

Innerbetrieblicher Unterricht für Bankazubis

Liquidität sicherstellen

Britta Blottner

DG VERLAG

Impressum

Redaktionsstand: Juli 2021

1. Auflage 2021

Satz und Gestaltung: Deutscher Genossenschafts-Verlag eG

Titelbild: [istock.com/VLADGRIN](https://www.istock.com/VLADGRIN)

© Deutscher Genossenschafts-Verlag eG, Leipziger Straße 35, 65191 Wiesbaden (2021)

Urheberrechtsbestimmungen

Das Werk einschließlich seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Haftungsausschluss

Die Hinweise, Ratschläge und Wertungen sind von dem Autor und dem Verlag sorgfältig erwogen und geprüft, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung des Autors oder des Verlages und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Inhalt

I	Einführung	8
II	Ausbildungsleiter, Ausbilder, Trainer, Auszubildender – wer ist wer?	9
III	Gebrauchsanweisung für die Unterrichtseinheiten	10
IV	Digitaler Unterricht	11
V	Symbole	13
1	Kunden zu Kontoarten, Verfügungsberechtigungen und Vollmachten lösungsorientiert beraten	17
1.1	Kontoarten	17
1.2	Kontoführung	18
1.2.1	Kontoverfügung	19
1.2.2	Verfügung im Todesfall eines Kunden	20
1.3	Bankvollmacht	20
1.3.1	Bankvollmacht zu Lebzeiten und über den Tod hinaus	21
1.3.2	Bankvollmacht nur zu Lebzeiten	21
1.3.3	Bankvollmacht nur für den Todesfall	21
1.3.4	Bankvollmacht für den Fall der Fürsorgebedürftigkeit	22
2	Die digitale Nutzung von Konten sowie sicherheitsrelevante Informationen den Kunden erläutern	26
2.1	Technische Verfahren des Onlinebankings	27
2.1.1	Sm@rt-TAN-plus	27
2.1.2	mobileTAN	28
2.1.3	HBCI	28
2.1.4	pushTAN	29
2.2	Die Zweite Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2)	30
2.3	Vertragsrechtliche Grundlagen	31
2.3.1	Wissenselemente	32
2.3.2	Besitzelemente	32
2.3.3	Seinselemente	33
2.3.4	Sperranzeige, Haftung	33
2.4	Missbrauch im Onlinebanking	34
2.4.1	Einbruch, Diebstahl	34
2.4.2	Ausspähen der Daten	34
2.4.3	Phishing	35
2.4.4	Pharming	36
2.5	Haftung	38
2.6	Weitere Angriffsszenarien	40
2.7	Tipps und Tricks für ein sicheres Onlinebanking	41

2.7.1	WLAN-Verbindung verschlüsseln	.41
2.7.2	Aktuelle Software verwenden	.41
2.7.3	Verschlüsselte Kommunikation: https://	.41
2.7.4	Zugangsdaten sorgfältig auswählen und geheim halten	.42
2.7.5	Echtheit der Bank-Website prüfen	.42
2.7.6	Onlinebanking nur mit eigenen Geräten	.42
2.7.7	Verfügungslimit minimiert das Missbrauchsvolumen	.43
2.7.8	Kontobewegungen regelmäßig überprüfen	.43
2.7.9	Auf Phishing-Mails nicht reagieren: Löschen!	.43
2.7.10	Keine Weitergabe der Bankverbindung in sogenannten sozialen Netzwerken	.43
2.7.11	Bei Verdacht: Sperren des Onlinebanking-Zugangs	.43
2.8	Online Bezahlen – wie geht das?	.44
2.9	Vorkasse	.44
2.10	Rechnung	.44
2.11	Bankeinzug	.44
2.12	Nachnahme	.45
2.13	Kreditkarte	.45
3	Kunden zu Möglichkeiten des Zahlungsverkehrs im Inland anwendungsbezogen beraten	.51
3.1	Zahlungsformen	.51
3.1.1	Barer Zahlungsverkehr	.52
3.1.2	Halbbarer Zahlungsverkehr	.52
3.1.3	Bargeldloser Zahlungsverkehr	.52
3.2	Klassische Bezahlverfahren	.53
3.2.1	Vorkasse	.53
3.2.2	Rechnung	.53
3.2.3	Bankeinzug	.54
3.2.4	Nachnahme	.54
3.2.5	Kreditkarte	.54
3.3	VR-Banking App	.55
3.4	paydirekt	.56
3.5	Weitere Online-Bezahlverfahren	.57
3.5.1	PayPal, Amazon Payments, Skrill	.57
3.6	giropay	.58
3.7	Apple Pay	.59
4	Verschiedene Formen des Zahlungsverkehrs abwickeln	.63
4.1	Zahlungsformen	.63
4.1.1	Barer Zahlungsverkehr	.63
4.1.2	Halbbarer Zahlungsverkehr	.64
4.1.3	Bargeldloser Zahlungsverkehr	.64
4.2	Überweisung	.65
4.2.1	Zahlungsabwicklung	.65
4.2.2	Auftragserteilung	.65
4.2.3	Widerruf der Überweisung und Haftung bei Fehlüberweisungen	.66
4.2.4	Ausführungsfristen	.66
4.2.5	Kosten	.66
4.3	Lastschrift	.67
4.3.1	Rechtliche Grundlagen des SEPA-Lastschriftverfahrens	.67
4.3.2	Anwendung des Lastschriftverfahrens	.67
4.3.3	Arten des Lastschriftverfahrens	.67

