

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	30
1.4	Besitz und Eigentum	31
1.4.1	Arten des Eigentums und des Besitzes	31
1.4.2	Eigentumserwerb an beweglichen Sachen	33
1.5	Rechtsgeschäfte	34
1.5.1	Zustandekommen und Arten von Rechtsgeschäften	34
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	42
1.6.3	Besonderheiten bei Käufen über das Internet und bei Haustürgeschäften ..	45
1.7	Störungen bei der Erfüllung eines Kaufvertrages	49
1.7.1	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	49
1.7.2	Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	51
1.8	Verjährung von Ansprüchen	52
1.9	Verbraucherschutz	54
1.9.1	Rechtlicher Rahmen und Institutionen	54
1.9.2	Verbraucherschutzbestimmungen	55
1.9.3	Verbraucherschutz bei Laufzeitverträgen	55
1.9.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen und Produkthaftung	55
2	Duales System der Berufsausbildung	57
2.1	Stellung der Berufsausbildung im Berufsbildungssystem	57
2.2	Berufsbildungsgesetz und Ausbildungsordnung	58
2.3	Berufsausbildungsverträge	60
2.3.1	Inhalt und Abschluss von Berufsausbildungsverträgen	60
2.3.2	Beendigung von Berufsausbildungsverhältnissen	61
2.4	Schutzvorschriften für jugendliche Auszubildende	62
3	Grundlagen des Arbeitsrechts	64
3.1	Abschluss und Inhalt von Arbeitsverträgen	64
3.2	Sonderformen von Arbeitsverhältnissen	65
3.2.1	Teilzeitarbeitsverhältnisse und befristete Arbeitsverhältnisse	65
3.2.2	Geringfügige Beschäftigungsverhältnisse	66
3.2.3	Zeitarbeitsverhältnisse	67
3.3	Mindestlohn	68

3.4	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	69
3.5	Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Auszubildende	70
3.5.1	Kündigungsschutz	70
3.5.2	Arbeitszeitregelungen	72
3.5.3	Urlaubsanspruch	73
3.5.4	Regelungen für werdende Mütter und Eltern	73
3.5.5	Schutzvorschriften für Schwerbehinderte	74
3.6	Leistungsbewertung im Rahmen von Arbeits- und Ausbildungsverhältnissen	75
3.6.1	Arbeitszeugnisse und Ausbildungszeugnisse	75
3.6.2	Beurteilungen bei Ausbildungsverhältnissen	76
4	Entlohnung der Arbeit	76
4.1	Aufbau einer Gehaltsabrechnung	76
4.2	Grundlagen des Einkommensteuerrechts	78
4.2.1	Einnahmen und Einkünfte	78
4.2.2	Ermittlung des zu versteuernden Einkommens	80
4.2.3	Ermittlung der Einkommensteuer	81
4.2.4	Zahlung der Einkommensteuer	83
4.2.5	Steuererstattungen und Steuernachzahlungen	84
4.3	Zweige der gesetzlichen Sozialversicherung	85
4.3.1	Gesetzliche Krankenversicherung	85
4.3.2	Gesetzliche Pflegeversicherung	86
4.3.3	Gesetzliche Rentenversicherung	87
4.3.4	Gesetzliche Arbeitslosenversicherung	89
4.3.5	Gesetzliche Unfallversicherung	91
4.3.6	Finanzierung in den Zweigen der gesetzlichen Sozialversicherung	92
5	Mitwirkung und Mitbestimmung von Arbeitnehmern und Auszubildenden	94
5.1	Mitwirkung und Mitbestimmung über den Betriebsrat	94
5.2	Mitwirkung und Mitbestimmung über die Jugend- und Auszubildendenvertretung	95
6	Sozialer Ausgleich zwischen Arbeitnehmer- und Arbeitgeberinteressen	96
6.1	Koalitionsfreiheit	96
6.2	Tarifverträge	98
6.3	Betriebsvereinbarungen	100
6.4	Tarifkonflikte	101
7	Gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Anforderungen an Kreditinstitute	102
Kompetenzcheck zu Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und im Wirtschaftsleben mitgestalten		105
Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		
1	Kontoarten	111
1.1	Zahlungs-, Anlage-, Darlehens- und Depotkonto	111
1.2	Einzel- und Gemeinschaftskonto	111
1.3	Basiskonto	112

