

AUFGABEN



Die folgenden Aufgaben stellen bankpraktische Realsituationen dar, an denen Sie Ihr bankbetriebliches Wissen überprüfen können. Mit den offenen Aufgaben bereiten Sie sich auf die Bewältigung Ihrer künftigen beruflichen Anforderungen vor. Von Ihnen wird erwartet, dass Sie künftig in Entscheidungssituationen kundenorientiert beraten oder aus einer Vielzahl von Alternativen dem Bankkunden Entscheidungshilfen geben.

Damit Sie Ihr Wissen adäquat überprüfen können, empfehle ich Ihnen eine schriftliche Bearbeitung der offenen Aufgaben. Anschließend können Sie Ihren Lösungsvorschlag im kommentierten Lösungsteil nachschlagen. Informationsdefizite schließen Sie mit Hilfe der allgemeinen Gesetzesangaben oder konkreten Gesetzesvorschriften, die in den jeweiligen Aufgaben genannt sind.

1 Zahlungsverkehr

Lösungen ab Seite 187

1.1 Inländischer Zahlungsverkehr

1.1.1 Konto

1.1.1.1 Privatkonto als Einzelkonto

Fall 1: Einzelkonto

Die 23-jährige Simone Esch hat am 01. August eine Berufsausbildung zur Versicherungskauffrau bei der *Nordleben AG* in Hamburg begonnen. Vor dem Beginn ihrer Ausbildung möchte sie bei der *Nordbank AG* in Hamburg ein Girokonto eröffnen, auf das ihre Ausbildungsvergütung überwiesen werden soll. Unter Hinweis auf die Abgabenordnung bittet der Kundenberater der *Nordbank AG*, Thomas Weingärtner, Frau Esch um die Aushändigung ihres Personalausweises.

- a Frau Esch möchte wissen, warum sie sich wegen einer Kontoeröffnung legitimieren muss.
- b Begründen Sie zwei weitere Sachverhalte, die Herr Weingärtner anhand des Personalausweises von Frau Esch prüfen muss!
- c Beraten Sie die Kundin über die
 - Möglichkeiten der Verfügungsberechtigung und die
 - Nutzungsmöglichkeiten des Kontos.
- d Beschreiben Sie die Arbeitsvorgänge im Zusammenhang mit der Eröffnung und Einrichtung des Kontos.
- e Da Frau Esch körperbehindert ist, möchte sie ihrem 17-jährigen Bruder Torsten eine allgemeine Kontovollmacht erteilen. Torsten ist zuverlässig. Darf Herr Weingärtner ihrem Wunsch entsprechen (siehe § 165 BGB)?
- f Herr Weingärtner prüft zunächst die Legitimation von Herrn Esch und hält dann seine personenbezogenen Daten auf einem gesonderten Formular fest.
 - 1 Warum prüft Herr Weingärtner die Legitimation von Torsten Esch?
 - 2 Warum informiert Herr Weingärtner Herrn Esch über die Speicherung dieser Daten bei der *Nordbank AG* (Datenschutz-Grundverordnung)?
- g Frau Esch hat Herrn Weingärtner ermächtigt, ihre personenbezogenen Daten der Schufa zu melden. Die Schufa-Abfrage auf seinem Terminal ergibt, dass keine Informationen über Frau Esch bei der Schufa vorliegen. Entscheiden Sie, ob Herr Weingärtner das Girokonto unter diesen Voraussetzungen eröffnen kann!

Fall 2: Verfügungen über Einzelkonten

In den nächsten Monaten gibt es bezüglich der Kontoführung keinerlei Anlässe zu Beanstandungen. Frau Esch hat inzwischen auch eine Girocard mit Maestro-Logo mit PIN von der *Nordbank AG* besorgt, die sie bei ihren Einkäufen oft nutzt. Am 25. März des nächsten Jahres sprechen Sie als Kundenberater/in mit ihr über die folgenden Punkte:

Frau Esch hatte beim Optiker *Ruge* eine Sonnenbrille gekauft und bei der Zahlung unter Vorlage der Girocard mit Maestro-Logo den folgenden Beleg unterschrieben.

Kartenverlust erfolgt sein könnten, will sie gegen diese beiden Kontobelastungen Widerspruch einlegen.

Nordbank AG		
Kontokorrent-Kontoauszug für Simone Esch vom 28.04. IBAN DE22700202700654793298		
Buchungserläuterungen	Valuta	Umsätze Soll/Haben
GAA Filiale 42 22.04. 16.45 ME 1	22.04.	200,00 S
Lastschrifteneinzug Kaufhof IBAN: DE78360200300001102982 BIC: NBAGDE3E 134556647475757720001152 SLV 95041312 22.04. 16:14 ME 1	26.04.	104,59 S
	Limit 1.500,00 EUR	Zinssatz p. a. 11,75 %
	Geduldete Überziehungen	Zinssatz p. a. 15,75 %

- a Nehmen Sie zum Verlangen von Frau Esch, die Belastungen zu stornieren, begründet Stellung.
- b Da die Girocard mit Maestro-Logo von Frau Esch auch mit einem Geldkarten-Chip im girogo-Verfahren ausgestattet war, verlangt Frau Esch auch die Erstattung des verlorengegangenen Guthabens. Sie gibt an, dass noch 45,00 EUR auf dem Chip gespeichert waren. Nehmen Sie zu diesem Wunsch Stellung.

Fall 5: Online-Banking

Nach zwei Jahren entscheidet sich ihr Bruder Torsten, ein Studium an der Technischen Universität in Dortmund aufzunehmen, und kann daher keine Bankgeschäfte für seine Schwester erledigen. Um auch weiterhin Bankgeschäfte selbstständig abwickeln zu können, bittet Frau Esch ihren Kundenberater Herrn Weingärtner um Beratungshilfe. In dem Beratungsgespräch schlägt Herr Weingärtner Frau Esch Online-Banking als eine Möglichkeit zur Abwicklung ihrer privaten Bankgeschäfte vor.

- a Beschreiben Sie Frau Esch drei Vorteile des Online-Banking.

Zur Teilnahme am Online-Banking sind technische und organisatorische Voraussetzungen erforderlich.

- b Welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen muss Frau Esch erfüllen, um am Online-Banking teilnehmen zu können?

Frau Esch möchte von Herrn Weingärtner wissen, welche elektronischen Bankleistungen die *Nordbank AG* anbietet.

- c Nennen Sie vier elektronische Bankleistungen, die Herr Weingärtner Frau Esch anbieten kann.

Frau Esch möchte nun wissen, wie eine Transaktion beim Online-Banking durchgeführt wird.

- d Beschreiben Sie Frau Esch am Beispiel einer Überweisung ihre Arbeitsschritte am PC.