4.3.4	Nichteinlösung und Rückgabe von Lastschriften	68
4.4	Scheck	70
4.4.1	Scheckarten nach der Art der Einlösung	70
4.4.2	Scheckarten nach der Form der Weitergabe	71
4.4.3	Einzug von Schecks	71
4.4.4	Nichteinlösung von Schecks	71
4.4.5	Schecksperr	72
4.4.6	Scheckinkasso	72
4.4.7	Rückgabe nicht eingelöster Schecks	72
4.4.8	Risiken von Schecks	73
4.5	Bankkarte	74
4.5.1	Verwendungsmöglichkeiten	74
4.5.2	Risiken	74
4.5.3	SEPA-Kartenzahlungen	74
4.6	Geldkarte	76
4.6.1	Funktionsweise der Geldkarte	76
4.6.2	Vorteile der Geldkarte	76
4.6.3	Nachteile der Geldkarte	76
4.7	Kreditkarte	77
4.7.1	Arten von Kreditkarten	77
4.7.2	Haftung	78
5	Zu Überziehungsmöglichkeiten und Dispositionskrediten beraten und passende Lösungen anbieten	84
5.1	Kontokorrentkredit (Überziehungskredit, Dispositionskredit)	84
5.2	Ratenkredit	86
5.3	Avalkredit	87
5.4	Kreditsonderform: Leasing	88
6	Konten eröffnen, führen und schließen	92
6.1	Kontoeröffnung und Kontovertrag	92
6.1.1	Stellung des Kontoeröffnungsantrags durch den Kunden	92
6.1.2	Prüfung des Antrags durch die Bank	94
6.1.3	Vorgehensweise der Bank	94
6.1.4	Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten nach § 8 GWG	96
6.1.5	Prüfung der devisenrechtlichen Stellung	97
6.2	Basiskonto	98
6.2.1	Anspruch auf ein Basiskonto	98
6.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen	99
6.4	Kontoarten	100
6.4.1	Einzel- und Gemeinschaftskonto	100
6.5	Kontoführung	101
6.5.1	Kontoverfügung	101
6.5.2	Verfügung im Todesfall eines Kunden	102
6.6	Bankgeheimnis und SCHUFA	103
6.7	Kontoschließung	103
7	Kunden zum internationalen Zahlungsverkehr beraten und Lösungen anbieten	108
7.1	SEPA-Zahlungsinstrumente	109
7.2	Ausführungsfristen	109
7.3	SEPA-Kartenzahlungen	109

7.4	Devisen, Devisenhandel und Sorten	110
7.5	Devisen für Privatkunden	110
7.6	Fremdwährungskonto	110
7.6.1	Fremdwährungskonto für das internationale Geschäft	111
8	Risiken mit Fremdwährungen und bankmäßige Absicherung in Grundzügen erläutern	115
8.1	Virtuelle Währungen	115
8.1.1	Was ist eine virtuelle Währung?	115
8.1.2	Bitcoins	116
8.1.3	Bitcoin-Konto eröffnen	116
8.1.4	An Bitcoins gelangen	117
8.1.5	Mit Bitcoins bezahlen	117
8.1.6	Sicherheit von Bitcoins	118
8.1.7	Das Smartphone als Bitcoin-Geldbörse	118
9	Kunden über vertragliche Bedingungen informieren und rechtliche Regelungen einhalten	123
9.1	Rechtliche Grundlagen	123
9.2	Bankgeheimnis	125
9.2.1	Rechtsgrundlagen	125
9.2.2	Abgrenzung zum Bundesdatenschutzgesetz	126
9.2.3	Reichweite des Bankgeheimnisses	126
9.2.4	Verletzung des Bankgeheimnisses	127
9.2.5	Durchbrechung des Bankgeheimnisses	128
9.3	Bankauskünfte	130
9.3.1	Geschäftskunden und Privatkunden	130
9.3.2	Die Anforderungen an den Inhalt der Bankauskunft	131
9.3.3	Berichtigungspflicht	133
9.3.4	Bank-an-Bank-Auskunft	133
9.3.5	Wissenselemente	135
9.3.6	Besitzelemente	136
9.3.7	Seinselemente	137
9.3.8	Sperranzeige, Haftung	137
9.4	Die Zweite Zahlungsdiensterichtlinie (PSD2)	138
9.5	SCHUFA	139
9.5.1	Vertragspartner	139
9.5.2	Anteilseignerstruktur	139
9.5.3	Aufgabe	140
9.5.4	Datenbestand	140
9.5.5	Unterschiede zwischen Bankauskünften und SCHUFA-Meldungen	141
9.5.6	SCHUFA-Verfahren	141
9.5.7	SCHUFA-Score-Verfahren	144
9.5.8	Ansprüche des Betroffenen	144
10	Rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	152
10.1	Grundlagen Datenschutz	152
10.2	Recht auf informationelle Selbstbestimmung	153
10.3	DS-GVO und BDSG	153
10.4	DS-GVO-Terminologie	153
10.4.1	Personenbezogene Daten	154

10.4.2	Besondere Kategorien personenbezogener Daten	154
10.4.3	Verarbeitung	155
10.4.4	Profiling	155
10.4.5	Pseudonymisierung	156
10.4.6	Verantwortlicher	156
10.4.7	Auftragsverarbeiter	156
10.4.8	Empfänger	157
10.4.9	Dritter	157
10.4.10	Einwilligung	158
10.5	Räumlicher Geltungsbereich	158
10.6	Grundsätze der Datenverarbeitung	159
10.6.1	Grundsatz von Treu und Glauben	159
10.6.2	Grundsatz der Zweckbindung	159
10.6.3	Grundsatz der Datenminimierung	159
10.6.4	Grundsatz der Datenrichtigkeit	159
10.6.5	Grundsatz der zeitlichen Begrenzung der Speicherung	160
10.6.6	Grundsatz der Integrität und Vertraulichkeit	160
10.7	Präventivverbot mit Erlaubnisvorbehalt	160
10.7.1	Einwilligung	161
10.7.2	Erforderlichkeit zur Durchführung eines Vertrages oder dessen Anbahnung	162
10.7.3	Andere Rechtspflichten	162
10.7.4	Interessenabwägung	162
10.8	Informationspflichten	163
10.9	Rechte der betroffenen Person	165
10.9.1	Recht auf Auskunft	165
10.9.2	Anspruch auf Berichtigung	165
10.9.3	Recht auf Mitteilung	165
10.9.4	Recht auf Widerspruch	166
10.9.5	Recht auf Datenportabilität	166
10.10	Pflichten des Verantwortlichen	167
10.10.1	Benennung eines Datenschutzbeauftragten	167
10.10.2	Dokumentationspflichten	168
10.10.3	Datenschutz-Folgenabschätzung	168
10.10.4	Datensicherheit	169
10.10.5	Datenschutz „by design and default“	169
10.10.6	Informationspflicht bei „Datenschutzpannen“	170
10.11	Beschäftigtendatenschutz	170
10.12	Datenschutz im Homeoffice und beim mobilen Arbeiten	172
10.13	Videoüberwachung	176
10.14	Auftragsverarbeitung	177
10.15	Durchführung von Scoring-Verfahren	177
10.16	Automatisierte Einzelentscheidung einschließlich Profiling	177
10.17	Datenübermittlung an Drittstaaten	178
10.18	Sanktionen	178
10.19	Praxistipps zum Datenschutz	178
10.20	Datenschutz konkret am Arbeitsplatz	179

