Kapitalerträgen</b> .....	209
1. Zinsgutschrift für eine Bundesanleihe .....	209
2. Dividendenzahlung der Linex AG .....	210
3. Anke Strobel erhält eine Dividendenzahlung .....	210
4. Besteuerung von Fondserträgen .....	211
5. Steffen Grohe erhält eine Zinsgutschrift .....	211
6. Beratung über die Besteuerung von Kapitalerträgen .....	212
7. Kapitalerträge der Eheleute Küpper .....	212
8. Veräußerungsgeschäfte von Jochen Schneider .....	213
9. Helmut Steinfeld kauft und verkauft Powertec-Aktien .....	213
10. Jana Kämper tätigt Aktiengeschäfte .....	214
<b>Lernfeld 9: Baufinanzierungen abschließen</b> .....	215
<b>Lernsituation</b> .....	215
1. Finanzierung eines Einfamilienhauses .....	215
<b>Fallstudien</b> .....	216
1. Grundbuch der Eheleute Grauer .....	216
2. Kreditbesicherung durch eine Grundschuld .....	218
3. Anja und Frank Lehnert erwerben ein Einfamilienhaus .....	222
4. Anja und Frank Lehnert finanzieren ihr Einfamilienhaus .....	226
5. Finanzierung einer Eigentumswohnung mit einem Bauspardarlehen .....	231
6. Finanzierung eines Renditeobjektes .....	232
<b>Fälle/Aufgaben</b> .....	235
1. Grundbuch, Liegenschaftsbuch und Flurkarte .....	235
2. Zubehör und wesentliche Bestandteile eines Grundstückes .....	236
3. Lasten und Beschränkungen .....	236
4. Rangordnung von Grundstücksbelastungen .....	237
5. Abwicklung einer Grundschuldbestellung .....	238
6. Zwangsversteigerung .....	239
7. Grundschuldhafungsverbund .....	240
8. Grundstückskaufvertrag, Auflassung, Auflassungsvormerkung und Belastungsvollmacht .....	241
9. Immobiliar-Verbraucherdarlehen .....	241
10. Abwicklung des Kaufs einer Eigentumswohnung .....	242
11. Wertermittlung von Immobilien .....	243
12. Beleihungswert eines Mehrfamilienhauses .....	243
13. Finanzierung eines Einfamilienreihenhauses .....	245
14. Felix Neumann erhält ein Annuitätendarlehen .....	246
15. Tilgung von Bauspardarlehen .....	247
16. KfW-Wohneigentumsprogramm .....	247
17. Finanzierung einer Eigentumswohnung .....	247
18. Abtretung einer Kapitallebensversicherung .....	249
19. Gebäude- und Hausratversicherung .....	250
20. Brandschaden am Einfamilienhaus der Eheleute Gerster .....	251
21. Ermittlung des Sollzinssatzes .....	251

Lernfeld 12: Kunden über Produkte der Vorsorge und Absicherung informieren . . . . .	252
Lernsituationen . . . . .	252
1. Bastian Schumacher hat Versorgungslücken . . . . .	252
2. Altersvorsorge für die Eheleute Nadine und Pascal Schaffner . . . . .	255
3. Tanja Evers möchte sich gegen Berufsunfähigkeit absichern . . . . .	256
Fallstudien . . . . .	257
1. Private Altersvorsorge für Harry Koch . . . . .	257
2. Steffen Nowack schließt eine Kapitallebensversicherung ab . . . . .	259
3. Astrid Johannsen beantragt Leistungen aus der Unfallversicherung . . . . .	261
Fälle/Aufgaben . . . . .	263
1. Probleme der gesetzlichen Rentenversicherung . . . . .	263
2. Witwen- und Waisenrente . . . . .	263
3. Erwerbsminderungsrente . . . . .	264
4. Drei-Schichten-Modell der Altersvorsorge . . . . .	265
5. Beratung der Eheleute Kübler über die „Riester-Rente“ . . . . .	265
6. „Riester-Zulagen“ und „Günstigerprüfung“ . . . . .	267
7. „Günstigerprüfung“ für Johanna Reinartz . . . . .	268
8. Wohn-Riester . . . . .	268
9. Altersvorsorge durch „Rürup-Rente“ . . . . .	269
10. Beteiligte bei der Direktversicherung . . . . .	269
11. Beratung zur Altersvorsorge . . . . .	270
12. Vor- und Nachteile der Direktversicherung . . . . .	270
13. Gesamtvorteil einer Direktversicherung für den Arbeitnehmer . . . . .	271
14. Gesetzliche und private Unfallversicherung . . . . .	271
15. Unfallbegriff, ausgeschlossene Risiken und Gesundheitsschäden . . . . .	272
16. Unfall – ja oder nein? . . . . .	272
17. Berufsunfähigkeit . . . . .	273
18. Rechte und Pflichten aus einer Berufsunfähigkeitsversicherung . . . . .	273
19. Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht . . . . .	274
20. Einflussfaktoren auf den Risikobetrag . . . . .	274
Lernfeld 13: Finanzierungen für Geschäfts- und Firmenkunden abschließen . . . . .	275
Lernsituation . . . . .	275
1. Betriebsmittelkredit für die Franz Borsig GmbH . . . . .	275
Fallstudien . . . . .	278
1. Sicherungsübereignung eines Lkw . . . . .	278
2. Die Regio-Bank AG sichert einen Betriebsmittelkredit durch eine Globalzession . . . . .	280
3. Weintraut GmbH – Unternehmensfinanzierung . . . . .	283
4. Die Regio-Bank AG gewährt der Beck & Bauer GmbH einen Avalkredit . . . . .	285
5. Über das Vermögen der Lopper GmbH wird das Insolvenzverfahren eröffnet	289