1.4	Pfändungsschutzkonto	113
1.5	Treuhandkonto	115
2	Gesetzliche und rechtsgeschäftliche Vertretung	119
2.1	Kontoführung für Minderjährige	119
2.2	Kontoführung für Betreute	122
2.3	Kontovollmacht	123
3	Einlagensicherung	125
4	Eröffnung eines Zahlungskontos	127
4.1	Kontomodelle und Onlinebanking	128
4.2	Vorvertragliche Informationspflichten (VVI)	130
4.3	Kontoeröffnungsantrag und Allgemeine Geschäftsbedingungen	130
4.4	Identitätsfeststellung	132
4.5	SCHUFA-Abfrage und -Meldung	135
4.6	Abschluss des Kontoovertrages und Einrichtung des Kontos	136
4.7	Kontowechselhilfe	136
5	Zahlungsdienste	137
5.1	Zahlungsdiensterahmenvertrag	137
5.2	Autorisierung von Zahlungen	138
5.3	Ausführung von Zahlungen	143
5.4	Haftung bei Missbrauch und fehlerhaften Zahlungen	148
5.5	Zahlungsinstrumente	150
5.5.1	Ein- und Auszahlungsgeschäft	150
5.5.2	Überweisungsgeschäft	151
5.5.3	Lastschriftgeschäft	153
5.5.4	Zahlungskartengeschäft	158
5.5.4.1	Bankkarte (Debitkarte, Girocard)	158
5.5.4.2	Kreditkarte	162
5.5.4.3	Kartenzahlungssysteme im Überblick	167
5.5.4.4	Haftung	167
5.5.5	Mobile Payment	169
5.5.6	Internetbezahlverfahren	169
5.5.7	Reisezahlungsmittel	171
6	Rechnungsabschluss von Zahlungskonten	173
7	Bankgeheimnis und Bankauskunft	175
8	Geldwäscheprävention	179
9	Nachlasskonten	186
10	Umgang mit Kundenbeschwerden	190
Kompetenzcheck zu Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		192

Lernfeldübergreifende Themen

1	Kommunikations- und Präsentationstechniken	198
1.1	Grundlagen zur persönlichen Kommunikation	198
1.1.1	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	198
1.1.2	Kommunikationsregeln	199
1.1.3	Nonverbale Kommunikation	199
1.1.4	Kommunikationstechniken	200
1.1.4.1	Aktives Zuhören	200
1.1.4.2	Fragetechniken	202
1.1.4.3	Argumentationstechniken	202
1.1.5	Feedback	203
1.1.5.1	Feedback-Regeln	203
1.1.5.2	Blitzlicht und Punktabfrage	204
1.1.6	Diskussion	205
1.1.7	Präsentation	206
1.1.7.1	Aufbau einer Präsentation	206
1.1.7.2	Medieneinsatz und Visualisierung	208
1.1.7.3	Verbales und nonverbales Verhalten	209
1.1.7.4	Beobachtungsbogen „Präsentation“	211
1.1.8	Konfliktverhalten	213
1.2	Beratungs- und Verkaufsgespräche	214
1.2.1	Fachliche Aspekte der Kundenberatung	215
1.2.2	Verhaltensaspekte der Kundenberatung	216
1.2.2.1	Gesprächsverhalten des Beraters	216
1.2.2.2	Phasen des Beratungs-/Verkaufsgesprächs	217
1.2.2.3	Umgang mit Kundeneinwänden	220
1.2.2.4	Beobachtungsbogen „Beratungs- und Verkaufsgespräch“	224
1.3	Grundlagen zur schriftlichen und zur elektronischen Kommunikation	227
1.3.1	Gestaltung von Geschäftsbriefen	228
1.3.2	Gestaltung von E-Mails	232
1.3.3	Videoberatung	234
2	Digitalisierung	236
2.1	Datenschutz und Datensicherheit	236
2.1.1	Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	236
2.1.2	Cyberkriminalität	241
2.1.3	Datenorganisation	243
2.2	Grundlagen für die Nutzung digitaler Medien	245
2.2.1	Zuverlässigkeit von Informationen aus dem Netz	245
2.2.2	Beachtung der Urheberrechte	246
2.2.3	Chancen und Risiken bei der Nutzung sozialer Medien	248
2.3	Anwendungs-Know-how für die Nutzung digitaler Medien	251
2.3.1	Informationsbeschaffung aus dem Internet	251
2.3.2	Office-Programme	253
2.3.2.1	Erstellung von Dokumentenvorlagen	254
2.3.2.2	Präsentationsprogramme	255
2.3.3	Kollaboratives Arbeiten	257
2.4	Informatische Grundlagen	259
2.4.1	Sicherheit des PC	259
2.4.1.1	Passwörter und Passwortmanager	259