I Einführung

Seit Jahrzehnten gilt der Beruf Bankkaufmann/Bankkauffrau als einer der Klassiker unter den dualen Erstausbildungen. Nach mehr als 20 Jahren wurde das Berufsbild grundlegend überarbeitet und modernisiert. Der Ausbildungsjahrgang 2020 ist der erste, der nach dem neuen Berufsbild ausgebildet wird. In der berufsprofilgebenden Berufsbildposition 4 „Liquidität sicherstellen“ werden Auszubildende unter anderem für diese Themen sensibilisiert:

- Kunden zu Kontoarten und -modellen beraten und passende Lösungen anbieten,
- zu Möglichkeiten des Zahlungsverkehrs im Inland beraten,
- verschiedene Formen des Zahlungsverkehrs abwickeln,
- Konten eröffnen, führen und schließen.

Die Auszubildenden sollen früh mit dem Thema Liquidität vertraut gemacht werden. Mit diesen Unterrichtseinheiten erhalten Sie als Beauftragter für den innerbetrieblichen Unterricht verlässliche Informationen, die es Ihnen ermöglichen, das durch das Berufsbild geforderte Thema verständlich, praxisnah und interessant den Auszubildenden zu vermitteln.

Mit den Unterrichtseinheiten erhalten Sie nicht nur die nötigen Informationen für Fachvorträge, sondern auch PowerPoint-Vorlagen und Arbeitsblätter für die Auszubildenden, Tipps für die praktische Gestaltung der Unterrichtseinheiten, z. B. für Brainstorming, Einzel- und Gruppenarbeiten oder das Drehen und Ansehen von Videofilmen runden die einzelnen Unterrichtseinheiten ab. Dabei dient dieses Arbeitsmittel als „Methodenbaukasten“ und stellt eine Ideensammlung für Ihre Schulung dar. Was Sie am Ende auswählen, ist Ihnen überlassen.

Zum Teil wurden die Texte für diese Unterrichtseinheiten den Schulungsheften „Liquidität sicherstellen“ von Volker Brock und Peter Gaß (2. Auflage 2021, Redaktionsstand Februar 2021), „Online Bezahlen“ von Christian Koch (4. Auflage 2021, Redaktionsstand März 2021), „Bankgeheimnis, Datenschutz und SCHUFA“ von Peter Gaß und Dr. Christian Koch (6. Auflage 2021, Redaktionsstand Februar 2021) und „Konsumentenkredite“ von Volker Brock (4. Auflage 2020, Redaktionsstand Juni 2020), alle erschienen im DG VERLAG, entnommen. Andere Angaben stammen vom Autor oder sind mit Quellenangaben entsprechend gekennzeichnet.

Nach den zehn hier ausgearbeiteten Übungseinheiten mit den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten sind Ihre Auszubildenden mit dem Thema Liquidität sicherstellen vertraut und können Kunden diesbezüglich beraten.

II Ausbildungsleiter, Ausbilder, Trainer, Auszubildender – wer ist wer?

In der Ausbildung werden verschiedene Rollen angesprochen. Wer ist Ausbildungsleiter, Ausbilder, Trainer oder Auszubildender? Damit Sie sich darin zurechtfinden, wird hier kurz das Rollenverständnis erläutert.

Der Ausbildungsleiter ist die Person in der Personalabteilung, die die Gesamtverantwortung für die Auszubildenden trägt. Sie ist für die organisatorische Planung zuständig.

Der Ausbilder ist der Praktiker in der Fachabteilung bzw. in der Geschäftsstelle. Er weist den Auszubildenden in die praktischen Abläufe ein und ist vor Ort für ihn zuständig und verantwortlich.

Der Trainer vermittelt ergänzend zur Berufsschule und dem Angebot der Akademien im Wesentlichen theoretisches Wissen, häufig in Form von innerbetrieblichem Unterricht.

Der Auszubildende ist die Person, die die Ausbildung in der Bank absolviert.

Die Rollen Ausbildungsleiter, Ausbilder und Trainer können auch von einer Person in Personalunion eingenommen werden.

III Gebrauchsanweisung für die Unterrichtseinheiten

Mit den Unterrichtseinheiten erhalten Sie einen „Methodenbaukasten“ an die Hand, der Ihnen die innerbetriebliche Ausbildung erleichtert. Jedes neue Thema wird mit einer kurzen Einleitung erläutert, die Sie mit eigenen Worten vortragen können. Nach jeder Einführung erhalten Sie Ideen, wie Sie die Unterrichtseinheiten interessant gestalten können.

Anhand der eingefügten Symbole erkennen Sie sofort, was Sie an Materialien benötigen und um welche Art der Lern-Methodik es sich handelt, um den zu vermittelnden Lernstoff mit den Auszubildenden zu erarbeiten. Dazu gehören fertig gestaltete PowerPoint-Vorlagen, Ideen für Brainstormings mit Pinnwand, Einzel- und Gruppenarbeiten, Videofilme, Online-Tools, Arbeitsphasen, Lösungsbeispiele usw.

