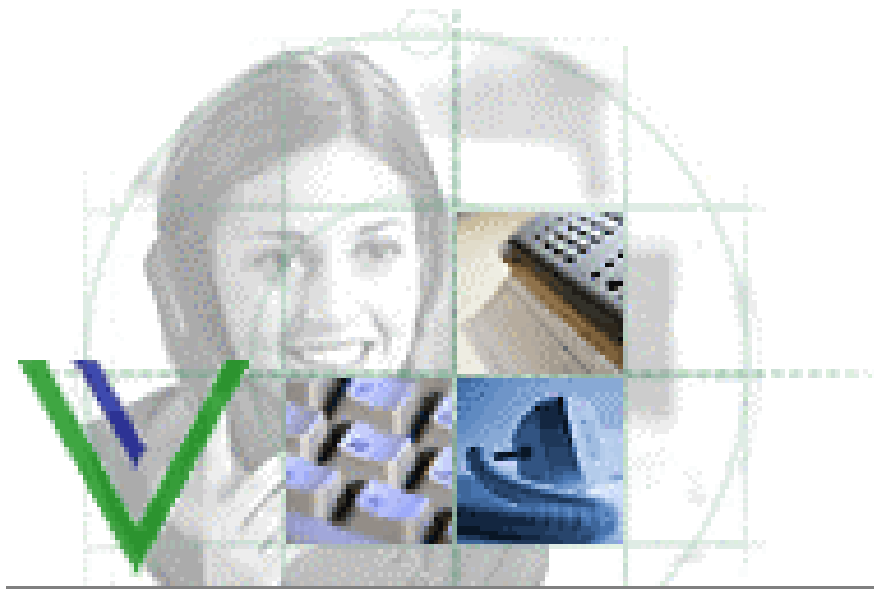


# **Ausbildungsprogramm für die Qualifikation**

Servicefachmann Versicherungen (BWV)  
Servicefachfrau Versicherungen (BWV)

Stand: 01.03.2005



Herausgeber: Berufsbildungswerk der  
Deutschen Versicherungswirtschaft  
(BWV) e.V.

Geschäftsbereich  
Außendienst-Ausbildung  
Stolberger Straße 313  
50933 Köln  
Telefon: 0221/949743-0  
Telefax: 0221/949743-6  
E-Mail: [info-aa@bwv-online.de](mailto:info-aa@bwv-online.de)  
Internet: [www.bwv-online.de](http://www.bwv-online.de)



Eine Branche macht Bildung

# **Ausbildungsprogramm für die Qualifikation**

Servicefachmann Versicherungen (BWV)  
Servicefachfrau Versicherungen (BWV)

Stand: 01.03.2005



Wir sind Partner  
im Bildungsnetzwerk  
Versicherungswirtschaft

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Inhaltsverzeichnis	4
Vorbemerkung	5
Das Ausbildungsprogramm in der praktischen Anwendung	7
Anleitung zum systematischen Coaching im Service-Center	9
Anleitung zum systematischen Coaching in der Agentur	11
Literaturverzeichnis	13
Abkürzungsverzeichnis	15
Ausbildungsinhalte: Modul Versicherungsfachliche Kompetenz	16
1. Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die „Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“	17
2. Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz	26
3. Versicherungsfachliche Grundlagen	32
3.1 Lebensversicherung/Private Rentenversicherung	33
3.2 Unfallversicherung	40
3.3 Krankenversicherung/Pflegeversicherung	45
3.4 Haftpflichtversicherung	51
3.5 Kraftfahrtversicherung	55
3.6 Verbundene Hausratversicherung	63
3.7 Verbundene Gebäudeversicherung	69
3.8 Rechtsschutzversicherung	76
4. Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung	80
Ausbildungsinhalte: Modul Fachkompetenz Agentur	88
Ausbildungsinhalte: Modul Fachkompetenz Service-Center	92
Ausbildungsinhalte: Modul Praxisorientierte Verhaltenskompetenz	97

# Vorbemerkung

Der Arbeitsbereich in Service-Centern/Call-Centern und Agenturen hat in den letzten Jahren als Schnittstelle des Versicherungsunternehmens zum Kunden immer mehr an Bedeutung gewonnen. Hier werden die Kontakte in Vertrieb und Service gestaltet, hier entscheidet sich häufig die Zufriedenheit des Kunden. Die professionelle Gestaltung der telefonischen und multimedialen Interaktion mit dem Kunden ist eine Herausforderung für die Unternehmen. Die Strukturveränderungen in einigen Unternehmen unter der Überschrift „Customer Relationship Management“ haben der Thematik zusätzlich Auftrieb gegeben. Ein deutlicher Bedarf für eine Qualifizierung zeichnet sich ab.

Diese überbetriebliche Qualifikation „Servicfachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“ trägt dazu bei, ein klares Anforderungsprofil für die MitarbeiterInnen zu definieren und damit das Ansehen, die Attraktivität und die Professionalität dieser Arbeitsplätze zu fördern und den gestiegenen Anforderungen an die Qualifikation Rechnung zu tragen. Dieses Ausbildungsprogramm definiert die Kompetenzen, die an MitarbeiterInnen in Service-Centern und in Agenturen in der Versicherungsbranche zu stellen sind.

Die Qualifikation „Servicfachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“ richtet sich sowohl an Berufsfremde, die eine neue berufliche Zukunft anstreben, als auch an Versicherungskaufleute, Versicherungsfachleute und Versicherungsfachwirte, die nach neuen Perspektiven suchen. Sie richtet sich auch an die zahlreichen MitarbeiterInnen, die bereits ohne einen in der Branche anerkannten Abschluss ihren anspruchsvollen Aufgaben in Service-Centern und Agenturen nachgehen.

Für die Konzeption der Ausbildungsrichtlinien und die überregional einheitlichen Prüfungen ist das Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V. zuständig.

Mit dieser Ausbildung, die von ExpertInnen der Branche für die Branche entwickelt wurde, erwirbt der/die TeilnehmerIn die erforderlichen Kompetenzen für die Tätigkeit in Service-Centern oder in Agenturen. Um den unterschiedlichen Voraussetzungen und Anforderungen dieser beiden Arbeitsbereiche gerecht zu werden, ist die Qualifikation modular aufgebaut. Je nach Vorbildung und künftigen Arbeitsbereich sind unterschiedliche Module ausbildungsrelevant. Für berufsfremde Branchenneulinge umfasst die Ausbildung folgende Module:

Für den Arbeitsbereich Agentur	Für den Arbeitsbereich Service-/Call-Center	Unterrichtseinheiten
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Versicherungsfachliche Kompetenz</li> <li>▪ Fachkompetenz Agentur</li> <li>▪ Praxisorientierte Verhaltenskompetenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Versicherungsfachliche Kompetenz</li> <li>▪ Fachkompetenz Service-Center</li> <li>▪ Praxisorientierte Verhaltenskompetenz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 150 UE</li> <li>▪ 30 UE</li> <li>▪ 60 UE</li> </ul>

- Im Modul „Versicherungsfachliche Kompetenz“ sind die Ausbildungsinhalte praxisorientiert und auf die Bedarfssituation des Privatkunden abgestimmt. TeilnehmerInnen mit Versicherungsabschlüssen wird dieses Modul anerkannt.
- Das Modul „Fachkompetenz Agentur“ oder alternativ „Fachkompetenz Service-Center“ vermittelt die arbeitsplatzspezifischen Kompetenzen.
- Im Mittelpunkt des Moduls „Praxisorientierte Verhaltenskompetenz“ steht die Qualität in Service und Beratung. Telekommunikation, Teamorientierung sowie Methoden des Selbstmanagements sind zentrale Aspekte.

Die handlungsorientierte *praktische* Qualifikation erfolgt in einem Service-Center mit versicherungsfachlicher Ausrichtung oder einer Agentur/einem Versicherungsbüro und dauert mindestens 6 Monate. Innerhalb dieser Zeit erhält der/die TeilnehmerIn ein systematisches 10-tägiges Coaching durch Fachkräfte oder Spezialisten aus Service-Centern bzw. dem Agenturbereich.

Als Branchenprojekt wird die Qualitätssicherung von erfahrenen Fachleuten der Versicherungswirtschaft ehrenamtlich unterstützt. Insbesondere die Erfordernisse eines Marktes, der im ständigen Wandel ist, machen eine regelmäßige Kontrolle und Weiterentwicklung der Ausbildungsinhalte notwendig. Das Ergebnis dieser Veränderungen liegt Ihnen mit diesem Ausbildungsprogramm vor.

\* Versicherungskaufleute, Versicherungsfachleute (BWV), Versicherungsbetriebswirte (DVA), Dipl.-Betriebswirte (BA/Versicherungen) und Dipl.-Betriebswirte (FH/Versicherungen).

Die aktuelle Fortschreibung des Ausbildungsprogramms schöpft aus der betrieblichen Praxis:

- Die Lerninhalte zu „Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz“, „Lebensversicherung/Private Rentenversicherung“ sowie „Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung“ wurden an die Neuerungen durch das Alters-einkünftegesetz angepasst.
- Die Lerninhalte zum Altersvermögensgesetz wurden gestrafft. Gleichzeitig ist das Sachgebiet „Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung“ erweitert worden, um das vertrieblich an Bedeutung gewinnende Thema „Pensionskasse durch Entgeltumwandlung“ in das Ausbildungsprogramm aufnehmen zu können.
- Die Lerninhalte zur Gesetzlichen Unfallversicherung konzentrieren sich auf die zur Ermittlung und Schließung von Versorgungslücken zentralen Aspekte.
- Die Lerninhalte zum Autoschutzbrief sind nur noch in der praktischen Prüfung prüfungsrelevant.
- Die durch Spiegelstriche kenntlichen Lerninhalte zu einem Lernziel definieren dieses umfassend und abschließend.

Die Inhalte dieses Ausbildungsprogramms sind erstmals in der September-Prüfung 2005 prüfungsrelevant.

Dieses Ausbildungsprogramm stellt für die Unternehmen eine Orientierungshilfe für die unternehmensinternen Ausbildungs- und Trainingspläne dar. Allerdings macht es keine Vorgaben zum Aufbau und zur Durchführung der unternehmensinternen Qualifizierungsmaßnahmen. Vielmehr sind die Ausbilder aufgefordert, die notwendigen Ausbildungsinhalte in geeigneter Form methodisch aufzubereiten.

Die Qualifizierung „Servicefachmann/-fachfrau Versicherung (BWV)“ ist eine zukunftsorientierte Ausbildung mit vielen Perspektiven: Die Zusatzmodule „Bausparen und Investment“, „Betriebliche Altersvorsorge“ sowie „Gewerbekundengeschäft Sach-/Vermögensversicherung“ stehen dem/der „Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“ als Weiterbildungsmöglichkeiten offen. Ebenso besteht die Möglichkeit, den Abschluss „Versicherungsfachmann/-fachfrau (BWV)“ zu erwerben, wenn die systematische praktische Einarbeitung von mind. 60 Tagen nachgewiesen und die verkaufspraktische Prüfung bestanden wird.

Servicequalität und Kundenorientierung werden in Service-Centern und Agenturen gelebt und erlebt. Es sind die Menschen an diesen Arbeitsplätzen, die die Kontakte zum Kunden entscheidend gestalten. Sie gewährleisten die Art und Weise der persönlichen Kommunikation und der Beziehung des Unternehmens zum Kunden. Der Kunde von heute fordert guten fachlichen und persönlichen Service. Das Berufsbild „Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“ ist dafür ein Gütesiegel.

München/Köln, im März 2005

Berufsbildungswerk der  
Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

# Das Ausbildungsprogramm in der praktischen Anwendung

Das Ausbildungsprogramm umfasst folgende Module:

Zeitliche Richtwerte

## Modul: Versicherungsfachliche Kompetenz

1. Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)	12 UE
2. Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz	19 UE
3. Versicherungsfachliche Grundlagen	
• Lebensversicherung/Private Rentenversicherung	24 UE
• Unfallversicherung	8 UE
• Krankenversicherung/Pflegeversicherung	20 UE
• Haftpflichtversicherung	12 UE
• Kraftfahrtversicherung	12 UE
• Verbundene Hausratversicherung	12 UE
• Verbundene Gebäudeversicherung	12 UE
• Rechtsschutzversicherung	6 UE
4. Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung (Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)	13 UE
	<hr/>
	150 UE

## Modul: Fachkompetenz Agentur

1. Rechtliche Grundlagen	2 UE
2. Bürowirtschaft	12 UE
3. Informationstechnik	12 UE
4. Unternehmensspezifische Agenturprogramme	4 UE
	<hr/>
	30 UE

## Modul: Fachkompetenz Service-Center

1. Rechtliche Grundlagen	4 UE
2. Technik und Prozesse	16 UE
3. PC-Standardprogramme in der Anwendung	10 UE
	<hr/>
	30 UE

## Modul: Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

1. Selbstmanagement	12 UE
2. Grundlagen der (Tele-) Kommunikation	18 UE
3. Systematik und Verhalten im Kundengespräch	24 UE
4. Zusammenarbeit im Team	6 UE
	<hr/>
	60 UE

Die Lernziele beschreiben die angestrebten Lernergebnisse innerhalb der Sachgebiete. Den Lernzielen wurden zur Konkretisierung Lerninhalte zugeordnet. Lernziele, Lerninhalte und Taxonomiestufen helfen dem Lernenden, dem Auszubildenden und dem Prüfer bei der Anwendung des Ausbildungsprogramms. Durch die Tätigkeitswörter wird das Lernziel hinsichtlich seiner Anforderungen erkennbar gemacht.




Bei dem vorliegenden Ausbildungsprogramm handelt es sich weder um eine Ablaufplanung für die Ausbildung im Betrieb noch um methodische Vorgaben für den Ausbilder. So muss sich der Ausbilder z. B. überlegen, wie und wann er Rechtsgrundlagen und versicherungsfachliche Grundlagen verbindet. Mit der Taxonomie werden die Lernziele geordnet und die Richtung des Lernens verdeutlicht.

Dem Ausbildungsprogramm wurden folgende Taxonomiestufen mit entsprechenden Tätigkeitswörtern zugrunde gelegt:

<b>Taxonomie- stufe</b>	<b>Anforderungen</b>	<b>verwendbare Tätigkeitswörter</b>
1	<b>Wissen:</b> Kenntnisse erwerben und nachweisen	aufzählen, beschreiben, nennen, schildern
2	<b>Anwendung:</b> Wissen herbeiziehen / Unbekanntes nach Bekanntem bearbeiten / Regeln, Methoden, Gesetze anwenden	abgrenzen, anbieten, anwenden, beachten, bearbeiten, beitragen, beraten, berechnen, berichten, berücksichtigen, bilden, durchführen, einhalten, einsetzen, ermitteln, erstellen, gestalten, handhaben, herausstellen, informieren, korrespondieren, nachbereiten, nutzen, planen, repräsentieren, vorbereiten, vornehmen
3	<b>Interpretation:</b> Wissen neu ordnen und auf Lösung ausrichten/ Auffassungen gewichten / Inhalte zusammenfassen, zuordnen	begründen, darstellen, erläutern, erklären, gegenüberstellen, sich mit ... auseinandersetzen, unterscheiden, vergleichen, zuordnen

Bei der Gestaltung der Ausbildung ist als Maßstab die Bedarfssituation eines sozialversicherungspflichtig beschäftigten Privatkunden mit Haus- und Grundbesitz, Tierhaltung und Kraftfahrzeugbetrieb anzusetzen. Lediglich in der Krankenversicherung wird eine Ausnahme gemacht: auch Beamte und Selbstständige werden als wichtige Zielgruppe genannt. Dennoch ist das Beihilferecht nicht prüfungsrelevant. Alter, Familienstand und finanzielle Situation des Privatkunden werden durch das Ausbildungsprogramm nicht grundsätzlich beschränkt.