Inhaltsverzeichnis

2.4.1.2	Firewall und Antivirenprogramme	261
2.4.2	Sicheres Surfen im Internet	263
2.4.3	Sicherheitsaspekte von E-Mails	264
2.4.4	Excel-Programmierungen	266
2.4.4.1	Einfache Formatierungen	267
2.4.4.2	Formeln und Funktionen	267
2.4.4.3	WENN-Funktion	270
2.4.4.4	SVERWEIS	276
2.4.4.5	Diagramme	277
3	Grundlagen des kaufmännischen Rechnens	280
3.1	Dreisatz und Kettensatz	280
3.1.1	Dreisatz	280
3.1.2	Kettensatz	281
3.2	Durchschnittsrechnung: Gewogener Durchschnitt	282
3.3	Prozent- und Promillerechnung	283
3.3.1	Ermittlung von Prozent-(Promille-)wert, Prozent-(Promille-)satz und Grundwert	283
3.3.2	Prozent-(Promille-)rechnen vom vermehrten und verminderten Grundwert	285
3.4	Zinsrechnen	286
3.4.1	Ermittlung von Zinsen, Kapital, Zinssatz und Laufzeit	286
3.4.2	Zinsrechnen vom vermehrten und verminderten Kapital	289
3.4.3	Zinseszinsrechnung	291
 Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		
1	Grundlagen des Handelsrechts	295
1.1	Kaufleute nach HGB	295
1.2	Handelsregister	297
1.3	Firma	299
2	Rechtsformen von Unternehmen	300
2.1	Einzelunternehmen	303
2.2	Personengesellschaften	304
2.2.1	Gesellschaft bürgerlichen Rechts	304
2.2.2	Personenhandelsgesellschaften (OHG, KG)	305
2.3	Kapitalgesellschaften	307
2.4	GmbH & Co. KG	310
2.5	Eingetragener Verein	311
2.6	Sonstige Rechtsformen	312
3	Handlungsvollmacht und Prokura	315
4	Kontoeröffnung	317
4.1	Kontoinhaber	317
4.2	Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten	318
4.3	Vertretungsberechtigte	319

5	Zahlungsinstrumente	321
5.1	Zahlungsinstrumente für inländische Zahlungen	321
5.1.1	Kartenzahlungen	321
5.1.2	Internetbezahlverfahren	325
5.1.3	Mobile Payment	326
5.1.4	Lastschrift	326
5.2	Zahlungsinstrumente für internationale Zahlungen	331
5.2.1	Devisen	335
5.2.1.1	Devisenkassageschäfte	336
5.2.1.2	Devisentermingeschäfte	339
5.2.2	Nicht dokumentäre Zahlungen	344
5.2.2.1	Auslandsüberweisung	344
5.2.2.2	Bankenorderscheck	347
5.2.3	Dokumentäre Zahlungen	349
5.2.3.1	Incoterms® 2020	349
5.2.3.2	Außenhandelsdokumente	353
5.2.3.3	Dokumenteninkasso gegen Zahlung	357
5.2.3.4	Dokumentenakkreditiv	360
Kompetenzcheck zu Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		364
Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten		
1	Kundenanalyse als Grundlage der Beratung	371
2	Einlagen bei Kreditinstituten	371
2.1	Spareinlagen	372
2.1.1	Vertragsgestaltung	373
2.1.2	Bedeutung der Sparurkunde	373
2.1.3	Sparvertrag zugunsten Dritter	374
2.1.4	Verfügungen über Spareinlagen	376
2.1.5	Abrechnung von Sparkonten	377
2.1.6	Modelle für Sondersparformen	382
2.2	Tagesgeldkonten	383
2.3	Festgelder	384
2.4	Sparbriefe	386
3	Anlagen nach dem Vermögensbildungsgesetz und dem Wohnungsbau-Prämiengesetz	388
4	Bausparen	394
4.1	Abschluss von Bausparverträgen	395
4.2	Abwicklung von Bausparverträgen	397
4.3	Beurteilung des Bausparens aus der Sicht des Bausparers	398
5	Cross-Selling-Aktivitäten	399
Kompetenzcheck zu Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten		401

Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen

1	Darlehensarten	407
1.1	Überziehungskredite	407
1.2	Ratenkredite	411
2	Prozess der Kreditgewährung	412
2.1	Kreditantrag	412
2.2	Kreditprüfung	413
2.2.1	Prüfung der Geschäftsfähigkeit und des Güterstandes	413
2.2.2	Prüfung der Kreditwürdigkeit	414
2.3	Kreditangebot und vorvertragliche Informationspflichten	420
2.4	Abschluss des Darlehensvertrages und Bestellung der Sicherheiten	422
2.5	Bereitstellung des Kredites und Kreditüberwachung	423
2.6	Beendigung des Kreditverhältnisses	424
3	Kreditsicherheiten	425
3.1	Sicherungsabtretung	427
3.2	Bürgschaft	430
3.2.1	Bürgschaftsarten	431
3.2.2	Beendigung des Bürgschaftsverhältnisses	432
3.2.3	Bürgschaft in der Kreditsicherungspraxis	432
3.3	Pfandrecht	434
3.3.1	Arten des Pfandrechts	434
3.3.2	Pfandrecht an beweglichen Sachen (Mobiliarpfandrecht)	435
3.3.3	Pfandrecht an Forderungen	436
3.3.4	Pfandrecht in der Kreditsicherungspraxis	436
3.3.5	Verwertung des Pfandes	437
3.4	Sicherungsübereignung	438
4	Leasing von Kraftfahrzeugen	441
5	Notleidender Kredit	444
5.1	Abwicklung notleidender Kredite	445
5.2	Gerichtliches Mahnverfahren	447
5.3	Klageverfahren	449
5.4	Zwangsvollstreckung	450
5.5	Verbraucherinsolvenzverfahren	451
Kompetenzcheck zu Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen.		454
Bankwirtschaftliche Formeln und Kennzahlen		458
Sachwortverzeichnis		466
Bildquellenverzeichnis		472