Sie können entweder diese eins zu eins übernehmen und für Ihren innerbetrieblichen Unterricht verwenden oder Sie kombinieren Ihre eigenen Ideen mit denen aus den Unterrichtseinheiten. Jede Unterrichtseinheit (UE) entspricht einem abgeschlossenen Themenkomplex. Sie können, je nach zur Verfügung stehender Zeit, Unterrichtseinheiten miteinander kombinieren.

Ergänzend zu den Unterrichtseinheiten lohnt sich auch ein Blick in die Schulungshefte „Aktuelles“, „Glossar“ und „Zahlen – Daten – Fakten“. In den vorliegenden Unterrichtseinheiten wird bewusst auf konkrete bzw. aktuelle Zahlenangaben oder Informationen verzichtet. Sollten Sie Ihre Unterrichtseinheiten mit aktuellen und konkreten Zahlen und Beispielen ergänzen möchten, dann schauen Sie vorab im Online-Modul „Bank Ausbildung unter „Zahlen – Daten – Fakten“ oder „Aktuelles“ nach. Diese beiden Publikationen werden in kurzen Intervallen aktualisiert.

IV Digitaler Unterricht

Distanzunterricht hat bei den Kreditgenossenschaften eine lange Tradition. Lehrfilme auf VHS-Kassetten und Bildplatten, interaktive Programme auf CD-ROM als Computer-Based-Training (CBT), Wissensvermittlung über das Internet als Web-Based-Training (WBT), die Lernplattform VR-Bildung – mittlerweile gibt es VR-Bildung 4.0 – das Online-Modul „Bank Ausbildung“. Diese Angebote waren zunächst meist eine Ergänzung zum Präsenzunterricht – zur Vorbereitung oder zur Vertiefung.

Im Jahr 2020 hat ein Wandel stattgefunden. Viele Präsenzseminare wurden durch Online-Formate ersetzt. Lehrer, Schüler, Studenten sowie Trainer und Auszubildende mussten sich zunächst mit dem Thema vertraut machen – und müssen es immer noch. Das digitale Klassenzimmer ist nicht mehr wegzudenken. Hinzu kommen zahlreiche kostenlose und kostenpflichtige Lerntools, die eine große Bandbreite an Möglichkeiten bieten, Lernstoff zu vermitteln. Es gehört aber sehr viel mehr dazu, als einfach nur ein Lerntool auszuwählen und die Auszubildenden „machen zu lassen“.

Miteinander im digitalen Unterricht

Viele sind der Meinung, dass es doch keinen Unterschied macht, ob man vor den Auszubildenden steht und ihnen etwas erklärt oder ob man das online am Bildschirm macht. Diese Annahme ist falsch.

Der Blickkontakt fehlt. Sie sehen nicht, wenn Ihnen keiner zuhört. Sie sehen auch nicht in ratlose oder gelangweilte Gesichter. Sie können auch nicht einfach jemanden angucken und ihn durch einen auffordernden Blick zu etwas animieren. Selbst dann nicht, wenn alle eine Kamera eingeschaltet haben.

Mit einem Blickkontakt können sich Menschen angesprochen fühlen. Online ist das nicht so gut möglich. Deshalb ist es wichtig, dass die Teilnehmer immer wieder aktiviert werden. Das geht am besten, indem sie direkt mit Namen angesprochen und somit zu einer Aktion aufgefordert werden. Daneben ist das wichtig, was beim Präsenzunterricht zwischen den Unterrichtsstunden passiert. Sorgen Sie zwischendurch für Pausen und Möglichkeiten für ein bisschen Small Talk untereinander zur Auflockerung. Das ist besonders wichtig, wenn Sie es mit Auszubildenden des ersten Lehrjahres zu tun haben. Bei ihnen fehlt noch das Gruppen- und Zusammengehörigkeitsgefühl.

Digitalen Unterricht interessant gestalten

Die gute Nachricht vorweg: Gruppenarbeit funktioniert im digitalen Unterricht viel besser als in der analogen Welt. Der digitale Austausch und das Bearbeiten von Aufgaben in Gruppen scheint leichter zu fallen. Wird eine Gruppenaufgabe gestellt, sollten die Gruppen bereits vorher zusammengestellt sein. Planen Sie Gruppenarbeiten in Ihren digitalen Unterricht ein.

Grundsätzlich sollte vor jedem digitalen Lehren und Lernen über die eingesetzte Technik gesprochen werden. Zu klären ist, ob jeder mit dieser Technik, mit dem eingesetzten Tool vertraut ist. Nicht zu unterschätzen ist dabei die Hardware. Die meisten jungen Menschen nutzen ausschließlich ihr Smartphone für die digitale Welt. Die meisten Lerntools eignen sich aber nicht für die kleinen Bildschirme. Deshalb lernen Auszubildende lieber in der Bank, an einem „großen“ Bildschirm, als zu Hause, wenn sie dort nicht über einen PC verfügen.

Goldene Regeln des digitalen Lernens

Wir haben einige goldene Regeln für das digitale Lernen zusammengestellt.¹

- Je jünger die Menschen, desto kürzer (oder kurzweiliger) die Aufgaben

Damit ist gemeint, dass die jungen Menschen langsam an das selbstständige Arbeiten hergeführt werden müssen und sie erst im Laufe der Ausbildung komplexere Aufgabstellungen selbstständig erarbeiten können.

- So wenig Tools wie möglich verwenden

Für alle Lern- und Lehraufgaben gibt es tolle Tools (Umfragen, Brainstorming etc.), die parallel zum Videochat genutzt werden können. Damit der Auszubildende eine Chance hat, inhaltlich dem Unterricht zu folgen, sollte pro Sitzung nicht mehr als ein oder maximal zwei Tools verwendet werden.

- Je bunter die Tools, desto unübersichtlicher

Bunt und hübsch bedeutet nicht unbedingt effektiv nutzbar. Besser ist es ein Tool auszusuchen, das einfach in der Handhabung ist und somit dazu beiträgt, dass sich die Auszubildenden mit dem Lernstoff beschäftigen. Schnell verliert man sich in den unendlichen Möglichkeiten, die das Tool so zu bieten hat.