Es wird für die Unternehmen notwendig sein, Teilbereiche des Ausbildungsprogramms unternehmensspezifisch zu ergänzen, weiter auszubauen und anzupassen. Das Gleiche gilt für die Durchführung der praktischen Einarbeitung. Der hier vorgelegte Plan stellt ein Grobraster dar, das als Grundlage für die unternehmensspezifische Einarbeitung dienen soll. Die Umsetzung in einen betriebsspezifischen, individuellen, nachvollziehbaren Einarbeitungsplan ist unerlässlich.

- Die im Ausbildungsprogramm mit dem Symbol  gekennzeichneten Lernziele sind verbindliche Bestandteile der Ausbildung, aber nicht prüfungsrelevant.
- Die mit dem Symbol  gekennzeichneten Lernziele sind nur in der schriftlichen Prüfung prüfungsrelevant.
- Die mit dem Symbol  gekennzeichneten Lernziele sind nur in der praktischen Prüfung prüfungsrelevant.
- Die nicht gekennzeichneten Lernziele sind sowohl in der schriftlichen als auch in der praktischen Prüfung prüfungsrelevant.

# Anleitung zum systematischen Coaching im Service-Center

## 1. Ziel

Der/die TeilnehmerIn am Ausbildungsgang „Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“ soll die erworbenen Kompetenzen nach dem systematischen Coaching selbstständig im Service-Center und in Kundengesprächen anwenden können.

## 2. Zeitrahmen

Die praktische Grundausbildung und Einarbeitung erfolgt über einen Zeitraum von mindestens 6 Monaten. In diesem Zeitraum muss ein systematisches Coaching von 10 Tagen erfolgen.

## 3. Vorbereitung und Durchführung

3.1 Das Coaching wird wie folgt vorbereitet:

- Informationen über die einzelnen Einarbeitungsphasen (individueller Einarbeitungsplan mit Durchführungsnachweis)
- Planung der praktischen Einarbeitung unter Berücksichtigung der erworbenen Kenntnisse aus den Modulen „Praxisorientierte Verhaltenskompetenz“, „Fachkompetenz Service-Center“ und „Versicherungsfachliche Kompetenz“
- Festlegung eines Ansprechpartners aus dem Kreis der Einarbeitungsverantwortlichen

3.2 Das Coaching wird nach folgenden Inhalten gestaltet:

- a) Fach-Coaching (Versicherungsfachliche Themen)
- b) Qualitäts-Coaching (Verhalten im Gespräch)
- c) System-Coaching
- d) Anwendungs- und Übungsphasen

Hierin sind enthalten:

- Simulierte Kundengespräche mit verschiedenen Rollenverteilungen.
- Reale Kundengespräche zu verschiedenen Gesprächsanlässen.
- Analysen nach jedem gemeinsamen Kundengespräch nach den in den Lerninhalten definierten Kompetenzen (siehe auch 3.1).
- Regelmäßige Kontrolle und Dokumentation der praktischen Umsetzung der vermittelten Inhalte.

## 4. Verantwortliche für das Coaching

4.1 Mit dem Coaching sollten folgende Personen beauftragt werden:

- Führungskräfte im Service-Center
- Spezialisten
- Trainer
- Paten (erfahrene Kollegen)

4.2 Die für das Coaching verantwortlichen Personen (siehe 4.1) müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Kenntnisse zum Ausbildungsprogramm
- fachliche Qualifikation im jeweiligen Einarbeitungsgebiet
- Fähigkeit zur Planung und Selbstorganisation
- Vorbildfunktion in persönlicher, fachlicher, praktischer und arbeitsorganisatorischer Hinsicht

Die Spezialisten, Führungskräfte im Service-Center und Trainer müssen darüber hinaus folgende Anforderung erfüllen:

- Grundkompetenz zur Gestaltung von Lernprozessen (Didaktik und Methodik)

## **5. Durchführungsnachweis**

Das Coaching muss in einem Ausbildungsnachweisheft dokumentiert werden. Hierbei müssen alle 4 Bereiche des Coaching unter 3.2 Beachtung finden.

Das Ausbildungsnachweisheft wird zu Beginn der Ausbildung dem/der TeilnehmerIn ausgehändigt, ist von ihm/ihr eigenverantwortlich zu führen und muss zur Prüfungsanmeldung vollständig dem Ausbildungsverantwortlichen übergeben werden.

# Anleitung zum systematischen Coaching in der Agentur

## 1. Ziel

Der/die TeilnehmerIn am Ausbildungsgang „Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)“ soll die erworbenen Kompetenzen nach dem systematischen Coaching selbstständig in der Agentur und in Kundengesprächen anwenden können.

## 2. Zeitrahmen

Die praktische Grundausbildung und Einarbeitung erfolgt über einen Zeitraum von mindestens 6 Monaten. In diesem Zeitraum muss ein systematisches Coaching von 10 Tagen erfolgen.

## 3. Vorbereitung und Durchführung

3.1. Das Coaching wird wie folgt vorbereitet:

- Informationen über die einzelnen Einarbeitungsphasen (individueller Einarbeitungsplan mit Durchführungsnachweis)
- Planung der praktischen Einarbeitung unter Berücksichtigung der erworbenen Kenntnisse aus den Modulen „Praxisorientierte Verhaltenskompetenz“, „Fachkompetenz Agentur“ und „Versicherungsfachliche Kompetenz“
- Festlegung eines Ansprechpartners aus dem Kreis der Einarbeitungsverantwortlichen

3.2. Das Coaching wird nach folgenden Inhalten gestaltet:

- a) Fach-Coaching (Versicherungsfachliche Themen, Angebot, Antrag, Schadenmeldung)
- b) Qualitäts-Coaching (Verhalten im Gespräch)
- c) System-Coaching (Umgang mit PC und Anwenderprogrammen)
- d) Büroorganisation

Hierin sind enthalten:

- Kundengespräche zu verschiedenen Gesprächsanlässen.
- Analyse nach jedem Kundengespräch nach den in den Lerninhalten definierten Kompetenzen (siehe auch 3.1).
- Regelmäßige Kontrolle und Dokumentation der praktischen Umsetzung der vermittelten Inhalte.

## 4. Verantwortliche für das Coaching

4.1. Mit dem Coaching sollten folgende Personen beauftragt werden:

- Agenturisten
- Verantwortliche der Aus- und Weiterbildung des ausbildenden Unternehmens
- Trainer
- Paten (erfahrene Kollegen)

4.2. Die für das Coaching verantwortlichen Personen (siehe 4.1) müssen folgende Anforderungen erfüllen:

- Kenntnisse zum Ausbildungsprogramm
- fachliche Qualifikation im jeweiligen Einarbeitungsgebiet
- Fähigkeit zur Planung und Selbstorganisation
- Vorbildfunktion in persönlicher, fachlicher, praktischer und arbeitsorganisatorischer Hinsicht

Die Verantwortlichen der Aus- und Weiterbildung, Agenturisten und Trainer müssen darüber hinaus folgende Anforderung erfüllen:

- Grundkompetenz zur Gestaltung von Lernprozessen (Didaktik und Methodik)

## **5. Durchführungsnachweis**

Das Coaching soll in einem Ausbildungsnachweisheft dokumentiert werden. Hierbei müssen alle 4 Bereiche des Coaching unter 3.2 Beachtung finden.

Das Ausbildungsnachweisheft wird zu Beginn der Ausbildung dem/der TeilnehmerIn ausgehändigt, ist von ihm/ihr eigenverantwortlich zu führen und muss zur Prüfungsanmeldung vollständig dem Ausbildungsverantwortlichen übergeben werden.

# Literaturverzeichnis

Für das Ausbildungsprogramm empfiehlt sich die nachfolgend aufgeführte Literatur. Das Anspruchsniveau der einzelnen Lehrbücher ist unterschiedlich. Maßstab sind allein die Lernziele im Ausbildungsprogramm. Das Verzeichnis erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit; es können also auch andere - insbesondere unternehmensspezifische - Hilfsmittel herangezogen werden.

Auf die Benutzung der jeweils neuesten Auflage sollte geachtet werden.

Verschiedene Autoren  
„Individualversicherung“  
Versicherungslehre I + II  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

von Fürstenwerth/Weiß (Schmidt)  
Versicherungsalphabet  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

Allgemeine Versicherungsbedingungen  
[www.bwv-online.de/servicefachmann](http://www.bwv-online.de/servicefachmann)

Kurzendörfer, Volker  
Einführung in die Lebensversicherung  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

Buttler, Andreas  
Einführung in die betriebliche Altersversorgung mit allen  
Änderungen durch das Alterseinkünftegesetz  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

Broschüren zum Thema Rente  
[www.bfa.de](http://www.bfa.de)  
Bundesversicherungsanstalt für Angestellte, Berlin

Uleer, Hans Christoph  
100 Fragen zur Privaten Kranken- und Pflegeversicherung  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

Heimbücher, Bruno  
Einführung in die Haftpflichtversicherung  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

Heimbücher, Bruno  
100 Fragen zur Kraftfahrtversicherung  
Verlag Versicherungswirtschaft, Karlsruhe

Versicherung Kompass 2005. Trends und Tipps, Zahlen, Daten, Informationen.  
Haufe Verlag

## Informationsbroschüren des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft

Im Bereich Fachservice des GDV [www.gdv.de/fachservice](http://www.gdv.de/fachservice) finden Sie viele aktuelle Publikationen zur Bestellung und zum Download.

## Als ergänzende Hilfsmittel und Quellen sollten für die einzelnen Sachgebiete und Sparten verwendet werden:

Geschäftsberichte der Unternehmen

Antragsformulare und Versicherungsscheine

Tarife

Allgemeine und besondere Versicherungsbedingungen der Unternehmen

Gesetzestexte

Verbraucherinformationen

Wettbewerbsrichtlinien

Informationsbroschüren des BWV

## Literatur zum Modul Fachkompetenz Service-Center

Cleveland, Mayben, Greff  
Call Center management.  
Gabler Verlag

Olbert, Hans  
Recht im Call Center. Vertragsgestaltung, Wettbewerbsrecht, Datenschutz, Arbeitsrecht.  
Sauer Verlag

Schuler / Pabst  
Personalentwicklung im Call-Center der Zukunft: Fluktuation verhindern, Mitarbeiter langfristig binden. Hermann Luchterhand Verlag, Neuwied

## Literatur zum Modul Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

Birkenbihl, Vera F.  
Psychologisch richtig verhandeln.  
Moderne Verlagsgesellschaft mvg

Birkenbihl, Vera F.  
Fragetechnik schnell trainiert. Das Trainingsprogramm für Ihre erfolgreiche Gesprächsführung.  
Moderne Verlagsgesellschaft mvg

Berkel, Karl  
Konflikttraining. Arbeitshefte zur Führungspsychologie Band 15  
Sauer Verlag

Haeske, Udo  
Erfolgreich telefonieren im Beruf. Informieren, beraten, überzeugen.  
Beltz Weiterbildung, Weinheim

Haug, Christoph V.  
Erfolgreich im Team. Praxisnahe Anregungen und Hilfestellungen für effiziente Zusammenarbeit.  
Verlag C.H. Beck, München

Schulz von Thun, Friedemann  
Miteinander Reden 1, Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation.  
Rowohlt, Reinbek bei Hamburg

Tausch, Reinhard  
Hilfen bei Stress und Belastung  
Rowohlt, Reinbek bei Hamburg

Wagner-Link, Angelika  
Verhaltenstraining zur Stressbewältigung - Arbeitsbuch für Therapeuten und Trainer.  
Klett Cotta Verlag

# Abkürzungsverzeichnis

AGIB	Allgemeine Versicherungsbedingungen für die Glasversicherung	IVK	Internationale Versicherungskarte
AGBG	Gesetz über die Regelung allgemeiner Geschäftsbedingungen	Kfz	Kraftfahrzeug
agv	Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland	LV	Lebensversicherung
AKB	Allgemeine Versicherungsbedingungen für die Kraftfahrtversicherung	PflVG	Pflichtversicherungsgesetz
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen	PKV	Private Krankenversicherung
AVmG	Altersvermögensgesetz	PKW	Personenkraftwagen
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch	S-Klasse	Schadenklasse
BU	Berufsunfähigkeit	SF-Klasse	Schadenfreiheitsklasse
BWV	Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.	StVG	Straßenverkehrsgesetz
EStG	Einkommensteuergesetz	TVO	Tarifverordnung
EU	Europäische Union	UE	Unterrichtseinheit (i.d.R. 45 Minuten)
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft	UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
GKV	Gesetzliche Krankenversicherung	VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
GRV	Gesetzliche Rentenversicherung	ver.di	Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
GUV	Gesetzliche Unfallversicherung	VGA	Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e.V.
HUK	Haftpflicht-, Unfall-, Auto- und Rechtsschutzversicherung	VN	Versicherungsnehmer
		VP	Versicherte Personen
		VVG	Versicherungsvertragsgesetz

**Ausbildungsinhalte:**

**Modul Versicherungsfachliche Kompetenz**

**1. Kaufmännische und rechtliche Grundlagen  
für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen  
(BWV)**

## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
1. Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)			12 UE
1.1 Vertragsrecht	1.1.1 1.1.2 1.1.3 1.1.4	Geschäftsfähigkeit Zustandekommen von Verträgen Grundlagen des Versicherungsvertrages Beginn und Ende des Versicherungsvertrages	
1.2 Besondere Rechtsvorschriften für den Versicherungsvertrag	1.2.1 1.2.2 1.2.3 1.2.4 1.2.5	Versicherungsschein Beitragszahlung Obliegenheiten des Versicherungsnehmers Anzeigepflicht Eigentumswechsel in der Schadenversicherung	
1.3 Grundlagen für die Tätigkeit des/der Servicefachmann/-fachfrau	1.3.1 1.3.2 1.3.3	Ausbildungs- und Prüfungsverfahren Besondere Rechtsstellung Arbeitnehmervertretungen	
1.4 Wettbewerbsrecht	1.4.1 1.4.2	Allgemeine Wettbewerbsgrundsätze Unzulässiges Wettbewerbsverhalten	
1.5 Verbraucherschutz	1.5.1 1.5.2 1.5.3 1.5.4	Grundlagen des Verbraucherschutzes Schutzverbände Regelungen für den Abschluss von Verträgen Datenschutz	
1.6 Versicherungsaufsicht			

## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1 Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)			
1.1 Vertragsrecht			
1.1.1 Geschäftsfähigkeit	1	Geschäftsfähigkeit natürlicher Personen beschreiben – Geschäftsunfähigkeit – beschränkte Geschäftsfähigkeit – volle Geschäftsfähigkeit	1
1.1.2 Zustandekommen von Verträgen	2	Gültigkeit von Verträgen mit Minderjährigen beachten – Einwilligung der Eltern – Genehmigung durch das Vormundschaftsgericht – nachträgliche Genehmigung durch den Volljährigen	2
	3	Willenserklärungen nennen – Antrag – Annahme	1
	4	Zustandekommen eines Vertrages herausstellen	2
	5 <del>✗</del>	Besonderheiten bei Online-Verträgen herausstellen	2
1.1.3 Grundlagen des Versicherungsvertrages	6	Rechtsgrundlagen des Versicherungsvertrages nennen – BGB – VVG – VAG – AVB – besondere Versicherungsbedingungen – Tarifbestimmungen – Klauseln	1



## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1.1.4 Beginn und Ende des Versicherungsvertrages	7	Am Versicherungsvertrag beteiligte Personen abgrenzen – Versicherer – Versicherungsnehmer – Versicherter – Bezugsberechtigter – Beitragszahler	2
	8	Über die Bedeutung der Antragsbindefristen für Gesellschaft und Kunden informieren – Beginn und Ablauf der Antragsbindefristen – Widerrufs- bzw. Rücktrittsrecht – Widerspruchsrecht	2
	9	Die Verbraucherinformationen kundenorientiert herausstellen – Belehrung zum Widerspruchs-, Widerrufs- und Rücktrittsrecht – Besonderheiten einzelner Sparten	2
	10	Antragsannahme durch den Versicherer herausstellen – Antragsannahme-Erklärung – Aushändigung des Versicherungsscheines – Abweichungen zwischen Antrag und Versicherungsschein	2
	11	Versicherungsbeginne abgrenzen – formeller Beginn – technischer Beginn – materieller Beginn	2
	12	Einlösklauseln anwenden – einfache Einlösklausel – erweiterte Einlösklausel	2
	13	Gründe der Beendigung des Versicherungsverhältnisses abgrenzen – ordentliche Kündigung – außerordentliche Kündigung – Rücktritt – Anfechtung – Ablauf – Tod – Risikofortfall	2






## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1.2 Besondere Rechtsvorschriften für den Versicherungsvertrag			
1.2.1 Versicherungsschein	1	Bedeutung des Versicherungsscheines beschreiben – Verpflichtung zur Ausstellung – Beweisurkunde – Legitimationspapier in der Lebensversicherung	1
1.2.2 Beitragszahlung	2	Beitragszahlungspflicht des Versicherungsnehmers herausstellen – Rechtspflicht des Versicherungsnehmers – Fälligkeit des Beitrages	2
	3	Zahlungsweisen und Beitragsarten nennen – Einmalbeitrag – laufender Beitrag – Erstbeitrag – Folgebeitrag	1
	4	Rechtsfolgen aus der Nichtzahlung des Erstbeitrages oder der Folgebeiträge erklären – Regelung der Fristen – qualifiziertes Mahnverfahren – Rücktritts-/Kündigungsrecht – Erlöschen des Versicherungsschutzes – Beitragsregelung	3
1.2.3 Obliegenheiten des Versicherungsneh- mers	5	Obliegenheiten abgrenzen – bei Antragstellung – während der Vertragsdauer – bei oder nach Eintritt des Versicherungsfalles	2
	6	Voraussetzung für den Eintritt von Rechtsfolgen bei der Verletzung von Obliegenheiten beach- ten – Kausalität – Verschulden	2





## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1.2.4 Anzeigepflicht	7	Rechtsfolgen aus der Verletzung von Obliegenheiten beachten – Kündigung – Rücktritt – Leistungsfreiheit	2
	8	Anzeigepflicht nennen – vorvertragliche – während der Vertragsdauer (anzeigepflichtige Gefahrumstände)	1
1.2.5 Eigentumswechsel in der Schadenversi- cherung	9 	Folgen für den Kunden und eigenen Handlungsbedarf beachten	2
	10	Anlässe für den Eigentumswechsel in der Schadenversicherung nennen – Veräußerung – Erbfolge – Schenkung	1
	11	Rechtsfolgen aus dem Eigentumswechsel erklären – Anzeigepflicht – Übergang der Versicherung – besondere Kündigungsrechte – Beitragsregelung	3
1.3. Grundlagen für die Tätigkeit des/der Servicefachmann/-fachfrau			
1.3.1 Ausbildungs- und Prüfungsverfahren	1 	Ausbildungs- und Prüfungsverfahren zur Erlangung der Qualifikation „Servicefachmann/- fachfrau Versicherung (BWV)“ beschreiben – Ausbildungsinhalte – Ablauf der praktischen Einarbeitung – persönlicher Ausbildungs- und Einarbeitungsplan – Prüfungsverfahren	1



## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1.3.2 Besondere Rechtsstellung	2	Unternehmensspezifische Kompetenzen nennen – Entgegennahme von Anträgen – Entgegennahme von Anzeigen, Kündigungs- und Rücktrittserklärungen – Aushändigung von Versicherungsscheinen und Nachträgen – Entgegennahme von Bareinzahlungen – vorläufige Deckungszusage – Schadenregulierungsvollmacht	1
	3 	Rechtsfolgen für das Unternehmen und den Mitarbeiter bei Kompetenzüberschreitung nennen	1
1.3.3 Arbeitnehmervertretungen	4 	Zuständige Gewerkschaft nennen – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft / ver.di	1
	5 	Wesentliche Aufgaben der Gewerkschaft schildern – Tarifpolitik – Arbeitszeit – Qualifikation	1
	6 	Betriebliche Arbeitnehmervertretungen nennen – Betriebsräte – Jugend- und Auszubildendenvertretungen – Schwerbehindertenvertretung	1
	7 	Aufgaben und Möglichkeiten der Arbeitnehmervertretungen nennen – Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte – Betriebsvereinbarungen	1
1.4 Wettbewerbsrecht			
1.4.1 Allgemeine Wettbewerbsgrundsätze	1	Grundsätze des Wettbewerbs herausstellen – Wettbewerbsfreiheit – kein Verstoß gegen die guten Sitten – Anspruch auf Unterlassung und Schadenersatzpflicht	2

## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1.4.2 Unzulässiges Wettbewerbsverhalten	1 	Unzulässiges Wettbewerbsverhalten beachten – Verbot der Verunglimpfung – Firmenwahrheit und -klarheit – Ausspannung von Verträgen (Lebensversicherung) – Darstellung künftiger Überschussanteile (Lebensversicherung) – verbotene Kündigungshilfe bei bestehenden Verträgen (Sachversicherung/HUK) – Ausspannung und Freigabeanträge (Krankenversicherung) – vergleichende Werbung – unzulässige Rechtsberatung – Versprechen von Geld und Sachwerten	2
1.5 Verbraucherschutz			
1.5.1 Grundlagen des Verbraucherschutzes	1 	Gesetze, die den Verbraucherschutz regeln, nennen – Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) – Versicherungsvertragsgesetz (VVG)	1
1.5.2 Schutzverbände	2 	Funktionen und Aufgaben der Verbraucherschutz-Organisationen und des Ombudsmannes nennen	1
1.5.3 Regelungen für den Abschluss von Verträgen	3 	Wesentlichen Inhalt des „Gesetzes über den Widerruf von Haustürgeschäften“ schildern – Beschreibung von Haustürgeschäften – Widerrufsfristen – Direktabschluss von Verträgen am Telefon	1
1.5.4 Datenschutz	4	Geschützte personenbezogene Daten – im Rahmen der Tätigkeit – beachten – Gesundheitsangaben in der Personenversicherung – Einkommensangaben in der Versorgungsberatung – finanzielle Belastungen/Vermögensverhältnisse – Begünstigungsregelungen	2
	5	Datenschutzklausel in Anträgen beachten – Einverständnis zur Übermittlung bestimmter Daten an Dritte	2

## Ausbildungsinhalte: Kaufmännische und rechtliche Grundlagen für den/die Servicefachmann/-fachfrau Versicherungen (BWV)

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1.6 Versicherungsaufsicht	6 	Besonderheiten bei der Telekommunikation beachten – Fernmeldegeheimnis	2
	1 	Aufsichtsbehörden und deren Zuständigkeiten nennen – Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht	1

## **2. Gesetzliche Rentenversicherung/ Altersvermögensgesetz**

## Ausbildungsinhalte: Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
2. Gesetzliche Rentenversicherung/ Altersvermögensgesetz			12 UE 7 UE
2.1 Gesetzliche Rentenversicherung	2.1.1 2.1.2 2.1.3 2.1.4 2.1.5	Einführung Versicherungspflicht Renten Rentenrechtliche Zeiten Rentenberechnung	
2.2 Altersvermögensgesetz (AVmG)	2.2.1 2.2.2 2.2.3	Einführung Begünstigter Personenkreis Grundsätze der Förderung	
2.3 Steuerliche Behandlung	2.3.1 2.3.2	GRV als Bestandteil der Basisversorgung AVmG als Bestandteil der Zusatzversorgung	

## Ausbildungsinhalte: Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
2.1 Gesetzliche Rentenversicherung			
2.1.1 Einführung	1	Bedeutung, Aufbau und Finanzierung der gesetzlichen Rentenversicherung erklären – Finanzierung der GRV – Träger der GRV – Demographische Entwicklung – Probleme des Umlageverfahrens – Die Säulen der Altersvorsorge	3
2.1.2 Versicherungspflicht	1	Umfang und Bedeutung der Versicherungspflicht der Arbeitnehmer erklären	3
	2	Grundlagen der Beitragsbemessung für Arbeitnehmer anwenden – Bruttoarbeitsentgelt – Beitragsbemessungsgrenze (alte bzw. neue Bundesländer) – Beitragssatz	2
2.1.3 Renten	1	Rente wegen Alters abgrenzen – Regelaltersrente – Altersrente für langjährig Versicherte – Altersrente für Frauen – Altersrente für Schwerbehinderte	2
	2	Renten wegen verminderter Erwerbsfähigkeit abgrenzen – Rente wegen teilweiser Erwerbsminderung – Rente wegen voller Erwerbsminderung – Berufsschutz bei teilweiser Erwerbsminderung	2
	3	Renten wegen Todes abgrenzen – Kleine Witwen-/Witwerrente – Große Witwen-/Witwerrente – Halbwaisenrente – Vollwaisenrente	2
	4	Auswirkungen der vorzeitigen oder der späteren Inanspruchnahme einer Rente nennen	1

## Ausbildungsinhalte: Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
2.1.4 Rentenrechtliche Zeiten	1	Vollwertige Beitragszeiten beschreiben – Versicherungspflichtige Beschäftigung – Kindererziehungszeiten – Wehr- und Zivildienst – Lohnersatzleistungsbezug	1
	2	– beitragsfreie Zeiten beschreiben – Anrechnungszeiten – Zurechnungszeiten	1
	3	Berücksichtigungszeiten beschreiben	1
2.1.5 Rentenberechnung	1	Hilfsmittel zur Rentenberechnung/Rentenschätzung nennen – Versicherungsverlauf – Renteninformation – Computer-Rentenberechnung	1
2.2 Altersvermögensgesetz (AVmG)			
2.2.1 Einführung	1	Gründe für die Schaffung des Altersvermögensgesetzes beschreiben – Absenkung des Rentenniveaus – Stufenweise Einführung des Kapitaldeckungsverfahrens	1
2.2.2 Begünstigter Personenkreis	1	Förderberechtigte und nicht förderberechtigte Personenkreise abgrenzen – Pflichtversicherte Personen in der GRV – Sonderregelungen für Ehegatten – Beamte, Berufssoldaten, Richter	2
2.2.3 Grundsätze der Förderung	1	Das Zusammenwirken verschiedener Förderkomponenten erklären – Grund- und Kinderzulage(n) – förderfähiger Höchstbeitrag – Sonderausgabenabzug – Mindesteigenbeitrag – Sockelbetrag – Förderstufen	3

## Ausbildungsinhalte: Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
2.3 Steuerliche Behandlung	2	Grundsätze der Ehegattenförderung beachten	2
	3	Antragsverfahren zur Erlangung der Förderung beschreiben	1
	4	Förderfähige Produkte nennen – Rentenversicherung – Fondssparpläne – Banksparpläne	1
	5	Folgen bei Vertragsänderung/-beendigung berücksichtigen – Anbieterwechsel – Kündigung – Tod	2
	6	Über Merkmale zertifizierter Produkte informieren – Mindestalter – Beitragserhaltungsgarantie – lebenslange, gleichbleibende oder steigende Rente – Teilkapitalisierung – Verfügungsbeschränkungen – Ruhemöglichkeit des Vertrages	2
	2.3.1 GRV als Bestandteil der Basisversorgung	1	Steuerliche Behandlung der Aufwendungen anwenden – steuerlich abziehbare Vorsorgeaufwendungen – Abzugshöchstbetrag
	2	Steuerliche Behandlung der Leistungen anwenden – nachgelagerte Besteuerung – Feststellung des steuerpflichtigen Anteils bei Rentenbezug bis 2040	2
2.3.2 AVmG als Bestandteil der Zusatzversorgung	1	Steuerliche Behandlung der Aufwendungen anwenden – Sonderausgabenabzug	2

## Ausbildungsinhalte: Gesetzliche Rentenversicherung/Altersvermögensgesetz




Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	2	Steuerliche Behandlung der Leistungen anwenden – nachgelagerte Besteuerung – lebenslange Rente – Auszahlungsplan	2

### **3. Versicherungsfachliche Grundlagen**


## Ausbildungsinhalte: Lebensversicherung/Private Rentenversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.1 Lebensversicherung/ Private Rentenversicherung			24 UE
3.1.1 Einführung	3.1.1.1 3.1.1.2 3.1.1.3	Markt und Chancen Bedarf Zielgruppen	
3.1.2 Versicherungssumme	3.1.2.1 3.1.2.2 3.1.2.3	Bedarfsermittlung Angebotsformen Anpassung	
3.1.3 Leistungsumfang			
3.1.4 Beitrag			
3.1.5 Antragsaufnahme	3.1.5.1	Aufbau und Inhalt der Anträge	
3.1.6 Versicherungsfall	3.1.6.1 3.1.6.2	Versicherungsfälle Meldung des Versicherungsfalls	
3.1.7 Besonderheiten	3.1.7.1 3.1.7.2 3.1.7.3 3.1.7.4	Überschussbeteiligung Vertragserhaltung Steuerliche Behandlung Übergangsregelung für Altverträge	
3.1.8 Private kapitalgedeckte Leibrenten- versicherung	3.1.8.1 3.1.8.2 3.1.8.3	Einführung Produkt Steuerliche Behandlung	


