



Lehrplanrichtlinien für den Bildungsgang

Duale Berufsausbildung und Fachhochschulreife (DBFH)

Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/ Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Ausbildungsabschnitte 1, 2, 3/I und 3/II

Lehrplanrichtlinien für den Bildungsgang

Duale Berufsausbildung und Fachhochschulreife (DBFH)

Fachklassen

**Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/
Kauffrau für Versicherungen und Finanzen**

Unterrichtsfächer: **Wirtschaftsprozesse und Controlling**
 Bearbeitungsprozesse –Sach- und Vermö-
 gensversicherung
 Bearbeitungsprozesse –
 Personenversicherung
 Leistungsmanagement/Finanzberatung

Ausbildungsabschnitte 1, 2, 3/I und 3/II

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 05.09.2019 (AZ VI.3-BS9213.0/21/1) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2019/20.

Herausgeber:
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
Internet: www.isb.bayern.de

INHALTSVERZEICHNIS

	SEITE
EINFÜHRUNG	
1 Bildungs- und Erziehungsauftrag des Bildungsgangs DBFH	4
2 Leitgedanken für den Unterricht im Bildungsgang DBFH	5
3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	6
4 Ordnungsmittel und Stundentafeln	6
5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder	9
6 Berufsbezogene Vorbemerkungen	11
LEHRPLANRICHTLINIEN	
<u>Ausbildungsabschnitt 1</u>	
Wirtschaftsprozesse und Controlling	12
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	15
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	18
<u>Ausbildungsabschnitt 2</u>	
Wirtschaftsprozesse und Controlling	20
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	22
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	24
Leistungsmanagement/Finanzberatung	25
<u>Ausbildungsabschnitt 3/I</u>	
Leistungsmanagement/Finanzberatung	26
Fachrichtung Versicherung	26
Fachrichtung Finanzberatung	27
ANHANG	
Mitglieder der Lehrplankommission	28
Verordnung über die Berufsausbildung	

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag des Bildungsgangs DBFH

Der Bildungsgang Duale Berufsausbildung und Fachhochschulreife (DBFH) führt Schülerinnen und Schüler mit mittlerem Schulabschluss gleichzeitig zu einem Abschluss in einem dualen Ausbildungsberuf und zur Fachhochschulreife. Die Schülerinnen und Schüler erfahren einerseits eine fachpraktische und fachtheoretische Ausbildung in einem dualen Ausbildungsberuf, andererseits eine vertiefte allgemeine und fachtheoretische Bildung.

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen (BayEUG) die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu fördern. Damit werden die Schülerinnen und Schüler zur Erfüllung der spezifischen Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt.

Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum lebensbegleitenden Lernen,
- zur beruflichen sowie individuellen Flexibilität und Mobilität im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas

ein.

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

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen inklusiven Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schülerinnen und Schüler ermöglicht,
- für Gesunderhaltung sowie spezifische Unfallgefahren in Beruf, für Privatleben und Gesellschaft sensibilisiert,
- Perspektiven unterschiedlicher Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

2 Leitgedanken für den Unterricht im Bildungsgang DBFH

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht, sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel eines auf Handlungskompetenz ausgerichteten Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens, Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen (Fachkompetenz).

Des Weiteren sind stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit sowie die Entfaltung ihrer individuellen Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Wertvorstellungen wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt und entsprechende Eigenschaften entwickelt (Selbstkompetenz).

Die Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendung und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen ebenfalls im Unterricht gefördert und unterstützt werden (Sozialkompetenz).

Der Erwerb beruflicher Handlungskompetenz als maßgebende Zielsetzung beruflicher Bildung bedingt auch, die mittelbaren Auswirkungen der weiter voranschreitenden Digitalisierung im Unterricht zu berücksichtigen. Dabei sind die Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien als Querschnittskompetenzen zu betrachten, die an Berufsschulen als integraler Bestandteil einer umfassenden Handlungskompetenz erworben werden.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption, der auf die Vermittlung von Handlungskompetenz abzielt, orientiert sich vorrangig an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Bei der Planung und Umsetzung des Unterrichts sollte daher berücksichtigt werden, dass sich das Lernen der Schülerinnen und Schüler in vollständigen Handlungen vollzieht, die möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen werden sollten. Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen. Als didaktische Bezugspunkte für den Unterricht dienen Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.

3 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung. Die Lehrplanrichtlinien enthalten keine methodischen Festlegungen für den Unterricht.

Die Reihenfolge der Lernfelder der Lehrplanrichtlinien innerhalb eines Ausbildungsabschnitts ist nicht verbindlich, sie ergibt sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Unterrichtsplanung. Die Hinweise zum Unterricht sowie die Zeitrichtwerte sind als Orientierungshilfe gedacht.

4 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03.2006 i.d.F. vom 27.09.2013 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 27.05.2014 (BGBl. I, Nr. 24, S. 690 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit des Bildungsgangs DBFH Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen beträgt drei Jahre.

