

# Verordnung über die Berufsausbildung

Kaufmann für Versicherungen  
und Finanzanlagen/  
Kauffrau für Versicherungen und  
Finanzanlagen

vom 2. März 2022

**nebst Rahmenlehrplan**

Bestell-Nr. 61021308b



Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen vom 2. März 2022 (BGBl. I S. 291) nebst Rahmenlehrplan (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17. Dezember 2021)

## Inhalt

	Seite
<b>Abschnitt 1 Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung</b>	
§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes .....	4
§ 2 Dauer der Berufsausbildung .....	4
§ 3 Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan .....	4
§ 4 Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild .....	5
§ 5 Ausbildungsplan .....	6
<b>Abschnitt 2 Abschlussprüfung</b>	
§ 6 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt. ....	6
§ 7 Inhalt des Teiles 1 .....	6
§ 8 Prüfungsbereich des Teiles 1 .....	7
§ 9 Inhalt des Teiles 2 .....	7
§ 10 Prüfungsbereiche des Teiles 2 .....	8
§ 11 Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ .....	8
§ 12 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ .....	9
§ 13 Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ ..	10
§ 14 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ .....	11
§ 15 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung .....	11
§ 16 Mündliche Ergänzungsprüfung .....	12
<b>Abschnitt 3 Zusatzqualifikation</b>	
§ 17 Inhalt der Zusatzqualifikation .....	12
§ 18 Prüfung der Zusatzqualifikation .....	12
<b>Abschnitt 4 Schlussvorschrift</b>	
§ 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten .....	13

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen  
und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen**

Anlage (zu § 3 Absatz 1) .....	14
<b>Rahmenlehrplan</b> .....	<b>24</b>



wbv Media GmbH & Co. KG  
Postfach 10 06 33 · 33506 Bielefeld  
Telefon 05 21/9 11 01-15 · Fax 05 21/9 11 01-19  
E-Mail [service@wbv.de](mailto:service@wbv.de)  
Website [wbv.de/berufenet](http://wbv.de/berufenet)

**Verordnung  
über die Berufsausbildung  
zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen  
und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen  
(Versicherungs-und-Finanzanlagen-Kaufleute-  
Ausbildungsverordnung – VersFinKflAusbV)**

Vom 2. März 2022 (BGBl. I S. 291)

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 4. Mai 2020 (BGBl. I S. 920) in Verbindung mit § 1 Absatz 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) und dem Organisationserlass vom 8. Dezember 2021 (BGBl. I S. 5176) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

**Abschnitt 1**

**Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung**

§ 1

**Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes**

Der Ausbildungsberuf mit der Berufsbezeichnung des Kaufmanns für Versicherungen und Finanzanlagen und der Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen wird nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

**Dauer der Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

**Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan**

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf von den Ausbildenden abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(3) Die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen von den Ausbildenden so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

## § 4

### **Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild**

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten,
2. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in fünf Wahlqualifikationen mit einem zeitlichen Richtwert von jeweils 6 Monaten sowie
3. wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen und Wahlqualifikationen gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen,
2. Arbeit in der digitalisierten Versicherungswirtschaft gestalten,
3. Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen,
4. rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten,
5. Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen,
6. Wohnen und Wohneigentum absichern,
7. Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern,
8. Mobilität und Reisen absichern,
9. Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern,
10. für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden,
11. Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen und
12. Versicherungsfälle regulieren.

(3) Es ist eine der folgenden Wahlqualifikationen auszuwählen und im Ausbildungsvertrag festzulegen:

1. Versicherungsfälle managen,
2. Risikomanagement durchführen,
3. Risiken für Nicht-Privatkunden absichern,

4. im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten oder
5. Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten.

(4) Die Berufsbildpositionen der wahlqualifikationsübergreifenden, integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit und
4. digitalisierte Arbeitswelt.

## § 5

### **Ausbildungsplan**

Die Ausbildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

## **Abschnitt 2**

### **Abschlussprüfung**

## § 6

### **Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt**

- (1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.
- (2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.
- (3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.
- (4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens vier Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.
- (5) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

## § 7

### **Inhalt des Teiles 1**

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für die ersten 15 Ausbildungsmonate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

## § 8

### Prüfungsbereich des Teiles 1

(1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ statt.

(2) Im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die Bedeutung der Versicherungswirtschaft einzuschätzen und zu beschreiben,
2. geeignete Kommunikationswege bei der Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden zu nutzen,
3. Kundendaten zu erheben und als Grundlage für die Beratung und Betreuung zu nutzen,
4. die rechtlichen Rahmenbedingungen in Beratungsgesprächen sowie während der Vertragsanbahnung und der Vertragslaufzeit einzuhalten,
5. Beratungsanlässe bei Privatkunden zu identifizieren,
6. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern,
7. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln,
8. Angebote zu erstellen und
9. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen.

(3) Für den Nachweis nach Absatz 2 Nummer 4 bis 6 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:

1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung und
3. die Absicherung von Mobilität und Reisen.

(4) Für den Nachweis nach Absatz 2 Nummer 7 bis 9 ist als Gebiet die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum zugrunde zu legen.

(5) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(6) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

## § 9

### Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

(3) Das jeweilige Gebiet nach § 11 Absatz 3 und § 12 Absatz 2 wird von den Ausbildenden festgelegt und der zuständigen Stelle mit der Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung mitgeteilt. Bei der Auswahl der Gebiete ist der betriebliche Ausbildungsschwerpunkt zu berücksichtigen.

(4) Mit der Anmeldung zu Teil 2 der Abschlussprüfung wird der zuständigen Stelle von den Ausbildenden die nach § 4 Absatz 3 ausgewählte Wahlqualifikation mitgeteilt.