## Ausbildungsinhalte: Lebensversicherung/Private Rentenversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.1 Lebensversicherung/Private Rentenversicherung			
3.1.1 Einführung			
3.1.1.1 Markt und Chancen	1 	Markt und Chancen der Lebens- und Rentenversicherung als private Vorsorge beschreiben – Anbieter für private Vorsorge – Anteil der LV an privater Vorsorge	1
3.1.1.2 Bedarf	2 	Gründe für den Bedarf an Lebens-/Rentenversicherungen schildern – Altersvorsorge – Hinterbliebenenvorsorge – Vermögensbildung – Zielsparen – Finanzierungshilfe – Einkommenssicherung bei Erwerbsminderung	1
3.1.1.3 Zielgruppen	3 	Zielgruppen ermitteln und den unterschiedlichen Bedarf herausstellen – junge Leute – Singles – Paare – Familien mit Kindern – Arbeitnehmer – Senioren – Bauherren	2
3.1.2 Versicherungssumme			
3.1.2.1 Bedarfsermittlung	1	Kriterien für die Ermittlung des individuellen Bedarfs erklären – vorhandene Versorgung (GRV, BAV, AVmG) – Einkünfte – Familienstand – Versorgungsziele	3


## Ausbildungsinhalte: Lebensversicherung/Private Rentenversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.1.2.2 Angebotsformen	2	Anhand eines Beispiels Versorgungslücke ermitteln	2
	3	Bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln – Versorgungslücke – Kapitalbedarf	2
	4	Verschiedene Angebotsformen berücksichtigen – Gemischte Versicherung – Risikoversicherung – Termfix-Versicherung – Rentenversicherung mit aufgeschobenem Rentenbeginn – Rentenversicherung mit sofort beginnender Rente – BUZ/UZV – Private kapitalgedeckte Leibrentenversicherung	2
	5 	Unternehmensspezifische Angebotsformen bedarfsgerecht anbieten	2
3.1.2.3 Anpassung	6	Gründe für die Anpassung der versicherten Leistung erläutern – Änderung des Familienstandes – Preisentwicklung – Einkommensentwicklung	3
	7	Möglichkeiten der vertraglichen Anpassung abgrenzen – fester Prozentsatz – GRV-Höchstbeitrag	2
3.1.3 Leistungsumfang	1	Leistungsumfang der Lebens-/Rentenversicherung sowie der Zusatzversicherungen herausstellen – Versicherungssumme – Rentenzahlung/Kapitalzahlung – Rentenwahlrecht/Kapitalwahlrecht – Beitragsbefreiung bei BU – BU-Rente – Überschussbeteiligung	2

## Ausbildungsinhalte: Lebensversicherung/Private Rentenversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.1.4 Beitrag	1	Zusammensetzung des Beitrags nennen – Sparanteil – Risikoanteil – Kostenanteil	1
	2	Faktoren für die Beitragsermittlung herausstellen – Geschlecht – Eintrittsalter – Beruf – Laufzeit – Versicherungssumme – Summenzuschläge/Summenrabatte – Zahlungsweise – Zusatzversicherungen	2
3.1.5 Antragsaufnahme			
3.1.5.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn, -dauer – Personendaten (Versicherungsnehmer, versicherte Person, Beitragszahler) – Bezugsberechtigung – Tarif – Versicherungssumme – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2
	2	– Unterschiedliche Bezugsrechte mit ihrer Bedeutung herausstellen – Erlebensfall/Todesfall – widerrufliches/unwiderrufliches Bezugsrecht	2
3.1.6 Versicherungsfall			

## Ausbildungsinhalte: Lebensversicherung/Private Rentenversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.1.6.1 Versicherungsfälle	1	Versicherungsfälle nennen – Todesfall – Erlebensfall – Unfalltod – Berufsunfähigkeit	1
3.1.6.2 Meldung des Versicherungsfalls	2 	Versicherungsnehmer im Versicherungsfall kunden- und unternehmensgerecht beraten – Versicherungsschein – Sterbeurkunde – ärztliches Attest – Nachweis der letzten Beitragszahlung	2
3.1.7 Besonderheiten			
3.1.7.1 Überschussbeteiligung	1	Überschussquellen nennen – Zinsgewinn – Risikogewinn – Kostengewinn	1
3.1.7.2 Vertragserhaltung	2	Mögliche Vertragserhaltungsmaßnahmen herausstellen – Verrechnung des Beitragsrückstandes – Risikozwischenbeitrag – Stundung – Verlegung Beginn/Ablauf – Auszahlung von Überschussguthaben – Vorauszahlung/Beleihung – Herabsetzung von Beitrag und Leistung – Beitragsfreistellung	2
3.1.7.3 Steuerliche Behandlung der Kapitalanlageprodukte	3	Steuerliche Behandlung von Beiträgen zur Lebens-/Rentenversicherung beschreiben	1

## Ausbildungsinhalte: Lebensversicherung/Private Rentenversicherung



Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	4	Steuerliche Behandlung von Leistungen (einschließlich der Überschüsse) aus Lebens-/ Rentenversicherungsverträgen beschreiben – Ertragsanteilsbesteuerung nicht geförderter Lebens-/Rentenversicherungsverträge	1
3.1.7.4 Steuerliche Behandlung von Risikolebensversicherungen	5	Steuerliche Behandlung von Beiträgen und Leistungen (einschließlich der Überschüsse) aus Risikolebensversicherungen anwenden	2
3.1.7.5 Übergangsregelungen für Altverträge	6	Steuerliche Behandlung von Leistungen (einschließlich der Überschüsse) aus Kapitallebens-, Risikolebens- und Rentenversicherungsverträgen, die vor dem 01.01.2005 abgeschlossen wurden, anwenden	2
3.1.8 Private kapitalgedeckte Leibrentenversicherung			
3.1.8.1 Einführung	1	Gründe für die Einführung der Privaten kapitalgedeckten Leibrentenversicherung nennen – sachliche Gründe – Zielgruppen	1
3.1.8.2 Produkt	2	Merkmale der Privaten kapitalgedeckten Leibrentenversicherung abgrenzen – Produktausprägung – Bezugsrecht	2
3.1.8.3 Steuerliche Behandlung	3	Steuerförderung in der Ansparphase anwenden –	2
	4	Steuerliche Behandlung der Leistung anwenden – in der Rentenphase – bei Tod	2




## Ausbildungsinhalte: Unfallversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.2 Unfallversicherung			8 UE
3.2.1 Einführung	3.2.1.1 3.2.1.2 3.2.1.3 3.2.1.4	Markt und Chancen Bedarf Zielgruppen Gesetzliche Unfallversicherung	
3.2.2 Leistungsumfang der privaten Unfallversicherung	3.2.2.1 3.2.2.2 3.2.2.3 3.2.2.4	Unfallbegriff und Geltungsbereich Leistungsarten Ausschlüsse Besonderheiten	
3.2.3 Versicherungssumme	3.2.3.1 3.2.3.2 3.2.3.3	Bedarfsgerechte Versicherungssummen Anpassung Besonderheiten bei höheren Invaliditätsgraden	
3.2.4 Tarifaufbau und -anwendung			
3.2.5 Antragsaufnahme	3.2.5.1 3.2.5.2	Versicherbare Personen Aufbau und Inhalt der Anträge	
3.2.6 Versicherungsfall			
3.2.7 Steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen			







## Ausbildungsinhalte: Unfallversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.2 Unfallversicherung			
3.2.1 Einführung			
3.2.1.1 Markt und Chancen	1 	Markt und Marktchancen der Unfallversicherung als private Vorsorge beschreiben	1
3.2.1.2 Bedarf	2	Anhand von Beispielen finanzielle Folgen eines Unfalls für den Privatkunden/Privathaushalt herausstellen	2
	3	Den Kundennutzen einer privaten Unfallversicherung im Hinblick auf die Sicherung des Lebensstandards herausstellen	2
3.2.1.3 Zielgruppen	4 	Zielgruppen ermitteln und den unterschiedlichen Bedarf herausstellen – junge Leute – Singles – Paare – Familien mit Kindern – verschiedene Berufsgruppen – Senioren	2
3.2.1.4 Gesetzliche Unfallversicherung (GUV)	1	Versicherten Personenkreis nennen	1
	2	Arbeitsunfälle von Freizeitunfällen abgrenzen	2
	3	Leistungsarten herausstellen – Verletztengeld – Versichertenrente – Hinterbliebenenrente – Unfallverhütung – Rehabilitationsmaßnahmen	1
	4	Anspruchsvoraussetzungen und Leistungshöhe der Versichertenrente nennen	1





## Ausbildungsinhalte: Unfallversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.2.2 Leistungsumfang der privaten Unfallversicherung			
3.2.2.1 Unfallbegriff und Geltungsbereich	1	Über die Merkmale des Unfallbegriffs informieren	2
	2	Erweiterungen des Unfallbegriffs herausstellen	2
	3	Geltungsbereich des Versicherungsschutzes schildern	1
3.2.2.2 Leistungsarten	4	Leistungsarten anbieten – Invaliditätsleistung – Todesfallleistung – Krankenhaustagegeld – Genesungsgeld	2
	5 	Weitere unternehmensspezifische Leistungsarten nennen (z.B. Tagegeld, Heilkosten, Übergangsleistung, Bergungskosten, kosmetische Operationen, Unfallrente)	1
3.2.2.3 Ausschlüsse	6	Nicht versicherte Gefahren erläutern	3
	7	Ausschlüsse von bestimmten Gesundheitsschädigungen berücksichtigen	2
3.2.2.4 Besonderheiten	8	Besonderheiten der Kinderunfallversicherung schildern – Einschluss Vergiftungen – Beitragsfreiheit bei Tod des Versicherungsnehmers	1
3.2.3 Versicherungssumme			
3.2.3.1 Bedarfsgerechte Versicherungssummen	1	Höhe der Versicherungssummen in Abhängigkeit von Bruttoeinkommen und Versicherungsbedarf begründen	3

## Ausbildungsinhalte: Unfallversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.2.3.2 Anpassung	2	Gründe für die Anpassung des Versicherungsschutzes beachten – Änderung des Familienstandes – Preisentwicklung – Einkommensentwicklung – Ende der Kinderunfallversicherung – Wechsel der Gefahrengruppe	2
3.2.3.3 Besonderheiten bei höheren Invaliditätsgraden	3 	Möglichkeiten der Verbesserung der Invaliditätsleistung bei höheren Invaliditätsgraden erklären – Progression – Mehrleistung	3
3.2.4 Tarifaufbau und -anwendung	1 	Gefahrengruppen und andere Risikomerkmale abgrenzen	2
	2 	Beiträge ermitteln	2
	3 	Angebots-/Kombinationsmöglichkeiten herausstellen	2
	4 	Prämienrückgewähr schildern	1
3.2.5 Antragsaufnahme			
3.2.5.1 Versicherbare Personen	1 	Versicherbare von nicht versicherbaren Personen abgrenzen	2




## Ausbildungsinhalte: Unfallversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.2.5.2 Aufbau und Inhalt der Anträge	2 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn/-dauer – Personendaten (Versicherungsnehmer, versicherte Person, Beitragszahler) – Bezugsberechtigung – Tarif – Versicherungssummen – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2
3.2.6 Versicherungsfall	1 	Versicherungsnehmer nach einem Unfall kunden- und unternehmensgerecht beraten	2
	2 	Verpflichtung des Versicherungsnehmers nach einem Unfall herausstellen – Meldung – Auskunft – Minderung	2
	3 	Verpflichtung des Versicherers nach einem Unfall beschreiben	1
3.2.7 Steuerliche Behandlung der Beiträge und Leistungen	1	Die steuerliche Behandlung der Unfallversicherungsbeiträge sowie der versicherten Leistungen beschreiben	1


## Ausbildungsinhalte: Krankenversicherung/Pflegeversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.3 Krankenversicherung/Pflegeversicherung  3.3.1 Krankenversicherung  3.3.1.1 Einführung  3.3.1.2 Leistungsumfang der Privaten Krankenversicherung  3.3.1.3 Bedarfsermittlung  3.3.1.4 Beitragsermittlung  3.3.1.5 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes  3.3.1.6 Antragsaufnahme  3.3.1.7 Versicherungsfall  3.3.1.8 Steuerliche Behandlung  3.3.2 Pflegeversicherung  3.3.2.1 Markt und Chancen  3.3.2.2 Soziale Pflegeversicherung und Private Pflegepflichtversicherung  3.3.2.3 Private Pflegezusatzversicherung	3.3.1.1.1 3.3.1.1.2 3.3.1.1.3 3.3.1.1.4	Markt und Chancen Bedarf Zielgruppen Gesetzliche Krankenversicherung	20 UE



## Ausbildungsinhalte: Krankenversicherung/Pflegeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
<p>3.3 Krankenversicherung/ Pflegeversicherung</p> <p>3.3.1 Krankenversicherung</p> <p>3.3.1.1 Einführung</p> <p>3.3.1.1.1 Markt und Chancen</p> <p>3.3.1.1.2 Bedarf</p> <p>3.3.1.1.3 Zielgruppen</p> <p>3.3.1.1.4 Gesetzliche Krankenversicherung</p>	<p>1 </p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4 </p> <p>5 </p> <p>6</p>	<p>Wirtschaftliche Bedeutung der Krankenversicherung beschreiben</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Absicherung von Heilbehandlungskosten</li> <li>– Absicherung von Verdienstaufschlägen</li> <li>– zusätzlicher Bedarf neben den Leistungen der Sozialversicherung</li> </ul> <p>Versicherungssysteme im Bereich der Krankenversicherung beschreiben und deren Träger nennen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Arten der Krankenversicherung</li> <li>– Träger der Krankenversicherung</li> <li>– Leistungserbringung</li> <li>– Krankenkassenwahlrecht</li> </ul> <p>Unterschiedliche Finanzierungsverfahren in der GKV und PKV schildern</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– demographische Entwicklung in Deutschland</li> <li>– Umlageverfahren/Kapitaldeckungsverfahren</li> </ul> <p>Kundennutzen der Krankheitskostenvollversicherung und Zusatzversicherungen beschreiben</p> <p>Zielgruppen ermitteln und unterschiedlichen Bedarf herausstellen</p> <p>Versicherten Personenkreis in der GKV abgrenzen unter Berücksichtigung der Jahresarbeitsentgeltgrenze</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Pflichtversicherte</li> <li>– freiwillig Versicherte</li> <li>– Familienversicherte</li> </ul>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>