¹ Diese goldenen Regeln basieren auf: Sebastian Hollewedde, Friedrich-Ebert-Schule Wiesbaden, Referent „Ausbilder-Webinar: Medienkompetenz für Ausbilder – Modul 2: Methodik & Didaktik für eine aktive Beteiligung und lebhaften Austausch“, Veranstalter: IHK Wiesbaden, 09.03.2021.

Liquidität sicherstellen

V Symbole



Vortrag

Das Symbol für „Vortrag“ zeigt an, dass Sie den geschriebenen Text als gesprochenen Vortrag halten können. Dazu empfehlen wir Ihnen, die wichtigsten Stichworte auf sogenannte Moderatorenkarten, die es evtl. im eigenen Design Ihrer Bank gibt, oder auf Karteikarten (DIN A6- oder DIN A5-Format) gut lesbar zu notieren: 2 – 3 Stichworte pro Karte, am besten mit einem schwarzen Folienschreiber.



Zutaten

Dieses Symbol signalisiert Ihnen, welche Materialien Sie für das Thema benötigen und bereits vorab organisieren sollten und welche Arbeits- und Lösungsblätter zur Vervielfältigung zur Verfügung stehen.



Tipp

Sie erhalten nützliche Tipps, die Sie zusätzlich in das Thema einbauen können. Das können Anregungen für Vorab-Recherchen sein, z. B. zu bankeigenen Produkten und Abläufen ebenso wie Hinweise, dass ein externer Fachmann die Unterrichtseinheit ergänzen könnte.



Klicktipp

Das Symbol „Klicktipp“ informiert Sie darüber, dass Sie das Thema und die sich daraus ergebenden Aufgabenstellungen für die Auszubildenden auch mit digitalen Tools aufbereiten können. Dazu gehören Anwendungs- und Lernprogramme, Tools für die Erstellung von Umfragen, Pinnwänden, Aufgabenverwaltung, Lern- bzw. Quizfragen, erklärende Videofilme und vieles mehr – kurz: Sie überschreiten die Schwelle in das virtuelle Klassenzimmer.

Der Klicktipp bietet sich immer dann an, wenn Sie den innerbetrieblichen Unterricht digital, inkl. Beamer, gestalten. Außerdem ist es möglich, sollten die Auszubildenden alle über entsprechend elektronische Geräte verfügen, dass die jeweiligen Arbeitsaufgaben nicht nur während des innerbetrieblichen Unterrichts, sondern auch außerhalb alleine oder untereinander bearbeitet und erweitert werden können.

Durch die Eingabe der im entsprechenden Klicktipp vorgeschlagenen Schlagwörter in die von Ihnen bevorzugte Suchmaschine entfällt ein aufwendiges Suchen nach geeigneten Online-Möglichkeiten. Oftmals trifft man nach der Sucheingabe bereits frühzeitig auf die gängigsten und meistverwendeten digitalen Anwendungen. Bewusst wird darauf verzich-

tet, Firmen, Software-, Tool- und App-Hersteller zu nennen. Das Internet ist schnelllebig und es kann keine Garantie dafür übernommen werden, dass „morgen“ das vorgestellte Programm noch zur Verfügung steht.

Viele dieser Software-Programme bzw. digitalen Tools gibt es kostenlos im Internet. Nehmen Sie aber nicht gleich den erstbesten Treffer, der bei den Suchmaschinen angezeigt wird. Achten Sie auf Qualität, Optik und Funktionalität und vergessen Sie nicht, auch die Nutzungsbedingungen, die urheber- und vertragsrechtlichen Vorschriften, die Angaben zum Datenschutz und das „Kleingedruckte“ genau zu überprüfen.

Und denken Sie daran, vor einer Nutzung einzelner digitaler Tools Rücksprache mit der IT- (sowie ggf. Rechtsabteilung) Ihrer Bank zu halten. Es könnte sein, dass es bestimmte digitale Tools gibt, die Sie aus firmenpolitischen und -rechtlichen Gründen nicht verwenden dürfen oder anstelle deren Ihre IT-Abteilung bereits entsprechende Programme und Tools zur Verfügung stellt.



PowerPoint-Vorlagen

Dieses Symbol signalisiert Ihnen, dass es ergänzende PowerPoint-Vorlagen zum Thema gibt, mit denen Sie Ihren Vortrag unterstützen können.

Alle PowerPoint-Vorlagen sind in einer zusätzlichen Datei abgespeichert. Als Grundlage für das Design wurde das offizielle Layout der Volksbanken und Raiffeisenbanken verwendet. Diese wird vom Bundesverband der Deutschen Volksbanken (BVR) bereitgestellt. Wahrscheinlich haben Sie damit bereits Routine. Wenn nicht, helfen Ihnen die Kollegen aus Ihrer Marketingabteilung sicherlich gerne weiter.

Die PowerPoint-Vorlagen sind synchron zu diesen Unterrichtseinheiten aufgebaut. Was hier Unterrichtseinheit 3 ist, ist auch in den PowerPoint-Vorlagen Unterrichtseinheit 3. Jede Unterrichtseinheit ist dabei ein Abschnitt – von der Startfolie über die Vorstellung des Referenten und die inhaltlichen Folien bis hin zur Schlussfolie.

Es gibt Folien als Zwischentitel und Folien mit Inhalt. Die Zwischentitel können Sie an die Leinwand projizieren, wenn Sie in eine Unterrichtseinheit einführen, etwas erläutern oder während einer Gruppenarbeit. Dadurch ist die Leinwand nie leer. Damit Sie den Wechsel von einer Unterrichtseinheit zur nächsten bereits beim Durchscrollen der Vorlagen schnell erkennen, wird jede Unterrichtseinheit durch ein eigenes Hintergrundbild symbolisiert.

Sie können die PowerPoint-Vorlagen an Ihre Bedürfnisse anpassen. Sie können Vorlagen herauslöschen, neue Vorlagen ergänzen, Vorlagen verschieben sowie Texte und Fotos anpassen.