## § 10

### **Prüfungsbereiche des Teiles 2**

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“,
2. „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“,
3. „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

## § 11

### **Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“**

(1) Im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern,
2. individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln und dabei Anforderungen der Kundin oder des Kunden mit anderen Arbeits- und Geschäftsbereichen abzustimmen,
3. Chancen und Risiken von Finanzanlageformen zu beurteilen,
4. Angebote zu erstellen,
5. ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen,
6. Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie auf die Kosten- und Leistungsrechnung darzustellen und
7. Versicherungsfälle zu regulieren.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 Nummer 1 bis 6 sind folgende Gebiete zugrunde zu legen:

1. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
2. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
3. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
4. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung und
5. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung.

(3) Für den Nachweis nach Absatz 1 Nummer 7 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:

1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
3. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung oder
6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung.

(4) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(5) Die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

## § 12

### **Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“**

(1) Im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen,
2. die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen,
3. auf Kundenfragen und -einwände einzugehen,
4. analoge oder digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und
5. über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:

1. die Absicherung von Wohnen und Wohneigentum,
2. die Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung,
3. die Absicherung von Mobilität und Reisen,
4. die Förderung der Gesundheit sowie die Absicherung von Krankheit und Pflege,
5. die Vorsorge für das Alter und die Vermögensbildung,
6. die Absicherung des Einkommens und die Hinterbliebenenversorgung oder
7. die Absicherung von Nicht-Privatkunden.

(3) Mit dem Prüfling wird ein Kundengespräch als Gesprächssimulation geführt.

(4) Für die Gesprächssimulation stellt der Prüfungsausschuss dem Prüfling zwei praxisbezogene Aufgaben aus dem nach Absatz 2 zugrunde gelegten Gebiet zur Auswahl. Der Prüfling hat eine der Aufgaben auszuwählen. Für die Auswahl der Aufgabe und die Vorbereitung auf die Gesprächssimulation stehen ihm insgesamt 15 Minuten zur Verfügung.

(5) Die Gesprächssimulation dauert höchstens 15 Minuten.

## § 13

### **Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“**

(1) Im Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die Bearbeitung einer komplexen berufstypischen Aufgabe prozessorientiert zu planen, durchzuführen und auszuwerten,
2. die Aufgabe nachvollziehbar darzustellen und in den betrieblichen Zusammenhang einzuordnen,
3. unterschiedliche Lösungswege zu entwickeln, eine Auswahl zu treffen, diese zu begründen und dabei insbesondere wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen,
4. projektorientierte Arbeitsweisen in der Bearbeitung der Aufgabe anzuwenden,
5. Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, zu bewerten und
6. den gewählten Lösungsweg sowie das gesamte Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung zu reflektieren.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 ist die nach § 9 Absatz 4 von den Ausbildenden mitgeteilte Wahlqualifikation zugrunde zu legen.

(3) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt.

(4) Der Prüfling hat zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch zu der nach § 4 Absatz 3 ausgewählten Wahlqualifikation eigenständig im Ausbildungsbetrieb eine praxisbezogene Aufgabe durchzuführen. Die eigenständige Durchführung ist von dem oder der Ausbildenden zu bestätigen.

(5) Der Prüfling hat zu der praxisbezogenen Aufgabe einen Report zu erstellen. In dem Report hat er die Aufgabenstellung, die Zielsetzung, die Planung, das Vorgehen und das Ergebnis zu beschreiben und den Prozess zu reflektieren, der zu dem Ergebnis geführt hat. Der Report soll zwei bis vier Seiten umfassen.

(6) Der Report sowie die Bestätigung über die eigenständige Durchführung nach Absatz 4 Satz 2 müssen der zuständigen Stelle spätestens am ersten Tag des Teiles 2 der Abschlussprüfung vorliegen.

(7) Das fallbezogene Fachgespräch wird mit einer Darstellung der praxisbezogenen Aufgabe und des Lösungswegs durch den Prüfling eingeleitet. Die Darstellung soll eine Dauer von fünf Minuten nicht übersteigen und kann durch visualisierende Hilfsmittel unterstützt werden.

(8) Ausgehend von der durchgeführten praxisbezogenen Aufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss für die ausgewählte Wahlqualifikation das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.

(9) Die Prüfungszeit für das fallbezogene Fachgespräch beträgt höchstens 20 Minuten einschließlich der einleitenden Darstellung des Prüflings nach Absatz 7.

(10) Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Aufgabe und der Report.

#### § 14

##### **Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“**

(1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

#### § 15

##### **Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ mit 20 Prozent,
2. „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ mit 30 Prozent,
3. „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ mit 20 Prozent,
4. „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ mit 20 Prozent sowie
5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“ mit 10 Prozent.

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 16 – wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ mit mindestens „ausreichend“,
4. in mindestens zwei weiteren Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
5. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

## § 16

### **Mündliche Ergänzungsprüfung**

(1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.

(2) Dem Antrag ist stattzugeben,

1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:
  - a) „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ oder
  - b) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
2. wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.

(3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

(4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

## **Abschnitt 3**

### **Zusatzqualifikation**

## § 17

### **Inhalt der Zusatzqualifikation**

(1) Als Zusatzqualifikation kann die Ausbildung in einer Wahlqualifikation nach § 4 Absatz 3 vereinbart werden, die nicht im Rahmen der Berufsausbildung gewählt worden ist.

(2) Für die Vermittlung der Zusatzqualifikation ist die sachliche Gliederung des Abschnitts B der Anlage entsprechend anzuwenden.

## § 18

### **Prüfung der Zusatzqualifikation**

(1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft macht, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.

(2) Für die Prüfung der Zusatzqualifikation ist § 13 entsprechend anzuwenden.

(3) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

**Abschnitt 4**  
**Schlussvorschrift**

§ 19

**Inkrafttreten, Außerkrafttreten**

Diese Verordnung tritt am 1. August 2022 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17. Mai 2006 (BGBl. I S. 1187), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 27. Mai 2014 (BGBl. I S. 690) geändert worden ist, außer Kraft.