## Ausbildungsinhalte: Krankenversicherung/Pflegeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.3.1.2 Leistungsumfang der privaten Kranken- versicherung	7	Beendigung der Mitgliedschaft einschließlich der Familienversicherung in der GKV erläutern – Pflichtversicherte – freiwillig Versicherte – Familienversicherte – Befreiungsmöglichkeit für Arbeitnehmer	2
	1	Leistungsumfang herausstellen – Krankheitskostenvollversicherung – Krankheitskostenzusatzversicherung – Krankentagegeldversicherung – Krankenhaustagegeldversicherung – Auslandsreise-Krankenversicherung	2
3.3.1.3 Bedarfsermittlung	2	Leistungseinschränkungen aufzählen	1
	1	Individuellen Bedarf in Abgrenzung zur GKV darstellen – ärztliche/zahnärztliche Behandlung – Zahnersatz – Arznei- und Verbandsmittel – Heil- und Hilfsmittel – Krankenhausbehandlung – Krankengeld – Geltungsbereich	3
3.3.1.4 Beitragsermittlung	2	Kriterien für die Ermittlung des individuellen Bedarfs erläutern – Familienstand – Versorgungsziele	3
	1	Faktoren für die Beitragsermittlung in der PKV herausstellen – Eintrittsalter – Geschlecht – Tarif – Gesundheitszustand	2
	2 	Gesetzlichen Beitragszuschlag kundenorientiert darstellen	3
	3	Arbeitgeberzuschuss ermitteln	2

## Ausbildungsinhalte: Krankenversicherung/Pflegeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.3.1.5 Beginn und Ende des Versicherungs- schutzes	1	Materiellen Versicherungsbeginn in der PKV beachten – allgemeine Wartezeiten – besondere Wartezeiten – Versicherung von Neugeborenen und Adoptivkindern	2
	2	Sonderregelungen bei der Wartezeiterfüllung herausstellen – Fortfall der Wartezeiten – Erlass der Wartezeiten – Anrechnung von Wartezeiten	2
	3	Weiterversicherungsmöglichkeit in der PKV bei Eintritt der Versicherungspflicht erläutern – Befreiung wegen Unterschreitung der Versicherungspflichtgrenze – Befreiung wegen Arbeitslosigkeit bzw. Teilzeit-Beschäftigung	3
		Über die Weiterversicherungsmöglichkeiten als Rentner in der PKV beraten – Vollversicherung – Standardtarif	2
	4	Mögliche Vertragserhaltungsmaßnahmen aufzählen – Tarifumstellung – Ruhensvereinbarung – Anwartschaftsversicherung	1
	4 	Beendigungsmöglichkeiten der PKV beschreiben – aus Sicht des Versicherungsnehmers – aus Sicht des Versicherers	1
3.3.1.6 Antragsaufnahme	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn/-dauer – Mindestlaufzeit – Personendaten – Tarif – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2

## Ausbildungsinhalte: Krankenversicherung/Pflegeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.3.1.7 Versicherungsfall	1	Honorargestaltung herausstellen – Gebührenordnung für Ärzte/Zahnärzte – Gebührenverzeichnis für Heilpraktiker	2
	2 	Über die Abwicklung im Leistungsfall berichten	2
3.3.1.8 Steuerliche Behandlung	1	Steuerliche Behandlung von Beiträgen und Leistungen beschreiben	1
3.3.2 Pflegeversicherung			
3.3.2.1 Markt und Chancen	1 	Wirtschaftliche Bedeutung der Pflegeversicherung beschreiben – Absicherung von Pflegekosten – zusätzlicher Bedarf neben den Leistungen der Pflegeversicherung	1
	2	Versicherungssysteme im Bereich der Pflegeversicherung beschreiben und deren Träger nennen – Grundsatz „Pflegeversicherung folgt Krankenversicherung“ – Soziale Pflegeversicherung und private Pflegepflichtversicherung	1
3.3.2.2 Soziale Pflegeversicherung und private Pflegepflichtversicherung	1	Versicherten Personenkreis abgrenzen – in der sozialen Pflegeversicherung – in der privaten Pflegepflichtversicherung	2
	2	Kriterien der Beitragsermittlung (incl. Arbeitgeberzuschuss) beachten – in der sozialen Pflegeversicherung – in der privaten Pflegepflichtversicherung	2
	3	Leistungen für den Pflegebedürftigen herausstellen – Leistungsvoraussetzungen (Wartezeiten, lückenloser Versicherungsverlauf) – Leistungsarten und -höhe	2



## Ausbildungsinhalte: Krankenversicherung/Pflegeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.3.2.3 Private Pflegezusatzversicherung	1	Bedarf schildern und die beiden Versicherungsformen beschreiben – Kostenversicherung – Tagegeldversicherung	1
	2	Steuerliche Behandlung von Beiträgen und Leistungen beschreiben	1






## Ausbildungsinhalte: Haftpflichtversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.4 Haftpflichtversicherung			12 UE
3.4.1 Einführung	3.4.1.1 3.4.1.2	Markt und Chancen Haftungsgrundsätze	
3.4.2 Leistungsumfang	3.4.2.1 3.4.2.2 3.4.2.3 3.4.2.4 3.4.2.5 3.4.2.4	Haftung / Deckung Aufgaben Versichertes Risiko Zielgruppen Versicherte Person Ausschlüsse	
3.4.3 Versicherungssumme			
3.4.4 Tarifaufbau und -anwendung			
3.4.5 Antragsaufnahme			
3.4.6 Versicherungsfall			
3.4.7 Vertragsbeendigung			
3.4.8 Besonderheiten	3.4.8.1 3.4.8.2 3.4.8.3 3.4.8.4 3.4.8.5	Vorsorgeversicherung Auslandsschäden Mietsachschäden Beitragsanpassung Steuerliche Behandlung der Beiträge	





## Ausbildungsinhalte: Haftpflichtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.4 Haftpflichtversicherung			
3.4.1 Einführung			
3.4.1.1 Markt und Chancen	1 	Markt und Chancen der Haftpflichtversicherung als private Vorsorge beschreiben	1
3.4.1.2 Haftungsgrundsätze	1	Gesetzliche Haftpflichtbestimmungen privatrechtlichen Inhalts abgrenzen – Verschuldenshaftung – Gefährdungshaftung	2
	2	Haftung Minderjähriger herausstellen	2
	3	Haftung bei Aufsichtspflichtverletzung herausstellen	2
3.4.2 Leistungsumfang			
3.4.2.1 Haftung / Deckung	1	„Haftung“ und „Deckung“ abgrenzen – gesetzliche Verpflichtung zum Schadenersatz – „Haftungsfreistellung“ durch Versicherer	2
3.4.2.2 Aufgaben	2	Aufgaben der Haftpflichtversicherung herausstellen – Prüfung der Haftungsfrage – Zahlung bei berechtigten Ansprüchen – Abwehr unberechtigter Ansprüche	2
	3 	Personen-, Sach- und Vermögensschäden schildern	1
3.4.2.3 Versichertes Risiko	4	Versicherten Risikobereich der Privathaftpflichtversicherung erklären	3

## Ausbildungsinhalte: Haftpflichtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	5	Weitere versicherte Risikobereiche nennen – Tierhalter-Haftpflichtversicherung – Haus- und Grundbesitzer-Haftpflichtversicherung – Gewässerschadenhaftpflichtversicherung – Bauherrenhaftpflichtversicherung	1
3.4.2.4 Zielgruppen	6 	Zielgruppen ermitteln und den unterschiedlichen Bedarf herausstellen – Privatpersonen – Hausbesitzer/Bauherren – Öltankbesitzer – Tierhalter	2
3.4.2.5 Versicherte Personen	7 	Versicherte Personen in der Haftpflichtversicherung aufzählen	1
	8 	Versicherungsschutz für Familienangehörige zeitlich abgrenzen	2
3.4.2.6 Ausschlüsse	9	Wesentliche Ausschlüsse erläutern – Vorsatz – Haftpflichtansprüche zwischen versicherten Personen, insbesondere von Angehörigen – Schäden an gemieteten und geliehenen Sachen – Schäden durch berufliche Tätigkeit – Schäden durch Kraftfahrzeuge	2
3.4.3 Versicherungssumme	1	Begrenzung der Entschädigungsleistung handhaben	2
3.4.4 Tarifaufbau und -anwendung	1 	Risikomerkmale, die für die Beitragsermittlung wichtig sind, nennen	1
	2 	Beiträge ermitteln	2



## Ausbildungsinhalte: Haftpflichtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.4.5 Antragsaufnahme	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn/-dauer – Personendaten – Versicherungssumme – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2
3.4.6 Versicherungsfall	1 	Versicherungsnehmer nach dem Versicherungsfall kunden- und unternehmensgerecht beraten	2
	2 	Verpflichtungen des VN nach einem Versicherungsfall herausstellen – Meldung – Auskunft – Minderung	2
3.4.7 Vertragsbeendigung	1 	Unterschiedliche Vertragsbeendigungen beachten	2
3.4.8 Besonderheiten			
3.4.8.1 Vorsorgeversicherung	1	Vorsorgeversicherung berücksichtigen	2
3.4.8.2 Auslandsschäden	2	Zeitlich befristeten Einschluss von Auslandsschäden herausstellen	2
3.4.8.3 Mietsachschäden	3	Mitversicherte Mietsachschäden herausstellen	2
3.4.8.4 Beitragsanpassung	4	Möglichkeit der Beitragsanpassung schildern	1
3.4.8.5 Steuerliche Behandlung der Beiträge	5	Die steuerliche Behandlung der Haftpflichtversicherungsbeiträge beschreiben	1


## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.5 Kraftfahrtversicherung			12 UE
3.5.1 Einführung	3.5.1.1 3.5.1.2	Markt und Chancen Haftungsgrundsätze	
3.5.2 Leistungsumfang der Haftpflichtversicherung	3.5.2.1 3.5.2.2 3.5.2.3 3.5.2.4 3.5.2.5 3.5.2.6	Aufgaben Haftung/Deckung Direktanspruch Versicherungssummen in der Haftpflichtversicherung Versicherte Personen Wesentliche Ausschlüsse	
3.5.3 Leistungsumfang der Fahrzeugversicherung	3.5.3.1 3.5.3.2 3.5.3.3 3.5.3.4 3.5.3.5	Kundennutzen Versicherte Gefahren und Schäden Versicherte Sachen Ersatzleistung Wesentliche Ausschlüsse	
3.5.4 Leistungsumfang der Insassenunfallversicherung	3.5.4.1 3.5.4.2 3.5.4.3 3.5.4.4	Versicherte Gefahren und Schäden Versicherungsmöglichkeiten Versicherte Personen Wesentliche Ausschlüsse	
3.5.5 Leistungsumfang des Autoschutzbriefes	3.5.5.1 3.5.5.2 3.5.5.3	Versicherte Gefahren Versicherte Personen Wesentliche Ausschlüsse	
3.5.6 Beitragsermittlung	3.5.6.1 3.5.6.2 3.5.6.3	Tarifierungsmerkmale Tarifaufbau und -anwendung Besonderheiten in der Haftpflichtversicherung	
3.5.7 Antragsaufnahme	3.5.7.1	Aufbau und Inhalt der Anträge	
3.5.8 Beginn des Versicherungsschutzes			
3.5.9 Obliegenheiten			
3.5.10 Versicherungsfall	3.5.10.1 3.5.10.2 3.5.10.3 3.5.10.4	Beratung im Schadenfall Pflichten des Versicherungsnehmers Schadenregulierung Rückstufung	
3.5.11 Vertragsbeendigung			
3.5.12 Besonderheiten	3.5.12.1 3.5.12.2 3.5.12.3 3.5.12.4 3.5.12.5 3.5.12.6	Übertragung von Schadenfreiheitsrabatten Fahrzeugwechsel Ruheversicherung Kurzzeitkennzeichen Geltungsbereich Internationale Versicherungskarte	


## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.5 Kraftfahrtversicherung			
3.5.1 Einführung			
3.5.1.1 Markt und Chancen	1 	Bedeutung der Kraftfahrtversicherung und Besonderheiten des Marktes schildern	1
3.5.1.2 Haftungsgrundsätze	2	Wesentliche gesetzliche Haftpflichtgrundsätze abgrenzen – Verschuldenshaftung – Gefährdungshaftung	2
	3	Versicherungspflicht in der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung beschreiben – Verpflichtung des Halters (Pflichtversicherungsgesetz) – Mindestversicherungssumme – Versicherungsbestätigung	1
	4 	Annahmerichtlinien – nicht versicherbare und anfragepflichtige Risiken nennen	1
	5	Annahmewang in der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung beschreiben	1
3.5.2 Leistungsumfang der Haftpflichtversicherung			
3.5.2.1 Aufgaben	1	Kundennutzen der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung herausstellen – Prüfung der Haftungsfrage – Zahlung bei berechtigten Ansprüchen – Abwehr unberechtigter Ansprüche	2
3.5.2.2 Haftung/Deckung	2	„Haftung“ und „Deckung“ abgrenzen – gesetzliche Verpflichtung zum Schadenersatz – „Haftungsfreistellung“ durch den Versicherer	2







## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.5.2.3 Direktanspruch	3	Gesetzlich verankerten Direktanspruch des Geschädigten gegen den Versicherer herausstellen	2
3.5.2.4 Versicherungssummen in der Haft- pflichtversicherung	4 	Versicherungssummen abgrenzen – gesetzliche Mindestversicherungssummen – höhere, unternehmensspezifische Versicherungssummen	2
3.5.2.2 Versicherte Personen	5	Mitversicherte Personen aufzählen – Halter – Eigentümer – berechtigter Fahrer	1
3.5.2.3 Wesentliche Ausschlüsse	6	Wesentliche Ausschlüsse nennen – Vorsatz – Ansprüche gegen mitversicherte Personen wegen Sach- und Vermögensschäden – Schäden am eigenen Kraftfahrzeug	1
3.5.3 Leistungsumfang der Fahrzeugversiche- rung			
3.5.3.1 Kundennutzen	1	Kundennutzen in der Fahrzeugversicherung herausstellen	2
3.5.3.2 Versicherte Gefahren und Schäden	2	Versicherte Gefahren und Schäden der Fahrzeugteilversicherung berücksichtigen Beschädigung, Zerstörung, Verlust des Fahrzeugs durch – Brand, Explosion – Entwendung – Sturm, Hagel, Blitz, Überschwemmung – Haarwild – Glasbruch – Schmorschäden an der Verkabelung	2




## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	3	Versicherte Gefahren und Schäden der Fahrzeugvollversicherung berücksichtigen – Analogie zur Fahrzeugteilversicherung – Beschädigung, Zerstörung, Verlust des Fahrzeugs durch - Unfall - mut- oder böswillige Handlungen	2
3.5.3.3 Versicherte Sachen	4 	Häufig vorkommende Fahrzeug- und Zubehörteile nennen – beitragsfrei mitversicherte Teile – gegen Zuschlag versicherbare Teile – nicht versicherbare Teile	1
3.5.3.4 Ersatzleistung	5	Wiederbeschaffungswert in der Fahrzeugvoll- und Fahrzeugteilversicherung erklären	2
3.5.3.5 Wesentliche Ausschlüsse	4	Wesentliche Ausschlüsse nennen – Vorsatz – grobe Fahrlässigkeit – Autorennen – Krieg/innere Unruhen, Erdbeben – reine Reifenschäden – Unterschlagung	1
3.5.4 Leistungsumfang der Insassen- Unfallversicherung			
3.5.4.1 Versicherte Gefahren und Schäden	1	Versicherte Leistungen der Insassen-Unfallversicherung nennen – Tod – Invalidität – Tagegeld – Krankenhaustagegeld mit Genesungsgeld	1
3.5.4.2 Versicherungsmöglichkeiten	2	Arten der Insassen-Unfallversicherung und die jeweiligen Vorteile für den Kunden aufzählen – Pauschalsystem – Platzsystem	1
3.5.4.3 Versicherte Personen	3	Versicherte Personen aufzählen	1






## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.5.4.4 Wesentliche Ausschlüsse	4	Wesentliche Ausschlüsse vom Versicherungsschutz durch Beispiele aufzählen – Vorsatz – Krieg/innere Unruhen, Erdbeben – Autorennen – Verbrechen/Vergehen – Schwarzfahrten – bestimmte Krankheiten – Kernenergie	1
3.5.5 Leistungsumfang des Autoschutzbriefes			
3.5.5.1 Versicherte Gefahren	1 	Leistungen des Autoschutzbriefes herausstellen	2
3.5.5.2 Versicherte Personen	2 	Versicherte Personen nennen – Versicherungsnehmer und berechtigte Fahrer – berechtigte Insassen	1
3.5.5.3 Wesentliche Ausschlüsse	3 	Wesentliche Ausschlüsse nennen – Erkrankungen vor Reisebeginn – Mindestentfernung vom Wohnort	1
3.5.6 Beitragsermittlung			
3.5.6.1 Tarifierungsmerkmale	1 	Tarifierungsmerkmale in der Haftpflichtversicherung aufzählen	1
	2 	Tarifierungsmerkmale in der Fahrzeugvoll- und Fahrzeugteilversicherung aufzählen	1
	3 	SF- und S-Klassen beschreiben	1


## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.5.6.2 Tarifaufbau und -anwendung	4 	Beiträge ermitteln – Haftpflichtversicherung – Fahrzeugteilversicherung – Fahrzeugvollversicherung – Insassen-Unfallversicherung – Autoschutzbrief	2
3.5.6.3 Besonderheiten in der Haftpflichtversicherung	5 	Besonderheiten bei der Einstufung von PKW beachten – Zweitwagenregelung – Ehegattenregelung – Führerscheinregelung	2
3.5.7 Antragsaufnahme			
3.5.7.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn, -dauer – Personendaten – Haftungsumfang – Versicherungssummen – Beiträge – Verwendungszweck – Vorversicherung – Antragsfragen – Unterschriften	2
3.5.8 Beginn des Versicherungsschutzes	1	Beginn des Versicherungsschutzes herausstellen – in der Fahrzeug- und Insassen-Unfallversicherung – in der Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung	2
3.5.9 Obliegenheiten	1	Vertragliche Obliegenheiten vor Eintritt eines Schadenfalles aufzählen – Verwendungsklausel – Schwarzfahrerklausele – Führerscheinklausel – Alkoholklausel	1

## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.5.10 Versicherungsfall			
3.5.10.1 Beratung im Schadenfall	1 	Versicherungsnehmer im Schadenfall kunden- und unternehmensgerecht beraten	2
3.5.10.2 Pflichten des Versicherungsnehmers	2 	Verpflichtungen des Versicherungsnehmers nach einem Versicherungsfall herausstellen – Meldung – Auskunft – Minderung	2
3.5.10.4 Schadenregulierung	3 	Schadenrückkauf-Möglichkeiten und die entsprechenden Kundenvorteile herausstellen – Selbstregulierung – Rückerstattung	2
3.5.10.5 Rückstufung	4	Auswirkungen des Schadenfalls auf den Beitrag herausstellen – Rückstufung – Zeitpunkt der Rückstufung – Haftpflicht-Schaden ohne Auswirkung auf den Fahrzeugbeitrag – Fahrzeug-Schaden ohne Auswirkung auf den Haftpflichtbeitrag	2
3.5.11 Vertragsbeendigung	1 	Unterschiedliche Vertragsbeendigungen beachten	2
	2	Die Verantwortung des Mitarbeiters in Fällen des Eigentumswechsels herausstellen – Beachtung der Rechtsvorschriften – Kundenservice – Bestandserhaltung	2
3.5.12 Besonderheiten			
3.5.12.1 Übertragung von Schadenfreiheitsrabat- ten	1 	Voraussetzungen für die Übertragung von Schadenfreiheitsrabatten auf andere Personen her- ausstellen	2

## Ausbildungsinhalte: Kraftfahrtversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.5.12.2 Fahrzeugwechsel	2 	Voraussetzungen für die Anrechnung des Schadenfreiheitsrabattes bei Fahrzeugwechsel herausstellen	2
3.5.12.3 Ruheversicherung	3	Voraussetzungen für die Ruheversicherung in der Fahrzeugversicherung beschreiben	1
3.5.12.4 Kurzzeitkennzeichen	4	Versicherungsschutz bei Kurzzeitkennzeichen beschreiben	1
3.5.12.5 Geltungsbereich	5	Örtlichen Geltungsbereich der Kraftfahrtversicherung beschreiben	1
3.5.12.6 Internationale Versicherungskarte	6	Zweck der Internationalen Versicherungskarte (IVK) beschreiben – Versicherungsnachweis in allen Vertragsstaaten, beschränkt auf die Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung – Leistungsumfang nach Bestimmungen des Gastlandes – gegenüber AKB örtlich veränderter Geltungsbereich	1

## Ausbildungsinhalte: Verbundene Hausratversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.6 Verbundene Hausratversicherung			12 UE
3.6.1 Einführung	3.6.1.1 3.6.1.2	Markt und Chancen Bedarf	
3.6.2 Leistungsumfang	3.6.2.1 3.6.2.2 3.6.2.3 3.6.2.4 3.6.2.5 3.6.2.6 3.6.2.7 3.6.2.8	Versicherte Sachen Entschädigungsgrenzen Versicherte Gefahren Klauseln Versicherte Schäden Versicherte Kosten Versicherungsort Außenversicherung	
3.6.3 Versicherungswert / Versicherungs- summe	3.6.3.1 3.6.3.2	Versicherungswert Versicherungssumme	
3.6.4 Beitragsermittlung	3.6.4.1 3.6.4.2	Risikomerkmale Tarifaufbau und -anwendung	
3.6.5 Antragsaufnahme	3.6.5.1 3.6.5.2	Aufbau und Inhalt der Anträge Annahmerichtlinien	
3.6.6 Versicherungsfall			
3.6.7 Vertragsbeendigung			
3.6.8 Besonderheiten	3.6.8.1 3.6.8.2	Sicherheitsvorschriften Gefahrerhöhung	
3.6.9 Haushaltsglasversicherung nach AGIB			


## Ausbildungsinhalte: Verbundene Hausratversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.6 Verbundene Hausratversicherung			
3.6.1 Einführung			
3.6.1.1 Markt und Chancen	1 <del>✘</del>	Bedeutung der Hausratversicherung und Besonderheiten des Marktes beschreiben	1
3.6.1.2 Bedarf	2	Bedarf des Kunden herausstellen – Nutzen des Produkts für den Kunden – Finanzielle Folgen eines Hausratschadens für den Kunden	2
3.6.2 Leistungsumfang			
3.6.2.1 Versicherte Sachen	1	Über versicherte Sachen in der Hausratversicherung informieren	2
	2	In die Hausratversicherung zusätzlich eingeschlossene Sachen beschreiben	1
	3	Einschluss des fremden Eigentums beschreiben	1
	4	Nicht versicherte Sachen aufzählen	1
3.6.2.2 Entschädigungsgrenzen	5	Entschädigungsgrenzen für Wertsachen kundenverständlich herausstellen	2
3.6.2.3 Versicherte Gefahren	6	Über versicherte Gefahren informieren – Brand, Blitzschlag, Explosion – Einbruchdiebstahl, Raub – Vandalismus nach einem Einbruch – Leitungswasser – Sturm, Hagel	2






## Ausbildungsinhalte: Verbundene Hausratversicherung

Sachgebiet	Lernziel-Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.6.2.4 Klauseln	7	Über zusätzlich versicherbare Gefahren und Risiken informieren – Fahrraddiebstahl – Überspannungsschäden – Gebäudebestandteile – Unterversicherungsverzicht	2
3.6.2.5 Versicherte Schäden	8	Versicherte Schäden beschreiben – Folgeschäden – Abhandenkommen, Zerstörung, Beschädigung	1
	9	Nicht versicherte Gefahren und Schäden beschreiben – Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit – Krieg/innere Unruhen, Erdbeben, Kernenergie – Ausschlüsse zu den einzelnen Gefahren	1
3.6.2.6 Versicherte Kosten	10	Versicherte Kosten als Verkaufsargument schildern – Aufräumungskosten – Bewegungs- und Schutzkosten – Transport- und Lagerkosten – Schadenabwendungs- und Schadenminderungskosten – Schlossänderungskosten – Reparaturkosten für Gebäudebeschädigungen – Hotelkosten – Bewachungskosten – Reparaturkosten in gemieteten Wohnungen – Kosten für provisorische Maßnahmen	1
3.6.2.7 Versicherungsort	11	Versicherungsort in der Hausratversicherung beachten – Wohnung – Räume in Nebengebäuden – Garagen in der Nähe des Versicherungsortes – Waschmaschinen und Wäschetrockner in Gemeinschaftsräumen – Rundfunk- und Fernsehantennen sowie Markisen auf dem gesamten Grundstück – nicht versichert sind ausschließlich beruflich oder gewerblich genutzte Räume	2






## Ausbildungsinhalte: Verbundene Hausratversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	12	Versicherungsschutz bei Wohnungswechsel herausstellen – Versicherungsübergang – Versicherungsschutz in 2 Wohnungen – Anzeigepflicht – Prämienanpassung – Kündigungsmöglichkeit – Trennung der Ehegatten – Eheähnliche Gemeinschaften	2
3.6.2.8 Außenversicherung	13	Kundennutzen der Außenversicherung herausstellen – Umfang – Begrenzungen – Ausnahmen	2
3.6.3 Versicherungswert/ Versicherungssumme			
3.6.3.1 Versicherungswert	1	Zusammenhang zwischen Versicherungswert und Versicherungssumme kundengerecht herausstellen – Neuwert – Wiederbeschaffungspreis – Reparaturkosten	2
3.6.3.2 Versicherungssumme	2	Methoden zur Bildung einer bedarfsgerechten Versicherungssumme beachten – Wertermittlung – Berechnung nach qm/Wohnfläche	2
	3	Folgen einer unzureichenden Versicherungssumme herausstellen – Unterversicherung – Unterversicherungsverzicht – Vorsorge beachten	2
	4 	Anpassungsmöglichkeit der Versicherungssumme an den sich ändernden Bedarf nennen – Preisindex Lebenshaltungskosten	1

## Ausbildungsinhalte: Verbundene Hausratversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.6.4 Beitragsermittlung			
3.6.4.1 Risikomerkmale	1	Nutzung der Wohnung als Risikomerkmale berücksichtigen – ständig / nicht ständig bewohnte Wohnung – nicht ständig bewohnte Zweitwohnungen – nicht ständig bewohnte Gebäude	2
	2 	Einfluss der Sicherungen auf den Beitragssatz beschreiben	1
3.6.4.2 Tarifaufbau und -anwendung	4 	Tarifmerkmale nennen – Tarifzonen – Nutzung – Versicherungsdauer – Rabatte/Zuschläge	1
	5 	Beiträge ermitteln	2
3.6.5 Antragsaufnahme			
3.6.5.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn, -dauer – Personendaten – Haftungsumfang – Versicherungssumme – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2
3.6.5.2 Annahmerichtlinien	2 	Nicht versicherbare und anfragepflichtige Risiken nennen	1



## Ausbildungsinhalte: Verbundene Hausratversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.6.6 Versicherungsfall	1 	Versicherungsnehmer nach Versicherungsfall kunden- und unternehmensgerecht beraten	2
	2 	Verpflichtungen des Versicherungsnehmers nach einem Versicherungsfall herausstellen – Meldung – Auskunft – Minderung	2
3.6.7 Vertragsbeendigung	1 	Unterschiedliche Vertragsbeendigungen beachten	2
3.6.8 Besonderheiten			
3.6.8.1 Sicherheitsvorschriften	1	Sicherheitsvorschriften nennen	1
3.6.8.2 Gefahrerhöhung	2	Anzeigepflichtige Gefahrerhöhung beschreiben – Wohnungswechsel – Längere Abwesenheit (60 Tage) – vereinbarte Sicherungen	1
3.6.9 Haushaltglasversicherung nach den AGIB	1	Kundennutzen der Haushaltglasversicherung herausstellen	2
	2	Versicherte und nicht versicherte Sachen abgrenzen	2
	3	Versicherte Schäden und Kosten nennen	1
	4 	Naturalersatz beschreiben	1
	5	Nicht versicherte Schäden herausstellen	2
	6 	Beiträge ermitteln	2

## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.7 Verbundene Gebäudeversicherung			12 UE
3.7.1 Einführung	3.7.1.1 3.7.1.2 3.7.1.3	Markt und Chancen Bedarf Zielgruppen	
3.7.2 Leistungsumfang	3.7.2.1 3.7.2.2 3.7.2.3 3.7.2.4 3.7.2.5	Versicherte Sachen Versicherte Gefahren und Schäden Klauseln Versicherte Kosten Versicherter Mietausfall	
3.7.3 Versicherungsformen			
3.7.4 Entschädigungsleistung für Sachen			
3.7.5 Beitragsermittlung	3.7.5.1 3.7.5.2	Risikomerkmale Tarifaufbau und -anwendung	
3.7.6 Antragsaufnahme	3.7.6.1 3.7.6.2	Aufbau und Inhalt der Anträge Annahmerichtlinien	
3.7.7 Versicherungsfall			
3.7.8 Feuer-Rohbauversicherung			
3.7.9 Vertragsbeendigungen			
3.7.10 Besonderheiten	3.7.10.1 3.7.10.2 3.7.10.3	Gefahrerhöhung Sicherheitsvorschriften Eigentumswechsel	




## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.7 Verbundene Gebäudeversicherung			
3.7.1 Einführung			
3.7.1.1 Markt und Chancen	1 	Bedeutung der Gebäudeversicherung und Besonderheiten des Marktes beschreiben	1
3.7.1.2 Bedarf	2	Bedarf des Kunden herausstellen – Nutzen des Produkts für den Kunden – Finanzielle Folgen eines Gebäudeschadens für den Kunden – Sicherung der Grundschuld/Hypothek	2
3.7.1.3 Zielgruppen	3 	Zielgruppen ermitteln – Bauherren – Besitzer von Wohngebäuden – Eigentümergemeinschaften	2
3.7.2 Leistungsumfang			
3.7.2.1 Versicherte Sachen	1	Gebäudebestandteile und Zubehör im oder am Gebäude abgrenzen	2
	2	Zusätzlich zu versichernde Sachen herausstellen – Sonstige Grundstücksbestandteile / weiteres Zubehör – Erweiterte Versicherung von Wasserzuleitungs- und Heizungsrohren - auf dem Versicherungsgrundstück - außerhalb des Versicherungsgrundstücks – Erweiterte Versicherung von Ableitungsrohren - auf dem Versicherungsgrundstück - außerhalb des Versicherungsgrundstücks	2








## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.7.2.2 Versicherte Gefahren und Schäden	3	Nicht versicherte Sachen aufzählen – vom Mieter eingefügte Sachen – noch nicht bezugsfertige Gebäude/Umbauten – gewerblich genutzte Sachen	1
	4	Über versicherte Gefahren informieren – Brand, Blitzschlag, Explosion, Implosion, Aufprall eines Luftfahrzeuges, seiner Teile oder seiner Ladung – Leitungswasser, Rohrbruch, Frost – Sturm, Hagel	2
	5	Versicherte Schäden beschreiben – Folgeschäden – Abhandenkommen, Zerstörung, Beschädigung – Bruch- und Frostschäden	1
3.7.2.3 Klauseln	6	Nicht versicherte Gefahren und Schäden beschreiben – Krieg/innere Unruhen – Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit – Erdbeben, Kernenergie – Ausschlüsse zu den einzelnen Gefahren	1
	7	Zusätzlich versicherbare Gefahren und Risiken begründen – Überspannungsschäden – Gebäudebeschädigung durch unbefugte Dritte – Feuernutzwärmeschäden – Elementarschäden	3
3.7.2.4 Versicherte Kosten	8	Unbegrenzt versicherte Kosten herausstellen – Schadenabwendungs-/Schadenminderungskosten – Mehrkosten infolge Preissteigerungen	2
	9	Begrenzt versicherte Kosten als Verkaufsargument herausstellen – Aufräum-/Abbruchkosten – Bewegungs-/Schutzkosten – Mehrkosten infolge behördlicher Auflagen	2
	10	Nicht versicherte Kosten nennen – Leistungen der Feuerwehr im öffentlichen Interesse	1





## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.7.2.5 Versicherter Mietausfall	11	Über Mietausfall für vermietete Räume und Mietwert selbst genutzter Räume des VN informieren	2
	12	Versicherungsmöglichkeiten für Mietausfall oder Mietwert gewerblich genutzter Räume beschreiben	1
3.7.3 Versicherungsformen	1	Versicherungsformen mit Leistungsanpassung erklären – Versicherung mit gleitendem Neuwert auf Basis Wert 1914 – Versicherung nach Wohnfläche – Baupreisindex – Anpassungsfaktor	3
	2 	Versicherungsformen mit fester Summe abgrenzen – Neuwertversicherung – Zeitwertversicherung – gemeiner Wert	2
	3	Methoden der Ermittlung er bedarfsgerechten Versicherungssumme gegenüberstellen – tatsächliche Baukosten des Herstellungsjahres – Gutachten eines Bausachverständigen – Wert 1914 nach Größe, Ausbau und Ausstattung – Entschädigung entsprechend Fläche, Gebäudetyp und Ausstattung	3
3.7.4 Entschädigungsleistung für Sachen	1	Entschädigungsleistung kundengerecht darstellen – Zusammenhang zwischen Versicherungswert und Versicherungssumme – Kundennutzen einer Summenanpassung – Grundlagen eines Unterversicherungsverzichts – Verlust des Unterversicherungsverzichts	3
	2 	Wiederaufbaubestimmungen beachten	2
3.7.5 Beitragsermittlung			
3.7.5.1 Risikomerkmale	1 	Summenermittlungsbogen einsetzen	2


## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.7.5.2 Tarifaufbau und -anwendung	2 	Bauartklassen abgrenzen	2
	3 	Tarifzonen abgrenzen	2
	4	Besondere Gefahrenverhältnisse beschreiben – gewerbliche Nutzung – Schwimmbecken	1
	5 	Tarifmerkmale nennen – Bauartklassen – Tarifzonen – Nutzung – Versicherungsdauer – Rabatte/Zuschläge – Zusatzrisiken	1
	6 	Gefahrerhöhung berücksichtigen	2
	7 	Beiträge ermitteln	2
3.7.6 Antragsaufnahme			
3.7.6.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn, -dauer – Personendaten – Haftungsumfang – Versicherungssummen – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2
3.7.6.2 Annahmerichtlinien	2 	Nicht versicherbare und anfragepflichtige Risiken nennen	1

## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.7.7 Versicherungsfall	1 	Versicherungsnehmer nach dem Versicherungsfall kunden- und unternehmensgerecht beraten	2
	2 	Verpflichtungen des Versicherungsnehmers nach einem Versicherungsfall herausstellen – Meldung – Auskunft – Minderung	2
3.7.8 Feuer-Rohbauversicherung	1	Über Voraussetzungen für die Feuer-Rohbauversicherung informieren und den Kundennutzen herausstellen – Wohngebäude – Vertragsdauer	2
3.7.9 Vertragsbeendigungen	1 	Unterschiedliche Vertragsbeendigungen beachten	2
	2	Besonderheiten bei Eigentumswechsel herausstellen – Auflassung – Grundbucheintragung	1
	3 	Die Verantwortung des Mitarbeiters in Fällen des Eigentumswechsels herausstellen – Beachtung der Rechtsvorschriften – Kundenservice – Bestandserhaltung	2
3.7.10 Besonderheiten			
3.7.10.1 Gefahrerhöhung	1	Über anzeigepflichtige Gefahrerhöhung informieren – Nutzungswechsel – Unbewohntsein	2
3.7.10.2 Sicherheitsvorschriften	2	Sicherheitsvorschriften nennen	1




## Ausbildungsinhalte: Verbundene Gebäudeversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.7.10.3 Eigentumswechsel	3	Besonderheiten bei Veräußerung beachten – Übergang des Versicherungsschutzes – Kündigungsmöglichkeiten – Grundbucheintragung	2
	4 	Rechtslage bei Erbfolge und Schenkung beachten	2





## Ausbildungsinhalte: Rechtsschutzversicherung

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
3.8 Rechtsschutzversicherung			6 UE
3.8.1 Einführung	3.8.1.1 3.8.1.2 3.8.1.3	Markt und Chancen Bedarf Zielgruppen	
3.8.2 Leistungen/versicherte Person	3.8.2.1 3.8.2.2 3.8.2.3 3.8.2.4 3.8.2.5	Leistungsumfang Leistungsarten Versicherte Personen Örtlicher Geltungsbereich Ausschlüsse	
3.8.3 Antragsaufnahme	3.8.3.1 3.8.3.2	Aufbau und Inhalt der Anträge Annahmerichtlinien	
3.8.4 Versicherungsfall			

## Ausbildungsinhalte: Rechtsschutzversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.8 Rechtsschutzversicherung			
3.8.1 Einführung			
3.8.1.1 Markt und Chancen	1 	Bedeutung der Rechtsschutzversicherung und Besonderheiten des Marktes beschreiben	1
3.8.1.2 Bedarf	2	Bedarf des Kunden herausstellen	2
3.8.1.3 Zielgruppen	3 	Zielgruppen ermitteln	2
3.8.2 Leistungen/versicherte Personen			
3.8.2.1 Leistungsumfang	1	Leistungsumfang der Rechtsschutzversicherung nennen	1
3.8.2.2 Leistungsarten	2	Leistungsarten der Rechtsschutzversicherung handhaben – Schadenersatzrechtsschutz – Arbeitsrechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht – Steuerrechtsschutz vor Gerichten – Sozialgerichtsrechtsschutz – Verwaltungsrechtsschutz in Verkehrssachen – Disziplinar- und Standesrechtsschutz – Strafrechtsschutz – Ordnungswidrigkeitenrechtsschutz – Beratungsrechtsschutz im Familien- und Erbrecht – Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutz	2
	3 	Rechtsschutz-Kombinationen bedarfsgerecht anbieten	2
3.8.2.3 Versicherte Personen	4	Versicherte Personen im Verkehrs- und Fahrerrechtsschutz nennen	1

## Ausbildungsinhalte: Rechtsschutzversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	5	Versicherte Personen im Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz ermitteln	2
3.8.2.4 Geltungsbereich	6	Geltungsbereich beschreiben	1
3.8.2.5 Ausschlüsse	7	wesentliche Leistungsausschlüsse nennen – Baurisiko – Krieg, Aufruhr, Innere Unruhen – Familien- und Erbrecht – Halt- und Parkverstöße – Spekulationsgeschäfte	1
3.8.3 Antragsaufnahme			
3.8.3.1 Aufbau und Inhalt der Anträge	1 	Antragsaufnahme vornehmen – Versicherungsbeginn, -dauer – Personendaten – Rechtsschutzkombination – Beiträge – Antragsfragen – Unterschriften	2
3.8.3.2 Annahmerichtlinien	2 	Nicht versicherbare und anfragepflichtige Risiken abgrenzen	2
3.8.4 Versicherungsfall			
	1 	Versicherungsnehmer nach dem Versicherungsfall kunden- und unternehmensgerecht beraten	2
	2 	Verpflichtungen des Versicherungsnehmers nach einem Versicherungsfall herausstellen – Meldung – Auskunft – Mitwirkung	2

## Ausbildungsinhalte: Rechtsschutzversicherung

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	3	Zeitpunkt des Versicherungsfalles für die einzelnen Leistungsarten und Wartezeiten schildern	1
	4	Prüfung der Leistungspflicht durch den Versicherer und Auswirkungen für den VN nennen	1









#### **4. Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung (Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**

**Ausbildungsinhalte: Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung  
(Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**








Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
4. Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung (Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)			10 UE
4.1 Markt und Chancen			
4.2 Grundlagen	4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4 4.2.5 4.2.6 4.2.7 4.2.8	Definition Berechtigter Personenkreis Rechtsanspruch auf Entgeltumwandlung Gleichbehandlung Unverfallbarkeit Vorzeitiges Ausscheiden Vorzeitige Altersleistung Insolvenz des Arbeitgebers	
4.3. Grundzüge der Durchführungswege Direktversicherung und Pensionskasse	4.3.1 4.3.2	Direktversicherung Pensionskasse	
4.4 Steuerliche Behandlung	4.4.1 4.4.2	Steuerliche Förderung der Beiträge in den Durchführungswegen Direktversicherung und Pensionskasse Steuerliche Behandlung der Leistungen in den Durchführungswegen Direktversicherung und Pensionskasse	
4.5 Sozialversicherungsrechtliche Behandlung	4.5.1 4.5.2	Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Beiträge Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Leistungen	











**Ausbildungsinhalte: Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung  
(Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
<p>4 Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung (Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)</p> <p>4.1 Markt und Chancen</p> <p>4.2 Grundlagen</p> <p>4.2.1 Definition</p> <p>4.2.2 Berechtigter Personenkreis</p> <p>4.2.3 Rechtsanspruch auf Entgeltumwandlung</p> <p>4.2.4 Gleichbehandlung</p>	1 	Wirtschaftliche Bedeutung und Besonderheiten des Marktes beschreiben	1
	2 	Betriebliche Altersversorgung im System der sozialen Sicherheit beschreiben	1
	3 	Nutzen für den Arbeitnehmer beschreiben	1
	4 	Nutzen für den Arbeitgeber beschreiben	1
	1 	Den Begriff „betriebliche Altersversorgung“ beschreiben	1
	2 	Den Personenkreis für die Geltung des Betriebsrentengesetzes (BetrAVG) beschreiben – Arbeiter und Angestellte – Auszubildende – Geringverdiener (400 Euro-Basis)	1
	3 	Rechtsanspruch des Arbeitnehmers auf Entgeltumwandlung herausstellen	2
	4 	Bedeutung des Gleichbehandlungs- und Gleichberechtigungsgrundsatzes für die betriebliche Altersversorgung beachten	2










**Ausbildungsinhalte: Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung  
(Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
4.2.5 Unverfallbarkeit	5 	Die gesetzliche Unverfallbarkeit berücksichtigen – Unverfallbarkeit dem Grunde nach - sofortige gesetzliche Unverfallbarkeit – Unverfallbarkeit der Höhe nach - Voraussetzung der versicherungsvertraglichen Leistung	2
4.2.6 Vorzeitiges Ausscheiden	6 	Regelungen bei vorzeitigem Ausscheiden des Arbeitnehmers berücksichtigen – Fortführung über neuen Arbeitgeber - Portabilität – Private Fortführung - Beitragsfreistellung	2
4.2.7 Vorzeitige Altersleistung	7 	Auswirkungen bei der Inanspruchnahme einer vorzeitigen Altersrente aus der GRV auf Leistungen der betrieblichen Altersversorgung beschreiben	1
4.2.8 Insolvenz des Arbeitgebers	8 	Auswirkungen auf die betriebliche Altersversorgung schildern	1
4.3 Grundzüge der Durchführungswege Direktversicherung und Pensionskasse			
4.3.1 Direktversicherung			
4.3.1.1 Begriff der Direktversicherung	1 	Definition der Direktversicherung beschreiben	1
	2 	Angebotsformen einer Direktversicherung beschreiben	1
4.3.1.2 Formen der Direktversicherung	3 	Verschiedene Formen aufzählen – Direktversicherung durch Entgeltumwandlung – Direktversicherung als zusätzliche Arbeitgeberleistung	1




**Ausbildungsinhalte: Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung  
(Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
4.3.1.3 Arbeitsrechtliche Aspekte der Direktversicherung durch Entgeltumwandlung	4 	Reglungen hinsichtlich des Bezugsrechts schildern	1
	5 	Möglichkeiten der Beleihbarkeit und der Abtretung beschreiben	1
4.3.2 Pensionskasse			
4.3.2.1 Begriff der Pensionskasse	1 	Definition der Pensionskasse beschreiben	1
4.3.2.2 Formen der Pensionskasse	2 	Verschiedene Formen aufzählen – Pensionskasse durch Entgeltumwandlung – Pensionskasse als zusätzliche Arbeitgeberleistung	1
4.3.2.3 Arbeitsrechtliche Aspekte der Pensionskasse durch Entgeltumwandlung	3 	Reglungen hinsichtlich des Bezugsrechts schildern	1
	4 	Möglichkeiten der Beleihbarkeit und der Abtretung beschreiben	1
4.4 Steuerliche Behandlung			
4.4.1 Steuerliche Förderung der Beiträge in den Durchführungswegen Direktversicherung und Pensionskasse			
4.4.1.1 Steuerliche Behandlung der Beiträge als steuerfreie Zuwendungen (§3, Nr. 63 EStG)	1 	Voraussetzungen und Beitragshöchstgrenzen schildern – 4 % der Beitragsbemessungsgrenze – 1.800 €	1
4.4.1.2 Steuerliche Behandlung der Beiträge als Zulagenförderung (§§ 10a, 79 ff. EStG)	2 	Voraussetzungen für die Gewährung von Zulagen und Sonderausgabenabzug nennen	1