Bei den Fotos gibt es sowohl sachliche, als auch emotionale Motive. Schauen Sie sich diese an und überlegen Sie, welche Fotos Sie durch eigene Motive ersetzen. Die eingefügten Fotos dürfen nur in Zusammenhang mit dem innerbetrieblichen Unterricht zu dieser Berufs-bildposition verwendet werden. Wenn Sie an einem darüberhinausgehenden Einsatz Interesse haben, wenden Sie sich an den DG VERLAG.



Aktiv

Dieses Symbol zeigt an, dass Sie die Auszubildenden aktiv in das Thema einbinden können, z. B. durch Fragestellungen, Mitmach-Aufgaben, Brainstormings, Online-Tools oder Videoaufnahmen.



Individualarbeit

Bei der Individualarbeit geben Sie den Auszubildenden die Möglichkeit, sich einzeln mit dem Thema zu befassen und dieses auszuarbeiten. Im Anschluss an die Erarbeitungsphase kontrollieren Sie das Arbeitsblatt oder sprechen Sie in der Gruppe über die Ideen, Lösungsvorschläge etc.



Gruppenarbeit

Bei der Gruppenarbeit geben Sie den Auszubildenden die Möglichkeit, sich in kleiner Gruppe mit dem Thema zu befassen und dieses auszuarbeiten. Im Anschluss an die Erarbeitungsphase sprechen Sie in der ganzen Gruppe über die Ideen, Lösungsvorschläge etc.



Alternative

Bei manchen Themen bieten sich unterschiedliche Lernmethoden an. Gibt es verschiedene Aufgabenstellungen zum selben Themenbereich, können Sie auswählen, welche Ihnen am besten gefällt.



Arbeitsblätter

Arbeitsblätter dienen der Erarbeitung des Themas, z. B. in einer Individual- oder Gruppenarbeit. Vervielfältigen Sie die Arbeitsblätter entsprechend Ihrer Teilnehmerzahl zum Verteilen.



Lösungsblätter

Die Lösungsblätter können Sie nach der Erarbeitungs- und Besprechungsphase verteilen, sodass die Auszubildenden Arbeits- bzw. Informationsmaterialien mit nach Hause nehmen können. Vervielfältigen Sie die Lösungsblätter entsprechend Ihrer Teilnehmerzahlen zum Verteilen.



Erfolgskontrolle

Am Ende einer jeden Unterrichtseinheit steht die Erfolgskontrolle (Klassenarbeit). Dafür stehen vorgefertigte Frageblätter zur Verfügung, die Fragen über die gesamte Unterrichtseinheit enthalten. Ergänzend dazu finden Sie dann auch immer ein entsprechendes Lösungsblatt, das sich auf die Fragen der Erfolgskontrolle bezieht.

Sie können auch mit der Erfolgskontrolle in eine Unterrichtseinheit einsteigen. In sehr vielen Berufsbildpositionen sollen vertragliche Bedingungen, rechtliche Regelungen sowie Vorgaben zum Datenschutz und zur Datensicherheit vermittelt werden. Wie können Sie erreichen, dass Sie weder diese wichtigen Aspekte überspringen noch die Auszubildenden langweilen, weil Sie vermuten, dass diese Themen bereits behandelt wurden? Durch den Start mit der Erfolgskontrolle können Sie prüfen, in welcher Breite und Tiefe Wissen bereits vorhanden ist. Anhand der Ergebnisse erkennen Sie den Wissensstand Ihrer Auszubildenden. Danach entscheiden Sie, ob Sie ein Thema ausführlich behandeln, gezielt Wissenslücken schließen oder diese Unterrichtseinheit überspringen.

1 Kunden zu Kontoarten, Verfügungsberechtigungen und Vollmachten lösungsorientiert beraten



Informieren Sie sich vorab, welche Kontoarten und Kontomodelle Ihre Bank anbietet. Organisieren Sie vorab die entsprechenden Kunden-Informationsmaterialien zum Verteilen an die Auszubildenden. Dazu gehören die aktuellen Angebote der Bank, das Preis- und Leistungsverzeichnis, die Pflichtinformationen und der Preisaushang.

1.1 Kontoarten



+



Einzel- und Gemeinschaftskonto Oder- und Und-Konto

Es gibt verschiedene Arten von Konten. Konten werden nach der Anzahl der Kontoinhaber in Einzel- oder Gemeinschaftskonten unterschieden.

Einzelkonto

- Es lautet auf den Namen des Kunden als einzigem Kontoinhaber.
- Es lautet nur auf eine natürlich, quasi-juristische (Personengesellschaften) oder juristische Person (Vereine, Stiftungen, Kapitalgesellschaften wie GmbH, AG oder Genossenschaften).
- Der Kontoinhaber ist alleine verfügungsberechtigt.
- Er kann anderen Personen eine Vollmacht einräumen.
- Die Vollmacht ist jederzeit widerruflich.

Gemeinschaftskonto

- Es lautet auf zwei oder mehrere Namen als Vertragspartner.
- Es können mehrere natürliche Personen oder auch mehrere juristische Personen Kontoinhaber sein.
- Hinsichtlich der Verfügungsberechtigung werden Gemeinschaftskonto mit Einzelverfügungsberechtigung oder mit gemeinschaftlicher Verfügungsberechtigung unterschieden.

Oder-Konto = Gemeinschaftskonto mit Einzelverfügungsberechtigung

- Jeder Kontoinhaber kann allein über das Konto verfügen.
- Bei einer Kontoüberziehung haften alle Inhaber für Verbindlichkeiten.
- Widerruft ein Inhaber des Kontos die Einzelverfügungsberechtigung, so sind nach den Vereinbarungen in den genossenschaftlichen Kontoverträgen nur noch gemeinschaftliche Verfügungen möglich.
- Und-Konto = Gemeinschaftskonto mit gemeinschaftlicher Verfügungsberechtigung
- Alle Kontoinhaber können nur gemeinschaftlich verfügen.
- Bankkarten können bei dieser Kontoart nicht ausgegeben werden.