<b>Fälle/Aufgaben .....</b>	<b>291</b>
1. Finanzierungsarten .....	291
2. Unternehmensanalyse Bautec GmbH .....	291
3. Sicherung eines Betriebsmittelkredites durch eine Globalzession .....	292
4. Die Gerd Steiner Maschinenbau GmbH beantragt einen Betriebsmittelkredit ..	293
5. Sicherungsübereignung einer Produktionsmaschine .....	294
6. Kostenvergleich KK-Kredit – Lieferantenkredit .....	295
7. Die Argus GmbH vergleicht Kreditkonditionen .....	295
8. Avalkredit für die Beton & Mörtel GmbH .....	296
9. Insolvenz der Spedition Transum GmbH .....	297
<b>Methodenbox .....</b>	<b>298</b>
<b>Lernstrategien, Textbearbeitung, Problemlösung .....</b>	<b>298</b>
1 Lernstrategien .....	298
1.1 Motivation, Konzentration und Selbstdisziplin .....	298
1.2 Lernen und Behalten .....	299
1.3 Assoziatives Lernen .....	302
1.4 Mindmapping .....	305
1.5 Lernkartei .....	307
1.6 Zeitmanagement .....	308
2 Textbearbeitung .....	310
2.1 Textverständnis .....	310
2.2 Umgang mit Rechtsnormen .....	312
3 Probleme lösen .....	315
3.1 Phasen eines Problemlösungsprozesses .....	315
3.2 Scoring-Modell .....	316
<b>Kooperationstechniken .....</b>	<b>318</b>
1 Teamarbeit .....	318
1.1 Projektarbeit .....	320
2 Kreativitätstechniken .....	322
2.1 Brainstorming .....	322
2.2 Brainwriting .....	322
2.3 Kartenabfrage .....	323
3 Feedback .....	325
3.1 Feedback-Regeln .....	325
3.2 Blitzlicht und Punktabfrage .....	326
4 Konflikte bewältigen .....	327
<b>Kommunikations- und Präsentationstechniken .....</b>	<b>329</b>
1 Grundlagen der Kommunikation .....	329
1.1 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun .....	329
1.2 Nonverbale Kommunikation .....	330
1.3 Kommunikationsregeln .....	332
1.4 Diskussion .....	332

2	Präsentation .....	333
2.1	Aufbau einer Präsentation .....	333
2.2	Medieneinsatz und Visualisierung .....	335
2.3	Verbales und nonverbales Verhalten .....	337
2.4	Beobachtungsbogen „Präsentation“ .....	339
3	Anfertigung einer schriftlichen Arbeit .....	341
4	Beratungs- und Verkaufsgespräch .....	343
4.1	Fachliche Aspekte der Kundenberatung .....	344
4.2	Argumentationstechniken .....	345
4.3	Verhaltensaspekte der Kundenberatung .....	346
4.3.1	Gesprächsverhalten des Beraters .....	346
4.3.2	Phasen des Beratungs-/Verkaufsgespräches .....	348
4.4	Die Kundenberatung in der IHK-Abschlussprüfung .....	351
4.5	Beobachtungsbogen „Beratungs- und Verkaufsgespräch“ .....	353
4.5.1	Verhaltenskompetenz .....	353
4.5.2	Fachkompetenz .....	354
<b>Grundlagen des kaufmännischen Rechnens .....</b>		<b>355</b>
Dreisatz und KettenSATZ .....		355
1.	Einfacher Dreisatz .....	355
2.	Zusammengesetzter Dreisatz .....	356
3.	KettenSATZ .....	357
4.	Aufgaben .....	358
Durchschnittsrechnung .....		359
1.	Gewogener Durchschnitt .....	359
2.	Aufgaben .....	359
Prozent- und Promillerechnung .....		360
1.	Ermittlung von Prozent-(Promille-)wert, Prozent-(Promille-)satz und Grundwert .....	360
2.	Prozent-(Promille-)rechnen vom vermehrten und vermindernden Grundwert .....	362
3.	Aufgaben .....	363
Zinsrechnen .....		364
1.	Ermittlung von Zinsen, Kapital, Zinssatz und Laufzeit .....	364
2.	Zinsrechnen vom vermehrten und vermindernden Kapital .....	367
3.	Summarische Zinsrechnung mit Zinszahlen .....	368
4.	Zinseszinsrechnung .....	370
5.	Aufgaben .....	371
Bildquellenverzeichnis .....		373