Berlin, den 2. März 2022

**Der Bundesminister  
für Wirtschaft und Klimaschutz**

In Vertretung

Sven Giegold

**Anlage**

(zu § 3 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan  
für die Berufsausbildung  
zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen  
und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

**Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche Bedeutung der Branche einschätzen sowie ihre Aufgaben und Funktionen beschreiben</li> <li>b) Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft, insbesondere im Hinblick auf Digitalisierung und Nachhaltigkeit, beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen</li> </ul>	2	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Nutzen von definierten Prozessen und regelmäßiger Prozessoptimierung beschreiben</li> <li>d) Zusammenhang von Prozessqualität und Kundenzufriedenheit beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen</li> <li>e) Verbesserungspotenziale zu analogen und digitalen Prozessen erkennen und Verbesserungen vorschlagen, Umsetzung von Prozessveränderungen im eigenen Arbeitsbereich begleiten</li> </ul>		2
2	Arbeit in der digitalisierten Versicherungswirtschaft gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) verschiedene Arbeitsmethoden, insbesondere Problemlösungs- und Kreativitätstechniken, bei der Bearbeitung von Aufgaben auswählen und anwenden</li> <li>b) kollaborativ arbeiten und die eigene Arbeit unter Beachtung betrieblicher Arbeits- und Organisationsprozesse systematisch planen, durchführen und kontrollieren</li> <li>c) Methoden der Projektarbeit unterscheiden und projektorientierte Arbeitsweisen anwenden</li> <li>d) bei der Bearbeitung von Aufgaben unterschiedliche Kommunikationskanäle auswählen und bedienen sowie betriebsübliche Kommunikationsformen anwenden</li> <li>e) mögliche physische und psychische Auswirkungen, die insbesondere durch die Digitalisierung der Arbeitsprozesse entstehen, erkennen und Methoden zum Umgang mit diesen Auswirkungen anwenden</li> <li>f) Notwendigkeit von Veränderungen reflektieren und an Veränderungen gestaltend mitwirken</li> </ul>		4

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
3	Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmensergebnis darstellen</li> <li>b) Zweck und Aufbau der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung darstellen</li> <li>c) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen</li> <li>d) betriebsübliche Kennzahlen bewerten und bei Entscheidungen berücksichtigen</li> <li>e) statistische Daten aufbereiten und auswerten, Schlussfolgerungen ableiten</li> <li>f) Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben</li> </ul>		4
4	Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) rechtliche Vorschriften, insbesondere zu Verbraucherschutz, Wettbewerbsrecht, Geldwäsche, Versicherungsaufsicht sowie zu den Rechten und Pflichten bei der Versicherungsvermittlung, darstellen und anwenden</li> <li>b) Kundinnen und Kunden über die verschiedenen Wege des Zustandekommens von Verträgen, insbesondere von Versicherungs- und Finanzverträgen sowie von Verträgen zu ergänzenden Serviceleistungen, informieren</li> <li>c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung einhalten</li> </ul>	12	
5	Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundendaten erheben und pflegen sowie Kontakte und Anlässe als Möglichkeit zur Bedarfsanalyse erkennen und nutzen</li> <li>b) analoge oder digitale Kommunikationsformen und -wege kunden- und serviceorientiert auswählen und anwenden</li> <li>c) bei der Beratung der Kundinnen und Kunden die Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten einhalten</li> </ul>	13	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Kundinnen und Kunden die Einflussfaktoren auf die individuelle Gestaltung von Versicherungs- und Finanzlösungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Bedarfe erläutern, dabei Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen</li> <li>e) eigenes Verhalten in der Beratung und Betreuung als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und -bindung reflektieren, Schlussfolgerungen daraus ableiten</li> <li>f) Kundenbeschwerden prüfen und bearbeiten</li> </ul>		8

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
6	Wohnen und Wohneigentum absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere Gründung eines Hausstandes und Veränderung einer Wohnsituation</li> <li>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen</li> <li>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen</li> <li>d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Wohnen und Wohneigentum einhalten</li> </ul>	18	
7	Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen der Berufsausübung und der Freizeitgestaltung</li> <li>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei insbesondere Haftungsansprüche gegen die Kundinnen und Kunden sowie die Möglichkeiten zur Durchsetzung eigener rechtlicher Ansprüche einbeziehen</li> <li>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen</li> <li>d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen und die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Berufsausübung und Freizeitgestaltung einhalten</li> </ul>	10	
8	Mobilität und Reisen absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere die motorisierte und nicht-motorisierte Teilnahme am Straßenverkehr sowie das Reisen</li> <li>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen</li> <li>d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Mobilität und Reisen einhalten</li> </ul>	10	
9	Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beratungsanlässe bei Privatkunden zu Maßnahmen der Gesunderhaltung sowie zu Krankheits- und Pflegesituationen erkennen und nutzen</li> <li>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren, Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung sowie der Gesundheitsförderung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Grundversorgung einbeziehen und sonstige Versorgungen beachten</li> <li>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, auch unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen</li> <li>d) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>e) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>f) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Gesundheitsförderung, Krankheits- und Pflegeabsicherung einhalten</li> </ul>		10
10	Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden (§ 4 Absatz 2 Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen Altersvorsorge und Vermögensbildung für weitere Lebenssituationen</li> <li>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Altersversorgung einbeziehen und sonstige Versorgungen beachten</li> <li>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten für die Altersvorsorge durch private Versicherungen, auch unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen, aufzeigen und dabei die Option der betrieblichen Altersversorgung als Ergänzung einbeziehen</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten für die Vermögensbildung aufzeigen</li> <li>e) Chancen und Risiken von Finanzanlageformen, insbesondere von offenen Investmentvermögen, zur Altersvorsorge und Vermögensbildung kundenorientiert beurteilen und darstellen</li> <li>f) Angebote für kundengerechte Lösungen zur Altersvorsorge und Vermögensbildung unter Berücksichtigung von Versicherungen und Finanzanlageformen, insbesondere von offenen Investmentvermögen, erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>g) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>h) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Altersvorsorge und Vermögensbildung einhalten</li> </ul>		20
11	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen (§ 4 Absatz 2 Nummer 11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere zur Absicherung von Einkommensverlusten und zum Schutz vor finanziellen Belastungen bei lang anhaltender Erkrankung sowie nach einem Unfall oder Todesfall</li> <li>b) individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei die Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der staatlich geregelten Grundversorgung einbeziehen und sonstige Versorgungen beachten</li> <li>c) Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen</li> <li>d) Chancen und Risiken von Versicherungen kundenorientiert beurteilen und darstellen, insbesondere solcher Versicherungen, die als Anlageform offene Investmentvermögen nutzen</li> <li>e) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>f) Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>g) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Einkommenssicherung und Hinterbliebenenversorgung einhalten</li> </ul>		12
12	Versicherungsfälle regulieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kundinnen und Kunden bei der Aufnahme von Versicherungsfällen unterstützen</li> <li>b) Kundinnen und Kunden über den Bearbeitungsweg und die Serviceleistungen informieren</li> </ul>		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Möglichkeiten zur Schadenminderung prüfen sowie Kundinnen und Kunden über Maßnahmen beraten</li> <li>d) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Aufnahme von Versicherungsfällen und bei deren Regulierung anwenden</li> <li>e) die formelle und materielle Deckung bei der Regulierungsaufnahme prüfen und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren</li> </ul>		5