Den Lehrplänen für den allgemeinbildenden Teil des Bildungsganges liegen die veröffentlichten Lehrpläne der Fachoberschule in der jeweils gültigen Fassung zugrunde.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Lernfelder aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Studentafel

Den Lehrplanrichtlinien liegt folgende Studentafel zugrunde:

		Doppelqualifizierender Bildungsgang DBFH Fachklassen Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen			
Unterrichtsform		Blockunterricht			
Blockwochen		18	18	7	11 / Vollzeit
Fach	Ausbildungsab- schnitte	1	2	3/I	3/II
Allgemeinbildender Unterricht					
Religionslehre ²		2	2	1	–
Geschichte		–	2	–	2
Politik und Gesellschaft		2	2	2	–
Deutsch		2	2	3	6
Englisch		2	2	4	6
Mathematik		2	3	4	6
Betriebswirtschaftslehre mit Rechnungswesen (Profilfach 1)		2	2	6	6
Volkswirtschaftslehre (Profilfach 2)		1	2	3	2
Naturwissenschaften		1	1	1	2
Informatik		–	–	3	3
Zwischensumme 1		14	18	27	33

² Im Falle des Art. 47 Abs. 1 BayEUG: Ethik

Fachlicher Unterricht				
Wirtschaftsprozesse und Controlling	10	6	–	–
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung	9	8	–	–
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung	5	3	–	–
Leistungsmanagement/ Finanzberatung	–	4	11	–
Zwischensumme 2	24	21	11	–
Wahlunterricht	1	–	1	1
Gesamt	39	39	39	34

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder³

Blockunterricht

Ausbildungsabschnitt 1

Fächer und Lernfelder Nr.		Zeitrictwerte in Stunden
Wirtschaftsprozesse und Controlling		180
1	Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten	52
5	Eine Versicherungsagentur gründen	65
8	In einer Versicherungsagentur arbeiten	63
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung		162
2	Versicherungsverträge anbahnen	50
3	Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	75
4	Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	37
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung		90
6	Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten	39
7	Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten	51

Ausbildungsabschnitt 2

Fächer und Lernfelder Nr.		Zeitrictwerte in Stunden
Wirtschaftsprozesse und Controlling		108
12	Eine Agentur steuern	45
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	63
Bearbeitungsprozesse – Sach- und Vermögensversicherung		144
10	Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen	78
11	Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	66
Bearbeitungsprozesse – Personenversicherung		54
9	Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten	54
Leistungsmanagement/Finanzberatung		72
14	Kunden über Finanzprodukte informieren	72

³ Die Ziffern der ersten Spalte verweisen auf die Nummerierung der Lernfelder gem. KMK Rahmenlehrplan.

Ausbildungsabschnitt 3/I

Fächer und Lernfelder		Zeitrichtwerte in Stunden
Nr.		
Leistungsmanagement/Finanzberatung		77
15V	Fachrichtung Versicherung: Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	77
15F	Fachrichtung Finanzberatung: Finanzanlagen vermitteln	77

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Kaufleute für Versicherungen und Finanzen sind vor allem in Versicherungsunternehmen, in Agenturen und bei Maklern im Innen- und Außendienst tätig. Ihre Aufgaben umfassen die Kundengewinnung, -beratung und -betreuung in Versicherungs- und Finanzangelegenheiten sowie die Mitwirkung bei betrieblichen Steuerungsprozessen.

Die Lehrplanrichtlinien umfassen die Fachrichtungen Versicherung und Finanzberatung. Die Lernfelder *Schaden- und Leistungsmanagement durchführen* und *Finanzanlagen vermitteln* werden bezogen auf die Fachrichtungen Versicherung bzw. Finanzberatung unterrichtet. Alle übrigen Lernfelder enthalten gemeinsame Inhalte für beide Fachrichtungen.

Die Lernfelder orientieren sich an betrieblichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar.

In den Lernfeldern sind fremdsprachige Kompetenzbeschreibungen integriert. Schülerinnen und Schüler sind zu ermutigen, ihre fremdsprachigen Kompetenzen und berufsspezifisches Fachvokabular situationsadäquat einzusetzen.

Der Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und kaufmännischer Standardsoftware sowie Branchensoftware zur Informationsbeschaffung und -verarbeitung ist integrativ zu vermitteln.

LEHRPLANRICHTLINIEN

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING

Ausbildungsabschnitt 1

Lernfeld	52 Std.
Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich in der für sie neuen Lebenssituation und gestalten ihre Berufsausbildung unter Beachtung der wesentlichen Rechtsvorschriften mit. Sie analysieren Konfliktsituationen und erarbeiten Lösungsmuster zu deren Bewältigung. Sie erläutern Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag, tarifliche Regelungen und Betriebsvereinbarungen. Sie stellen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates im Zusammenhang mit Einstellungen und Kündigungen dar und bewerten diese. Sie setzen für das Lernen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein und wenden die ihrem Lerntyp angemessenen Lern- und Arbeitstechniken an. Dabei entwickeln sie Lernstrategien und Teamfähigkeit.	
Inhalte Berufsbildungsgesetz Ausbildungsvertrag Jugendarbeitsschutzgesetz Betriebsvereinbarung Tarifvertrag Kündigungsschutzgesetz Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat Ausbildungsberater und Arbeitsgericht Beurteilungssysteme	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING**Ausbildungsabschnitt 1**