1.2 Kontoführung



Nach dem Eröffnen eines Kontos wird dieses bis zum Schließen geführt. Dabei sind einige Aspekte zu beachten.



Fragerunde

Welche Kontoverfügungen sind Ihnen bekannt?

1.2.1 Kontoverfügung



+



Arten von Verträgen zugunsten Dritter

Der Kontoinhaber darf über sein Konto verfügen. Darüber hinaus kann eine Verfügung durch Vertreter oder durch Dritte möglich sein.

Verfügung durch den Kontoinhaber

Grundsätzlich darf der Gläubiger der Forderung über sein Konto verfügen. Dies sind in der Regel bei Einzel- oder Gemeinschaftskonten die Kontoinhaber.

Verfügung durch einen Vertreter

Jeder Kontoinhaber kann andere Personen in beliebigem Umfang bevollmächtigen.

Verfügung bei einem Vertrag zugunsten Dritter

Bei einem Vertrag zugunsten eines Dritten wird vereinbart, dass die Forderungsrechte aus einem Konto bei Eintritt einer bestimmten Bedingung auf einen Dritten übergehen sollen (§ 328ff. BGB).

Arten von Verträgen zugunsten Dritter	
Vertrag mit sofortigem Gläubigerwechsel	Vertrag mit späterem Gläubigerwechsel
<ul style="list-style-type: none"> ■ Diesen bezeichnet man meist als echten Vertrag zugunsten Dritter. ■ Rechte aus dem Vertrag gehen sofort auf den Dritten über (nach Annahme der Schenkung durch den Dritten). ■ Die Bank muss dann an den Dritten Zahlung leisten. <p>Widerruflichkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Solange der Begünstigte die Schenkung nicht angenommen hat, kann der Vertrag vom Kontoinhaber widerrufen werden. Ist der Vertrag unwiderruflich abgeschlossen, kann der Kontoinhaber zwar nicht mehr zurück, aber er kann auch nach Annahme der Schenkung durch den Dritten noch über das Guthaben verfügen und somit das ganze Guthaben abheben. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diesen bezeichnet man meist als unechten Vertrag zugunsten Dritter. ■ Rechte aus dem Vertrag gehen später auf den Dritten über. ■ Dies erfolgt in der Regel <ul style="list-style-type: none"> – bei Tod des Schenkenden, – bei Volljährigkeit des Dritten, – bei Eintritt einer anderen vereinbarten Bedingung. <p>Widerruflichkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Solange der Begünstigte die Schenkung nicht angenommen hat, kann der Vertrag vom Kontoinhaber widerrufen werden. ■ Auch die Erben des Kontoinhabers können den Vertrag widerrufen, solange der Begünstigte das Schenkungsangebot nicht angenommen hat.

1.2.2 Verfügung im Todesfall eines Kunden



Besorgen Sie sich vorab die Arbeitsanweisung Ihrer Bank zum Thema „Tod eines Kunden“.



Kreditinstitute haben, sofern sie vom Tod ihrer Kunden erfahren, besondere Pflichten zu erfüllen. Deshalb existieren bei den meisten Banken besondere Arbeitsanweisungen, wenn die Mitarbeiter vom Ableben eines Kunden erfahren.

Maßnahmen

- Es sind alle Konten und Depots des Erblassers festzustellen.
- Die Konten sind mit dem Zusatz „Nachlass“ zu kennzeichnen.
- Es sind die Kontostände zu ermitteln.
- Sollte der Gesamtwert aller Konten einschließlich aufgelaufener Zinsen einen Gesamtbetrag von 5.000 Euro übersteigen oder ein Schließfach oder Depot vorhanden sein, so ist spätestens einen Monat nach Bekanntwerden des Todes eine Anzeige an das Finanzamt vorzunehmen. Diese Meldung dient der Ermittlung der eventuell fällig werdenden Erbschaftsteuer.
- Es sind die Erben festzustellen und ggf. deren Adresse zu vermerken.
- Sollten Erben vorhanden sein, so ist die Legitimationsprüfung anhand eines Erbscheins oder eines Testaments mit Protokoll der Eröffnungsverhandlung vorzunehmen.
- Sollte ein Nachlasspfleger bestellt worden sein, so hat sich dieser anhand einer Bestallungsurkunde zu legitimieren.
- Sollte ein Testamentsvollstrecker bestellt worden sein, so hat sich dieser anhand eines Testamentsvollstreckerzeugnisses zu legitimieren.



Rollenspiel: Bankberater trifft auf Erben. Gehen Sie die Arbeitsanweisungen Ihrer Bank mit dem Erben durch.

1.3 Bankvollmacht



Mit einer Bankvollmacht erlaubt der Bankkunde einer Person seines Vertrauens Zugriff auf sein Konto. Es kann eine Bankvollmacht für die Verwaltung eines

einzelnen Girokontos erteilt werden – das nennt sich Kontovollmacht – oder für alle bei einer Bank des Kunden geführten Konten.¹

Der Bevollmächtigte kann keine neuen Bank- oder Kreditverträge mit seiner Bankvollmacht abschließen.

Der Kunde kann die Vollmacht einer oder mehreren Vertrauenspersonen erteilen und sie jederzeit wieder löschen lassen.

Falls der Kunde verheiratet ist: Der Ehepartner ist nicht automatisch der gesetzliche Vertreter. Eine Bankvollmacht muss auch dem Ehepartner erteilt werden.

Neben der Bankvollmacht für Konten, kann der Kunde seinem Bevollmächtigten auch eine Vollmacht für evtl. ein vorhandenes Schließfach erteilen.

Das ermöglicht eine Vollmacht für das Girokonto:

- Geld abheben und Veranlassen von Überweisungen oder Daueraufträgen.
- Freischaltung für das Onlinebanking.
- Nutzung einer bereits bestehenden eingeräumten Kontoüberziehung (Dispositionskredit).
- Anerkennung oder Reklamation von Kontoauszügen und Rechnungs-Abschlüssen.