**Abschnitt B: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in fünf Wahlqualifikationen von jeweils sechs Monaten**

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Versicherungsfälle managen (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) komplexe Versicherungsfälle identifizieren, Kundinnen und Kunden beim weiteren Regulierungsprozess betreuen sowie Serviceleistungen organisieren</li> <li>b) Sachverhalte beurteilen, Leistungen dem Umfang nach abschätzen und Schadenreserven bedarfsgerecht bilden</li> <li>c) Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern, Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und -partnern die Regulierungsentscheidung begründen</li> <li>d) Analysen zu Schadenentwicklungen durchführen und Maßnahmen vorschlagen</li> <li>e) Prozesse im Management von Versicherungsfällen analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken</li> </ul>		26
2	Risikomanagement durchführen (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) komplexe Anfragen und Anträge zu Risiken analysieren, Risiken einschätzen sowie zusätzliche Informationen einholen und bewerten</li> <li>b) Konditionen der Risikoabsicherung zu Anfragen und Anträgen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen und der Auswirkungen auf die Versicherungsgemeinschaft festlegen</li> <li>c) über Anträge entscheiden und mögliche Alternativen anbieten</li> </ul>		26

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Kundinnen und Kunden sowie weiteren Beteiligten die Entscheidung begründen</li> <li>e) Risiken im weiteren Vertragsverlauf kontrollieren und bei Bedarf Vertragsoptimierungen vornehmen</li> <li>f) Prozesse des Risikomanagements analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken</li> </ul>		
3	Risiken für Nicht-Privatkunden absichern (§ 4 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) individuelle Bedarfe von Nicht-Privatkunden, insbesondere von Gewerbekunden, Industriekunden, Landwirten oder freiberuflich Tätigen, analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen</li> <li>b) Nicht-Privatkunden Lösungsansätze durch Versicherungen und Vorsorgekonzepte aufzeigen</li> <li>c) Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</li> <li>d) Nicht-Privatkunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</li> <li>e) versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit der Absicherung von Risiken einhalten</li> <li>f) Prozesse bei der Absicherung von Risiken analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken</li> </ul>		26
4	Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Erfolgsfaktoren für das Arbeiten in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung beschreiben</li> <li>b) Kennzahlen für das Arbeiten in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung ermitteln und beurteilen</li> <li>c) strategische Marketingmaßnahmen für eine Vertriebseinheit oder für die Vertriebsunterstützung entwickeln, durchführen und bewerten</li> <li>d) Maßnahmen zur Kundengewinnung und zum Ausbau bestehender Kundenbeziehungen planen, durchführen und bewerten</li> <li>e) Optimierungsmaßnahmen für Kundenbestände planen, durchführen und bewerten</li> <li>f) Prozesse des betriebswirtschaftlichen Arbeitens in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken</li> </ul>		26

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 15. Monat	16. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedarfe für Digitalisierungsvorhaben erkennen und Vorhaben initiieren</li> <li>b) Ist-Prozesse unter Berücksichtigung der IT-Systemarchitektur analysieren und dokumentieren</li> <li>c) Soll-Prozesse modellieren und gemäß des IT-Anforderungsmanagements dokumentieren</li> <li>d) Arbeitspakete in Abstimmung mit anderen Beteiligten strukturieren</li> <li>e) fachliche Testfälle entwickeln, Tests durchführen, Ergebnisse dokumentieren und rückkoppeln sowie Folgerungen ableiten</li> <li>f) die Implementierung begleiten und die Freigabe zur produktiven Nutzung erteilen</li> <li>g) Prozesse eines Digitalisierungsvorhabens, auch unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte, analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken</li> </ul>		26

**Abschnitt C: wahlqualifikationsübergreifende integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</li> <li>c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen</li> <li>d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern</li> <li>e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> </ul>	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern</li> <li>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern</li> <li>h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern</li> <li>i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</li> </ul>	während der gesamten Ausbildung
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden</li> <li>b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen</li> <li>c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern</li> <li>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</li> <li>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</li> <li>f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten</li> <li>g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen</li> <li>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</li> <li>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</li> <li>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln</li> <li>f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren</li> </ul>	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</li> <li>b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten</li> <li>c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren</li> <li>d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen</li> <li>e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten</li> <li>g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten</li> <li>h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren</li> </ul>	