**Ausbildungsinhalte: Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung  
(Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
<p>4.4.1.3 Steuerliche Förderung der betrieblichen Altersversorgung mit pauschal versteuerten Beiträgen im Durchführungsweg Direktversicherung (§ 40b EStG)</p> <p>4.4.2 Steuerliche Behandlung der Leistungen in den Durchführungswegen Direktversicherung und Pensionskasse</p> <p>4.5 Sozialversicherungsrechtliche Behandlung</p> <p>4.5.1 Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Beiträge</p>	3 	Höhe der Zulagen, Eigenbeiträge und geförderten Höchstbeträge nennen	1
	4 	Individuellen Steuervorteil schildern	1
	1 	Voraussetzungen für die Pauschalversteuerung der Beiträge beschreiben	1
	2 	Höhe des Pauschalsteuersatzes und Beitragshöchstgrenzen beschreiben - grundsätzliche Regelungen	1
	3 	Steuerliche Behandlung der pauschal versteuerten Beiträge beschreiben	1
	1 	Steuerliche Behandlung der Leistungen aus Beiträgen nach § 3 Nr. 63 oder §§ 10a, 79 ff. EStG als „Sonstige Einkünfte“ (§ 22, 5 EStG) beschreiben	1
	2 	Steuerliche Behandlung der Leistungen von Direktversicherungen aus Beiträgen nach § 40b EStG beschreiben – als lebenslange Rente – als einmalige Kapitalleistung	1
	1 	Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Beiträge als steuerfreie Zuwendungen (§ 3, Nr. 63 EStG) beschreiben – bei Beiträgen bis 4% der Beitragsbemessungsgrenze – bei Beiträgen über 4% der Beitragsbemessungsgrenze	1
	2 	Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Beiträge aus der Zulagenförderung (§§ 10, 79 ff. EStG) beschreiben	1

**Ausbildungsinhalte: Grundzüge der betrieblichen Altersversorgung  
(Direktversicherung und Pensionskasse durch Entgeltumwandlung)**

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
4.5.2 Sozialversicherungsrechtliche Behand- lung der Leistungen	3 	Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der pauschal versteuerten Beiträge (§ 40b EStG) beschreiben	1
	1 	Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Leistungen aus Beiträgen nach § 3 Nr. 63 oder §§ 10a, 79 ff. EStG beschreiben – als lebenslange Rente – als einmalige Kapitalleistung	1
	2 	Sozialversicherungsrechtliche Behandlung der Leistungen aus pauschal versteuerten Beiträgen (§ 40b EStG) beschreiben – als lebenslange Rente – als einmalige Kapitalleistung	1






**Ausbildungsinhalte:**

**Modul Fachkompetenz Agentur**








## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Agentur

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
1. Rechtliche Grundlagen			2 UE
2. Bürowirtschaft			12 UE
2.1 Büroorganisation			
2.2 Arbeitsabläufe			
3. Informationstechnik			12 UE
4. Unternehmensspezifische Agentur- programme			4 UE

## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Agentur

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1. Rechtliche Grundlagen     2. Bürowirtschaft  2.1 Büroorganisation	1 	Datenschutz beschreiben Besonderheiten für die Arbeit in der Agentur – Maßnahmen im Versicherungsunternehmen / in der Versicherungsagentur – Meldung	1
	2 	Telekommunikationsgesetz beachten – Outbound – Inbound – Richtlinien bei der Neukunden-Werbung	2
	3 	Arbeitsrechtliche Besonderheiten in der Agentur nennen – Vollmachten – Weisungsbefugnisse – Unterschriftenregelungen – Arbeitsschutz	1
	1 	Ergonomie am Arbeitsplatz beachten – Büronormen – Bildschirmarbeitsplatz – Sitzposition	2
	2 	Arbeitssicherheit beachten – Unfallverhütung – Brandschutz	2
	3 	Organisationsmittel nutzen – Terminplanung – Routenplanung	2

## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Agentur

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
2.2 Arbeitsabläufe	1 	Bürowirtschaftliche Abläufe erläutern – Schriftwechsel mit Kunden und Versicherungsunternehmen, Briefaufbau, Erstellung von Vorlagen – Erstellung von Angeboten – Aufnahme / Bearbeitung von Schadenfällen – Terminierung – Datenverwaltung/-archivierung – Planung von Bürotätigkeiten – Werbeaktionen – Nutzen von betrieblichen Vorlagen	3
	2 	Unternehmensspezifische Kommunikation anwenden – Kommunikationswege – Zuständigkeiten	2
3. Informationstechnik	1 	Internet und Intranet nutzen – Recherchieren – Kommunizieren – Aktualität des Internetauftritts der Agentur	2
	2 	Fax- und Email-Verarbeitung/Verwendung am Arbeitsplatz einsetzen – Faxgerät - Kurzwahlverzeichnis – Faxversand per PC – Unternehmensspezifische Email-Technik	2
	3 	Textverarbeitung und Tabellenkalkulation anwenden	2
4. Unternehmensspezifische Agenturpro- gramme	1 	Kundenverwaltungsprogramme nutzen – HOST-unterstützte Kundendateien – PC-unterstützte Kundendateien	2
	2 	Agenturverwaltungsprogramme nutzen	2








**Ausbildungsinhalte:**

**Modul Fachkompetenz Service-Center**








## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Service Center

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
1. Rechtliche Grundlagen			4 UE
2. Technik und Prozesse			16 UE
2.1 Telekommunikation			
2.2 Automatic-Call-Distribution (ACD)			
2.3 Frontend			
2.4 Zusätzliche Prozesssteuerung			
2.5 Wissensdatenbank			
2.6 Reporting			
2.7 Personaleinsatzplanung (PEP)			
3. PC-Standardprogramme in der Anwendung (Grundkenntnisse werden vorausgesetzt)			10 UE









## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Service Center

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1. Rechtliche Grundlagen	1 	Datenschutz beschreiben – Besonderheiten für die Arbeit im Service-Center – Maßnahmen im Versicherungsunternehmen	1
	2 	Geschützte personenbezogene Daten beachten – Gesundheitsangaben in der Personenversicherung – Einkommensangaben in der Versorgungsberatung – Finanzielle Belastungen/Vermögensverhältnisse – Begünstigtenregelungen – Allgemeiner Datenschutz (Wahrung der Persönlichkeitsrechte, Schutz der Privatsphäre)	2
	3 	Telekommunikationsgesetz schildern – Inbound – Outbound – Richtlinien bei der Neukunden-Werbung	1
	4 	Arbeitsrechtliche Besonderheiten im Service-Center nennen – Bildschirmarbeitsplätze – Arbeitsschutz – Arbeitszeitregelungen	1
2. Technik und Prozesse			
2.1 Telekommunikation	1 	Telefon am Arbeitsplatz handhaben – Besonderheiten des Telefonsystems – Computer-Telefon-Integration (CTI)	2
	2 	Fax- und Email-Verarbeitung/Verwendung am Arbeitsplatz einsetzen – Faxgerät - Kurzwahlverzeichnis – Faxversand per PC – Unternehmensspezifische Email-Technik	2
	3 	„Web-Interaction“ am Arbeitsplatz nutzen – Co-Browsing – Chat	2

## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Service Center

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
2.2 Automatic-Call-Distribution (ACD)	4 	Internet und Intranet nutzen – Interne Kommunikation – Externe Kommunikation	2
	1 	Formen der ACD-Technik nennen – Unternehmensspezifische ACD-Anlage – Routing des Telefonaufkommens	1
	2 	Einsatz der ACD-Technik am Arbeitsplatz erläutern – An- und Abmeldeprocedures an der ACD-Anlage – Funktionalität und Auswirkung unterschiedlicher ACD-Anmeldungen – Servicestandards	3
2.3 Frontend	1 	Frontend am Arbeitsplatz nutzen und handhaben	2
2.4 Zusätzliche Prozesssteuerung	1 	Dialer, Computer Multi Integration (CMI) und Multi Media Integration (MMI) am Arbeitsplatz nutzen und handhaben – Unternehmensspezifische Prozesssteuerung – Anrufverteilungssystem bzw. Email-Verteilsystematik – Servicestandards	2
2.5 Wissensdatenbank	1 	Wissensdatenbank am Arbeitsplatz nutzen – Internet – Intranet – HOST – PC-Lernwelt	2
2.6 Reporting	1 	Reporting am Arbeitsplatz herausstellen – Unternehmensspezifische Statistiken – Info über Service-Level	2

## Ausbildungsinhalte: Fachkompetenz Service Center

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer	
2.7 Personaleinsatzplanung (PEP)	2 	Auswirkungen des Reportings auf Arbeitsprozesse erläutern – Qualitätssicherung – Personaleinsatzplanung – Arbeitszeitgestaltung – Pausenregelung	3	
	1 	Formen der Personaleinsatzplanung beschreiben	1	
	2 	Bedeutung der Personaleinsatzplanung im Service-Center erläutern – Einfluss auf den Service-Level – Telefonische Erreichbarkeit – Vorteile für Mitarbeiter und Unternehmen	3	
	3. PC-Standardprogramme in der Anwendung (Grundkenntnisse werden vorausgesetzt)	1 	Browser handhaben und nutzen – Suchfunktionen – Unternehmensrelevante Web-Adressen	2
		2 	Email-Oberfläche anwenden – Email erstellen, senden, empfangen und weiterleiten – Adressverzeichnis – Email-Verwaltung – Archivierung – Servicestandards	2
		3 	Textverarbeitung anwenden – Unternehmensspezifische Textverarbeitung	2
		4 	Tabellenkalkulation handhaben und nutzen – Unternehmensspezifische Tabellenkalkulation	2
	5 	Kundenverwaltungsprogramm am Arbeitsplatz anwenden – HOST – PC-unterstützte Kundendateien	2	








**Ausbildungsinhalte:**

**Modul Praxisorientierte Verhaltenskompetenz**






## Ausbildungsinhalte: Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

Sachgebiet	Ziffer	Inhaltsübersicht	Zeitlicher Richtwert
1. Selbstmanagement			12 UE
2. Grundlagen der (Tele-) Kommunikation			18 UE
3. Systematik und Verhalten im Kundengespräch			24 UE
3.1 Gesprächsanlässe			
3.2 Gesprächsphasen			
3.3 Gesprächsverhalten			
3.4 Besondere Gesprächssituationen			
4. Zusammenarbeit im Team			6 UE

## Ausbildungsinhalte: Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
1. Selbstmanagement	1 	Stressfaktoren handhaben – Erkennen von Stressfaktoren – Möglichkeiten der Stressbewältigung	2
	2 	Methoden der Selbstorganisation nutzen – Prioritäten – Zeitmanagement	1
	3 	Möglichkeiten der Eigenmotivation beschreiben – Intrinsische Motivation – Extrinsische Motivation	1
	4 	Lern- und Merkstrategien ermitteln und nutzen – Funktionen der linken und rechten Gehirnhälfte – Ultrakurzzeit-Kurzzeit-Langzeitgedächtnis – Lerntypen – Mind mapping – Lernkarteien	2
2. Grundlagen der (Tele-) Kommunikation	1 	Unterschiede von persönlichem, telefonischem Gespräch und Email herausstellen	2
	2 	4 Seiten einer Nachricht als Kommunikationsmodell anwenden	2
	3 	Situationsbedingtes aktives Steuern von Gesprächen beachten – Aktives Zuhören – Fragetechniken – Kontrollierter Dialog – Sachebene – Beziehungsebene – Bildhafte Sprache	2


## Ausbildungsinhalte: Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3. Systematik und Verhalten im Kundenge- spräch			
3.1 Gesprächsanlässe	1 	Unterschiedliche Gesprächsanlässe beschreiben – Verkaufsgespräch – Terminierungsgespräch – Beratungsgespräch – Beschwerdegespräch	1
3.2 Gesprächsphasen	1 	Gesprächseröffnung gestalten – Begrüßung – Namentliche Ansprache – Gesprächsklima	2
	2 	Gesprächseinstieg im Inbound und Outbound (Betrieb, Vertrieb, Schaden) herausstellen – Gesprächsaufhänger – Aktuelles Kundenproblem – Aktuelles Kundenanliegen	2
	3 	Sich mit dem Kundenbedarf auseinandersetzen – Kundendaten – Bestehende Verträge – Bedarfsituation (Wünsche, Ziele und Interessen) – Versorgungslücken/Lücken im Versicherungsschutz – Kundennutzen	3
	4 	Lösungswege erläutern – Individuelle Lösung des Anliegens – Serviceleistung – Terminvereinbarung – Weiterleitung – Angebot – Verkaufabschluss	3

## Ausbildungsinhalte: Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
3.3 Gesprächsverhalten	5 	Gesprächsabschluss gestalten – Gesprächszusammenfassung – Fazit/Zielvereinbarung – Verabschiedung	2
	1 	Kundengespräch partnerorientiert durchführen – Kundenorientierte Sprache – Klarheit und Verständlichkeit – Situationsorientierte Fragen – Aktiv zuhören – Kundensignale wahrnehmen	2
	2 	Sich mit Einwänden/Argumenten kundenorientiert auseinandersetzen – Verständnis zeigen – Hilfestellung geben – Vorteile verdeutlichen	3
3.4 Besondere Gesprächssituationen	1 	Sich mit besonderen Gesprächssituationen auseinandersetzen – Konfliktgespräche – Beschwerden / Reklamationen – Emotional belastete Situationen – Cross- / up selling	3
4. Zusammenarbeit im Team	1 	Grundlagen der Teamentwicklung beachten – Der Unterschied zwischen einer Arbeitsgruppe und einem Team – Was kann ein Team leisten – Teammanagement – der Unterschied zu klassischen hierarchischen Strukturen – Rahmenbedingungen für die Team- und Führungskultur	2
	2 	Kriterien für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Team anwenden (unternehmensspezifische Strukturen) – Teammitglied Führungskraft – Aufgaben der Führungskraft – Teammitglied Mitarbeiter – Einzelkämpfer und Teamplayer zugleich – Informationen erhalten und weitergeben (z. B. Kurzmeetings und Besprechungen) – Teamorientierte Kommunikation – Umgang mit Fehlern – Kollegiales Coaching	3

## Ausbildungsinhalte: Praxisorientierte Verhaltenskompetenz

Sachgebiet	Lernziel- Nummer	Lernziele – Lerninhalte	Taxonomie- kennziffer
	3 	Teamorientierung anwenden – Feedbackregeln als Feedbacknehmer – Feedbackregeln als Feedbackgeber – Phasen der Teamentwicklung (Teamentwicklungsuhr) – Teamtypen / Teamrollen – Die Mischung entscheidet – Konflikte im Team und Störungen in der Zusammenarbeit	3

Herausgeber: Berufsbildungswerk der  
Deutschen Versicherungswirtschaft  
(BWV) e.V.

Geschäftsbereich  
Außendienst-Ausbildung  
Stolberger Straße 313  
50933 Köln  
Telefon: 0221/949743-0  
Telefax: 0221/949743-6  
E-Mail: [info-aa@bwv-online.de](mailto:info-aa@bwv-online.de)  
Internet: [www.bwv-online.de](http://www.bwv-online.de)