1.3.1 Bankvollmacht zu Lebzeiten und über den Tod hinaus



Die Bankvollmacht zu Lebzeiten und über den Tod hinaus (transmortal) ist die üblichste Form einer Bankvollmacht. Damit wird dem Bevollmächtigten erlaubt, bereits zu Lebzeiten auf das Konto zuzugreifen und stellt sicher, dass dieser auch nach dem Tod des Kunden ohne Erbschein auf das Konto zugreifen kann.

1.3.2 Bankvollmacht nur zu Lebzeiten



Bei dieser Vollmacht (prämortal) kann der Bevollmächtigte nur zu Lebzeiten des Kunden auf das Konto zugreifen. Diese Vollmacht erlischt automatisch mit dem Tod des Kunden.

1.3.3 Bankvollmacht nur für den Todesfall



Diese Vollmacht (postmortal) wird erst dann wirksam, wenn der Kunde verstorben ist. Mit einer solchen Vollmacht können Bevollmächtigte die Zeit, bis der Erbschein erstellt worden ist, überbrücken.

¹ Quelle: Volksbank Kassel Göttingen, Ratgeber Bankvollmacht, <https://www.volksbank-kassel-goettingen.de/privatkunden/girokonto-kreditkarten/hintergrundwissen/ratgeber-bankvollmacht.html> (letzter Zugriff 27.04.2021)

1.3.4 Bankvollmacht für den Fall der Fürsorgebedürftigkeit



Eine Vorsorgevollmacht kann für den Fall der Fürsorgebedürftigkeit vergeben werden. Zum Beispiel aufgrund eines Unfalls, wegen einer Erkrankung oder als Altersgründen. Diese Art der Vollmacht ist nützlich, da die genannten Anlässe eher plötzlich eintreten, meistens dann, wenn der Kunde nicht mehr in der Lage ist eine Vollmacht auszustellen.



Brainstroming

Besprechen Sie mit den Auszubildenden die einzelnen Kontomodelle und Kontoarten, die Ihre Bank anbietet.



Besorgen Sie dazu das von Ihrer Bank zur Verfügung gestellte Material zum Thema Giro-Kontovergleich.



Unterrichtseiheit 1: Kunden zu Kontoarten, Verfügungsberechtigungen und Vollmachten lösungsorientiert beraten

Name

Datum

1. **Frage:** Nennen Sie zwei Merkmale des Einzelkontos.

2. **Frage:** Nennen Sie zwei Merkmale des Gemeinschaftskontos.

3. **Frage:** Wer kann über ein Konto verfügen?

4. **Frage:** Welche Maßnahmen mit dem Tod eines Kunden zu ergreifen? Nennen Sie vier Maßnahmen.

5. **Frage:** Welche vier Arten der Bankvollmachten gibt es?



Lösung Unterrichtseinheit 1: Kunden zu Kontoarten, Verfügungsberechtigungen und Vollmachten lösungsorientiert beraten

1. **Frage:** Nennen Sie zwei Merkmale des Einzelkontos.

Antwort Es lautet auf den Namen des Kunden als einzigem Kontoinhaber.

Es lautet nur auf eine natürlich, quasi-juristische (Personengesellschaften) oder juristische Person (Vereine, Stiftungen, Kapitalgesellschaften wie GmbH, AG oder Genossenschaften).

Der Kontoinhaber ist alleine verfügungsberechtigt.

Er kann anderen Personen eine Vollmacht einräumen.

Die Vollmacht ist jederzeit widerruflich.

2. **Frage:** Nennen Sie zwei Merkmale des Gemeinschaftskontos.

Antwort Es lautet auf zwei oder mehrere Namen als Vertragspartner.

Es können mehrere natürliche Personen oder auch mehrere juristische Personen Kontoinhaber sein.

Hinsichtlich der Verfügungsberechtigung werden Gemeinschaftskonto mit Einzelverfügungsberechtigung oder mit gemeinschaftlicher Verfügungsberechtigung unterschieden.

3. **Frage:** Wer kann über ein Konto verfügen?

Antwort Der Kontoinhaber darf über sein Konto verfügen. Darüber hinaus kann eine Verfügung durch Vertreter oder durch Dritte möglich sein.

4. **Frage:** Welche Maßnahmen sind mit dem Tod eines Kunden zu ergreifen? Nennen Sie vier Maßnahmen.

Antwort Es sind alle Konten und Depots des Erblassers festzustellen.

Die Konten sind mit dem Zusatz „Nachlass“ zu kennzeichnen.

Es sind die Kontostände zu ermitteln.

Sollte der Gesamtwert aller Konten einschließlich aufgelaufener Zinsen einen Gesamtbetrag von 5.000 Euro übersteigen oder ein Schließfach oder Depot vorhanden sein, so ist spätestens einen Monat nach Bekanntwerden des Todes eine Anzeige an das Finanzamt vorzunehmen. Diese Meldung dient der Ermittlung der eventuell fällig werdenden Erbschaftsteuer.

Es sind die Erben festzustellen und ggf. deren Adresse zu vermerken.

Sollten Erben vorhanden sein, so ist die Legitimationsprüfung anhand eines Erbscheins oder eines Testaments mit Protokoll der Eröffnungsverhandlung vorzunehmen.

Sollte ein Nachlasspfleger bestellt worden sein, so hat sich dieser anhand einer Bestallungsurkunde zu legitimieren.

Sollte ein Testamentsvollstrecker bestellt worden sein, so hat sich dieser anhand eines Testamentsvollstreckerzeugnisses zu legitimieren.

5. **Frage:** Welche vier Arten der Bankvollmachten gibt es?

Antwort Bankvollmacht zu Lebzeiten und über den Tod hinaus (transmortal)

Bankvollmacht nur zu Lebzeiten (prä mortal)

Bankvollmacht nur für den Todesfall (post mortal)

Bankvollmacht für den Fall der Fürsorgebedürftigkeit