# **Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17. Dezember 2021)**

## **Teil I: Vorbemerkungen**

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

## **Teil II: Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen die Stärkung berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu ermöglichen. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer, ökologischer und individueller Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum verantwortungsbewussten und eigenverantwortlichen Umgang mit zukunftsorientierten Technologien, digital vernetzten Medien sowie Daten- und Informationssystemen,
- in berufs- und fachsprachlichen Situationen adäquat zu handeln,
- zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur beruflichen und individuellen Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in der Arbeitswelt und Gesellschaft,
- zur beruflichen Mobilität in Europa und einer globalisierten Welt ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- ein individuelles und selbstorganisiertes Lernen in der digitalen Welt fördert,
- eine Förderung der bildungs-, berufs- und fachsprachlichen Kompetenz berücksichtigt,

- eine nachhaltige Entwicklung der Arbeits- und Lebenswelt und eine selbstbestimmte Teilhabe an der Gesellschaft unterstützt,
- für Gesunderhaltung und Unfallgefahren sensibilisiert,
- einen Überblick über die Bildungs- und beruflichen Entwicklungsperspektiven einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

**Handlungskompetenz** entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

#### **Fachkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

#### **Selbstkompetenz<sup>1</sup>**

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

#### **Sozialkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

#### **Methodenkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

#### **Kommunikative Kompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

#### **Lernkompetenz**

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

### **Teil III: Didaktische Grundsätze**

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen, werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung – zumindest aber der gedanklichen Durchdringung – aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

<sup>1</sup> Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit in einer zunehmend globalisierten und digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt (zum Beispiel ökonomische, ökologische, rechtliche, technische, sicherheitstechnische, berufs-, fach- und fremdsprachliche, soziale und ethische Aspekte).
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

#### **Teil IV: Berufsbezogene Vorbemerkungen**

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen vom 2. März 2022 (BGBl. I S. 291) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzen (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 8. März 2006 i. d. F. vom 27. September 2013) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen sind in Unternehmen tätig, die Versicherungs- und Finanzdienstleistungen anbieten. Sie beraten und begleiten Kundinnen und Kunden mit dem Ziel, eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren.

Die Lernfelder orientieren sich an den Arbeits- und Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität und beziehen sich ausschließlich auf Privatkundschaft. Typische berufliche Handlungsfelder sind die Kundengewinnung, die Kundenberatung und die Angebotserstellung, der Vertragsabschluss, die Bestandskundenbetreuung und die Schadenbearbeitung. Eine zentrale Tätigkeit von Kaufleuten für Versicherungen und Finanzanlagen ist die rechtssichere Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden im Lebenszyklus. Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese beinhaltet fundiertes Fachwissen, vernetztes, analytisches und kritisches Denken, kommunikative und kollaborative Fähigkeiten.

Die Förderung berufs- und fachsprachlicher sowie fremdsprachlicher Kompetenzen ist in den Lernfeldern integriert und ist darüber hinaus im berufsübergreifenden Bereich fortzuführen. Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integrativer Bestandteil der Lernfelder. In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales –, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen einen Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert werden sollen. Die Ergänzung von Inhalten zur weiteren Konkretisierung der einzelnen Kompetenzen liegt im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Einsatzschwerpunkte des Berufs sollten dabei angemessene Berücksichtigung finden.

In den einzelnen Lernfeldern ist von Bedarfsweldern die Rede. Ein Bedarfsweld ist eine Bündelung von Einzelbedarfen der Lebenssituation der Kundinnen und Kunden, zu dem Versicherungen zielgerichtete Lösungen anbieten. Im vorliegenden Rahmenlehrplan erfolgt eine Unterteilung in die sieben Bedarfswelder „Wohnen“, „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“, „Mobilität und Reisen“, „Arbeitskraft“, „Gesundheit“, „Finanzanlagen“ und „Alters- und Hinterbliebenenversorgung“.

Im ersten Ausbildungsjahr ist das Lernfeld 2 „Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten“ als übergeordnetes Lernfeld in Vorbereitung zu den einzelnen Bedarfsweldern vorgesehen und ist in der Regel vor den Lernfeldern 4 „Kunden im Bedarfsweld Wohnen beraten“ und 5 „Kunden im Bedarfsweld Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten“ zu unterrichten. Es wird empfohlen, die Kundenberatungsgespräche in Lernfeld 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ auf die Bedarfswelder der Lernfelder 4 oder 5 zu beziehen.

Im zweiten Ausbildungsjahr ist beim Lernfeld 6 „Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten“ eine Verknüpfung der Reisegepäckversicherung mit der Außenversicherung aus Lernfeld 4 „Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten“ zu bilden.

Im dritten Ausbildungsjahr wird empfohlen, die Lernfelder 10 „Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen“ und 11 „Kunden im Bedarfsfeld Alters- und Hinterbliebenenversorgung beraten“ idealerweise parallel zu unterrichten, da viele Aspekte ineinandergreifen. Das Lernfeld 12 verbindet das Controlling und die Kosten- und Leistungsrechnung mit dem Projektmanagement und baut auf den Inhalten der Lernfelder 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ und 9 „Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren“ auf.

Darüber hinaus sind weitere Verknüpfungen zwischen einzelnen Lernfeldern möglich.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Branchenvielfalt sollte dabei berücksichtigt werden.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

#### Teil V: Lernfelder

<b>Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen</b>				
<b>Lernfelder</b>		<b>Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden</b>		
<b>Nr.</b>		<b>1. Jahr</b>	<b>2. Jahr</b>	<b>3. Jahr</b>
1	Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten	40		
2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten	40		
3	Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen	40		
4	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	120		
5	Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten	80		
6	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten		80	
7	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten		60	
8	Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten		60	
9	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		80	
10	Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten			60
11	Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten			60
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden			80
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen			80
<b>Summen: insgesamt 880 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>	<b>280</b>

**Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten****1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Auszubildende, als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre eigene Stellung im Arbeitsleben selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.**

Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich, in der für sie neuen Lebenssituation, in ihrem Betrieb. Dazu **analysieren** sie unter Verwendung einschlägiger Gesetzestexte ihre Rechte und Pflichten im dualen System der Berufsausbildung (*Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Jugendarbeitsschutzgesetz*) und setzen sich mit ihren Mitbestimmungsrechten durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung (*Betriebsverfassungsgesetz*) auseinander. Dabei artikulieren sie ihre Interessen sachlich und sprachlich angemessen und vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** ihre zukünftige berufliche Tätigkeit. Hierzu informieren sie sich über wichtige arbeitsvertragliche Regelungen (*Inhalt, Abschluss, Kündigung des Arbeitsvertrages*), über Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen (*Kündigungsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Elterngeld, Schwerbehinderung*), über Betriebsvereinbarungen und über das geltende Tarifrecht. Sie überprüfen mittels digitaler Medien die Positionen der eigenen Entgeltabrechnungen. Sie bewerten und reflektieren Beurteilungen und Arbeitszeugnisse.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen eine aktive Rolle im Betrieb ein, berücksichtigen dabei gesellschaftliche, ökologische und ökonomische Anforderungen und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab. Sie erläutern die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens für sich und zeigen wachsende Anforderungen des gesellschaftlichen und technologischen Wandels auf. Sie **beschreiben** Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten auch im Team Präsentationen ihrer Arbeitsergebnisse vor und wählen zwischen analogen und digitalen Medien aus, **präsentieren** strukturiert und adressatengerecht. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und des Urheberrechts.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** das eigene Verhalten selbstkritisch und nehmen konstruktives Feedback an. Sie **reflektieren** eigene Arbeitsprozesse und formulieren Konsequenzen für ihre persönliche Arbeitswelt.

**Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten****1. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kundinnen und Kunden (*Versicherungsnehmerin und -nehmer*) und bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Versicherungsbedingungen, Versicherungsvertragsgesetz, Bürgerliches Gesetzbuch, Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen*) den Abschluss von Versicherungsverträgen (*Antrags- und Invitativmodell*) vor.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen (*Willenserklärungen, Rechtsgeschäfte, Informationspflichten des Versicherers, Anzeigepflichten von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Datenschutzklauseln*) vertraut und **informieren** sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden vor und nach dem Beginn der Versicherung, zu deren Beendigung sowie über die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen (*Versicherungsbeginn, Prämienverzug, vorvertragliche Anzeigepflicht, Kündigung, Rücktritt, Widerruf, Widerspruch*).

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** Kundenberatungsgespräche **vor**, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kundinnen und Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, diese über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären und auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung (*Ombudsmann, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*) verweisen. Dabei berücksichtigen sie die Belange des Datenschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie **bewerten** ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **werten** kundenspezifische Vorgaben **aus** und identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation (*Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater, Annexvermittler, Direktversicherer, Strukturvertrieb*). Sie erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über eine adressatengerechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kommunikationskanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie machen sich mit Frage-techniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut. Sie unterscheiden die ökonomischen, sozialen und ökologischen Chancen und Risiken von analogen und digitalen Kommunikationskanälen und wägen deren Einsatz und Umsetzung für die Kundenkommunikation situationsgerecht, bedarfsgerecht und vertriebsunterstützend ab. Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.

Die Schülerinnen und Schüler **wählen** entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus. Sie erstellen für ihre Kundinnen und Kunden Kommunikationsangebote unter Berücksichtigung des Kundenprofils, der Kosten-Nutzen-Überlegungen, der notwendigen technischen Voraussetzungen sowie der Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs unter Festlegung eines Gesprächsziels und **planen** das Kundengespräch unter Beachtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses. Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Kundenberatungsgespräche **durch**. Sie kommunizieren – auch in einer Fremdsprache – mit den Kundinnen und Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kundinnen und Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen und Bedürfnisse durch gezielte Fragestellungen. Sie berücksichtigen berufssprachliche Handlungssituationen und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. Die Schülerinnen und Schüler **wenden** Strategien zur Lösung von Konflikten **an** und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, **optimieren** das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogenen Risiken im Wohnumfeld der Kundschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der *Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen* und *Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen*.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risiko-relevante Daten erfassen (*Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände*), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (*Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home*) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (*Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften*) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.**

Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab und unterscheiden die verschiedenen Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Sie **analysieren** Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadensersatzansprüchen und Rechtsstreitigkeiten führen können.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Kundenbedarfe zur Absicherung des eigenen Vermögens (*Haftpflichtversicherung*) und zur Durchsetzung der eigenen Rechte (*Rechtsschutzversicherung*). Hierbei **informieren** sich die Schülerinnen und Schüler über das Haftungsrecht (*Verpflichtung zum Schadenersatz*) und die Haftungsarten (*reine und vermutete Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung*) in den entsprechenden Rechtsgrundlagen. In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen (*Privathaftpflichtversicherung, Tierhalter-Haftpflichtversicherung, Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung, Bauherrenhaftpflichtversicherung, Gewässerschadenhaftpflichtversicherung, Privatrechtsschutzversicherung, Berufsrechtsschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung, Fahrzeugrechtsschutzversicherung, Fahrerrechtsschutzversicherung, Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung*). Sie erläutern den Versicherungsumfang der jeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die Privathaftpflicht- sowie die Rechtsschutzversicherung.

Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobewertung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen vor.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation (*Volljährigkeit, Beginn der Berufstätigkeit, Heirat, Änderung der Familienkonstellation*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Prämienverzug, Geltungsbereich, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (*Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz*) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsofopfer (*Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeine Kraftfahrtbedingungen*). Sie **informieren** sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (*Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen*) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife*), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss – auch mithilfe digitaler Medien – von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden – auch in einer fremden Sprache – über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (*Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung*).

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (*Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden, und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Sozialgesetzbuch, Allgemeine und Besondere Unfallversicherungsbedingungen, Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung*). In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen (einfacher und erweiterter Unfallbegriff).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie risikorelevante Daten (*persönliche und berufliche Verhältnisse*) erfassen, das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die private Unfallversicherung (*Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression, Unfallrente, Assistance-Leistungen*) und für die Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsunfähigkeitsrente*) erstellen. Sie ermitteln Beiträge der privaten Unfallversicherung (*Gefahrengruppen*) und Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsgruppen*).

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von privaten Unfallversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen vor. Hierbei informieren sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Volljährigkeit, Berufstätigkeit, Familienkonstellation, Wegzug, Renteneintritt*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Vertragsverhältnis, Prämienverzug, Obliegenheitsverletzungen, Verweisbarkeit, Leistung von anderen Kostenträgern*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung (*Vorinvalidität, Mitwirkung*), informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (*Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze*) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (*Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen*) von denen der privaten Krankenversicherung (*Krankenversicherer, Pflegeversicherer*) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (*Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen*) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.

Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten (*objektive Risikomerkmale, subjektive Risikomerkmale*), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor.

Die Schülerinnen und Schüler **erläutern** den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife, Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer (*Versichererwechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages*).

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Geltungsbereich, Versicherungsbeginn, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer – auch mithilfe digitaler Medien – über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (*Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung*) und Pflichten (*Prämienzahlung, Obliegenheiten*) hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäftsprozesse zu erfassen und zu dokumentieren sowie den kaufmännischen Erfolg einer Vertriebsseinheit zu bewerten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebsseinheit (*Bilanz*). Sie erschließen sich die Veränderungen des Vermögens und der Schulden (*Bestandsveränderungen*) sowie erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle (*Veränderungen des Geschäftserfolgs, Privatkonto*).

Die Schülerinnen und Schüler stellen die Zusammenhänge der Zahlungsströme (*Provisionen*) zwischen Direktion, Vertriebsseinheit und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie externen Personen dar.

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** den Jahresabschluss einer Vertriebsseinheit vor (*zeitliche Abgrenzungen, Rückstellungen*) und planen mögliche Investitionen (*Kauf, Leasing*).

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** den Erfolg einer Vertriebsseinheit anhand der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung. Sie ermitteln die Anschaffungskosten und berücksichtigen die Wertminderung des Anlagevermögens (*steuerrechtlich zulässige planmäßige und außerplanmäßige Abschreibungen, geringwertige Wirtschaftsgüter*). Sie erstellen Gehaltsabrechnungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch mithilfe digitaler Medien und bewerten die Auswirkungen auf den Erfolg der Vertriebsseinheit.

Sie **kontrollieren** die Auswirkungen sämtlicher Geschäftsvorfälle auf die Gewinn- und Verlustrechnung, das Eigenkapital und die Bilanz.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung für unterschiedliche Adressaten.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Finanzsituation und der Finanzmarktsituation zu Finanzanlagen zu beraten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Finanzsituation der Kundinnen und Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzanlagenbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die rechtlichen Grundlagen der Finanzanlagenberatung und -vermittlung sowie der Honorar-Finanzanlagenberatung (*Gewerbeordnung, Finanzanlagenvermittlungsverordnung, Wertpapierhandelsgesetz, Kapitalanlagegesetzbuch, Geldwäschegesetz*). Sie verschaffen sich – auch mithilfe digitaler Medien – einen Überblick über die aktuelle Situation auf den Märkten für Finanzanlagen (*Geld- und Kapitalmarkt*) und Kategorien von Finanzanlagen (*Geldanlageformen, nichtbörsennotierte und börsennotierte Finanzanlageprodukte*). Sie analysieren die Möglichkeiten der Geld- und Vermögensanlage. Hierbei unterscheiden sie Schuldverschreibungen (*Arten, Rechte, Emittenten, Verzinsung, Tilgung, Laufzeit*), Aktien (*Arten, Rechte, Kapitalerhöhung, Börsenindizes*) sowie Offene Investmentfonds (*Geldmarktfonds, Rentenfonds, Aktienfonds, Gemischte Fonds, Offene Immobilienfonds, Dachfonds, Exchange Traded Funds*). Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Wesen, Rechte, Kosten, Preisermittlung, Cost-Average-Effekt, staatliche Förderung sowie Ein- und Auszahlvarianten der Offenen Investmentfonds. Sie vergleichen Chancen- und Risikoprofile der genannten Wertpapierarten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Lösungsvorschläge zur Geld- und Vermögensanlage entsprechend der persönlichen und finanziellen Situation der Kundinnen und Kunden und unter Berücksichtigung ihrer Anlageziele (*Magisches Dreieck, Nachhaltigkeit*). Dabei berücksichtigen sie verändernde Finanzmarktsituationen und zeigen den Kundinnen und Kunden die Bedeutung von Ratingsystemen als Entscheidungshilfe auf.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Kapitalanlage, unterbreiten ihnen eine Anlageempfehlung und erklären daraus resultierende Chancen (*Rendite*) und Risiken sowie die Einflussfaktoren auf Börsenkurse. Dabei berücksichtigen sie auch steuerliche Aspekte (*Abgeltungsteuer, Freistellungsauftrag*). Auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten erstellen sie eine Geeignetheitserklärung und sprechen eine Empfehlung aus. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen und erklären ihnen die Abrechnungen (*Stückzinsen*) sowie die Eröffnung und Führung von Depotkonten.<sup>\*)</sup>

Im Sinne einer langfristigen Kundenbeziehung betreuen die Schülerinnen und Schüler die Kundinnen und Kunden kontinuierlich, **kontrollieren** den Erfolg ihrer Anlageempfehlungen und beraten die Kundinnen und Kunden zur Optimierung der Kapitalanlagen im Rahmen des Lebenszyklus.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihre Vorgehensweise im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Sie **reflektieren** den Prozessablauf und erläutern weitere Beratungsansätze.

\*) Red. Anm.: Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf nach dem Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17. Dezember 2021 „Die Schülerinnen und Schüler unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen und erklären ihnen die Abrechnungen (Stückzinsen) sowie der Eröffnung und Führung von Depotkonten.“ dahingehend ausgelegt.

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Versicherungsprodukte zur Vorsorge und Absicherung zu beraten und notwendige Vertragsänderungen zu bearbeiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Notwendigkeit der privaten Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen. Sie ermitteln Versorgungslücken im Alter und im Todesfall aus der gesetzlichen Rentenversicherung (*Alters-, Witwen- und Waisenrente*) unter Berücksichtigung unterschiedlicher Lebenssituationen der Kundinnen und Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Versicherungslösungen im Drei-Schichten-Modell der Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen, indem sie auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten eine Geeignetheitsprüfung durchführen. Hierbei entwickeln sie bedarfsgerechte Angebote zu staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten (*Basisrente, Direktversicherung*), garantierten und nicht garantierten Altersvorsorgeprodukten (*private und fondsgebundene Rentenversicherung*) sowie der Hinterbliebenenversorgung (*Risiko-lebensversicherung*). Dabei berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die steuerliche Behandlung der Beiträge, der Leistungen sowie der Leistungen an Dritte (*nachgelagerte Besteuerung, Ertragsanteilsbesteuerung, Halbeinkünfteverfahren*). Sie ermitteln die staatliche Förderung bei Abschluss entsprechender Verträge. Hierbei bereiten sie die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Versicherungsnehmer und -nehmerin, versicherte Person, Beitragszahler und -zahlerin, Bezugsrecht*) unter Berücksichtigung der Risikoprüfung vor.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung, Unfalltodzusatzversicherung, Dynamik, Todesfallschutz*) und informieren über die Beitragszusammensetzung. Sie beurteilen mögliche Leistungszahlungen (*Überschussermittlung, -beteiligung, Rückkaufswerte, garantierte Leistungen*) und zeigen den Kundinnen und Kunden Einschränkungen im Leistungsfall (*materieller Beginn, Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht, Selbsttötung*) auf.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Wechsel von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Beitragszahlerin und -zahler, Zahlungsschwierigkeiten von Versicherungsnehmerinnen und -nehmern*) sowie der Gewährung von Rechten an Dritte (*Bezugsrecht, Zession*). Sie erstellen kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zum Ablauf ihres Beratungsgesprächs ein und gehen konstruktiv mit Verbesserungsvorschlägen um. Sie **reflektieren** ihr eigenes Verhalten und ihre Beratungskompetenz und leiten daraus Maßnahmen zur Verbesserung sowie zur Intensivierung der Kundenbindung ab.

**Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundenschaft im Lebenszyklus binden**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs. Sie leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab, indem sie harte Kennzahlen (*Eigenkapitalquote, Fremdkapitalquote, Anlagendeckung, Liquidität 1. Grades, Eigenkapitalrentabilität, Fremdkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität, Abschlussquote, Stornoquote, Terminquote, Verwaltungskostenquote, Schadenquote, Schadenhäufigkeit, Schadenbedarf, Schadendurchschnitt*) sowie weiche Kennzahlen (*Kundenzufriedenheitswerte*) ermitteln und diese beurteilen (*Soll-Ist-Vergleich*).

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements (*klassisches und agiles Projektmanagement*) unter Berücksichtigung der Projektphasen (*Projekte vorbereiten, initiieren, planen, steuern, abschließen*). Sie **planen** ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler **entwickeln** dazu eine Checkliste für eine erfolgreiche Projektarbeit unter Anwendung digitaler Tools und überprüfen diese auf Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **erarbeiten** Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung, indem sie Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen. Hierfür passen sie die Kundenkommunikation der Vertriebs Einheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. Sie wenden die sachliche Abgrenzung (*Unternehmensergebnis, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis*) unter Berücksichtigung kalkulatorischer Kosten (*Miete, Unternehmerlohn, Abschreibung*) an und ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag unter Berücksichtigung weiterer Kostenbegriffe (*fixe und variable Kosten*).

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** mediengestützt ihr Projekt. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und zum Urheberrecht.

Sie **reflektieren** die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste. Dabei erstellen sie Vorschläge hinsichtlich möglicher Optimierungen des Projekts.

**Lernfeld 13: Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen**

**3. Ausbildungsjahr  
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

**Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Rechtsformen der Unternehmen zu unterscheiden, Kaufverträge abzuschließen sowie verschiedene Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu analysieren und zu beurteilen.**

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Grundlagen des Handelsrechts (*Kaufleute nach dem Handelsgesetzbuch, Handelsregister, Firma*) und unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen (*Einzelunternehmung, Offene Handelsgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Aktiengesellschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und öffentlich-rechtliche Körperschaften*). Sie informieren sich über die Grundzüge des Stellvertretungsrechts nach Handelsgesetzbuch (*Handlungsvollmacht und Prokura*) und Versicherungsvertragsgesetz (*Abschluss- und Vermittlungsvollmacht*) sowie über das Kaufvertragsrecht (*Abschluss, Vertragsstörungen*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Preisbildung (*Gleichgewichtspreis, Veränderung des Angebots- und Nachfrageverhaltens, marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe*) und **unterscheiden** verschiedene Marktformen. Sie **beschreiben** die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes und dessen Erweiterungen und leiten mögliche Zielkonflikte ab. Mithilfe statistischer Daten (*Bruttoinlandsprodukt, Preisindex, Arbeitslosenquote, Zahlungsbilanz*) ermitteln die Schülerinnen und Schüler mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes und analysieren deren Ursachen. Hierbei berücksichtigen sie unterschiedliche ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (*Konjunkturphasen*) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf. Sie leiten – auch mithilfe digitaler Medien – aktuelle gesamtwirtschaftliche Entwicklungen (*Fiskal- und Geldpolitik*) ab. Sie **beurteilen** diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungswirtschaft, ihre Kundinnen und Kunden und ihre private und berufliche Situation.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und **präsentieren** ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung digitaler Medien, **reflektieren** die Ergebnisse und vergleichen sie fortlaufend mit den aktuellen wirtschaftspolitischen Informationen.