Lernfeld	65 Std.
Eine Versicherungsagentur gründen	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich in der für sie neuen Lebenssituation und gestalten ihre Berufsausbildung unter Beachtung der wesentlichen Rechtsvorschriften mit. Sie analysieren Konfliktsituationen und erarbeiten Lösungsmuster zu deren Bewältigung. Sie erläutern Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag, tarifliche Regelungen und Betriebsvereinbarungen. Sie stellen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates im Zusammenhang mit Einstellungen und Kündigungen dar und bewerten diese. Sie setzen für das Lernen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein und wenden die ihrem Lerntyp angemessenen Lern- und Arbeitstechniken an. Dabei entwickeln sie Lernstrategien und Teamfähigkeit.</p>	
Inhalte	
<p>Rechtsformen der Agentur: Einzelunternehmung, OHG, GmbH Versicherungs-AG und VVaG: wirtschaftlicher Leitgedanke, Kapitalbeschaffung, Organe, Haftung, Mitbestimmung im Aufsichtsrat Vertreter, Makler, Agenturvertrag Angebotsvergleich, Bestellung Vertragsstörungen: Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Schlecht-, Nichtleistung, Verjährung Eigen-, Fremdfinanzierung, Leasing Kreditsicherheiten: Bürgschaft, Sicherungsübereignung Inventur, Inventar, Bilanz</p>	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING**Ausbildungsabschnitt 1**

Lernfeld	63 Std.
In einer Versicherungsagentur arbeiten	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Maßnahmen zur Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Kundenbindung. Sie setzen zielgruppenorientiert Marketinginstrumente ein. Sie beschreiben Ziele, Grundsätze und Kriterien der Personalplanung, der Personalbeschaffung und des Personaleinsatzes. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln und beurteilen den wirtschaftlichen Erfolg der Agentur. Dazu erfassen sie die Werteströme mit Hilfe des Rechnungswesens, erstellen einen Jahresabschluss und interpretieren die Ergebnisse.</p>	
Inhalte	
Werbung, Verkaufsförderung	
Vermittlungs- und Abschlussvollmacht	
Artvollmacht, Handlungsvollmacht und Prokura	
Bestandsveränderungen, erfolgswirksame Vorgänge	
Gehaltsberechnung	
Provisionsabrechnung	
Abschreibung auf Anlagevermögen, zeitliche Rechnungsabgrenzung	

**BEARBEITUNGSPROZESSE –
SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNG**
Ausbildungsabschnitt 1

Lernfeld	50 Std.
Versicherungsverträge anbahnen	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beraten situations- und spartenbezogen über den Abschluss von Versicherungsverträgen. Sie analysieren Rechte und Pflichten bei unterschiedlichen Vertragskonstellationen und zeigen die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen auf. Dazu verwenden sie Gesetzestexte und allgemeine Versicherungsbedingungen. Sie bereiten Kundenberatungsgespräche vor und berücksichtigen hierbei Regelungen zum Verbraucherschutz. Zur selbstständigen Informationsbeschaffung setzen sie zielgerichtet aktuelle Medien ein und präsentieren ihre Ergebnisse.</p>	
Inhalte	
Rechts- und Geschäftsfähigkeit	
Willenserklärung	
Informationspflicht des Versicherers, Widerruf, Rücktritt, Widerspruch	
Versicherungsbeginne, Rückdatierung	
Einlösklauseln, vorläufige Deckung	
Prämienzahlung	
Vorvertragliche Anzeigepflicht	
Datenschutzklausel	

**BEARBEITUNGSPROZESSE –
SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNG**
Ausbildungsabschnitt 1

Lernfeld**75 Std.****Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten
und Verträge bearbeiten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten zur Risikobeurteilung. Sie erläutern die Grundzüge der Prämienkalkulation und berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege und beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen, berechnen Nach- und Rückbeiträge und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Bei Ablehnung der Leistung klären Sie den Kunden über seine Rechte auf. Sie zeigen Unterschiede bei den versicherten Sachen zwischen der verbundenen Hausratversicherung und der Pauschaldeklaration der gebündelten Geschäftsinhaltsversicherung auf. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.

Inhalte

Versicherungsbegriff

Klauseln:

Fahrraddiebstahl, Unterversicherungsverzicht, Überspannungsschäden, Aquarien

Erweiterte Elementarschadenversicherung

Haushaltsglasversicherung

Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit und im Versicherungsfall

Beendigung des Vertrages

Verjährung

Klagefrist

**BEARBEITUNGSPROZESSE –
SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNG
Ausbildungsabschnitt 1**

Lernfeld**37 Std.****Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen
beraten und Verträge bearbeiten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten zur Risikobeurteilung, berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege, beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.

Inhalte

Klauseln:

Überspannungsschäden, Erweiterte Versicherung von Wasserzuleitungsrohren außerhalb des Versicherungsgrundstücks, Erweiterte Versicherung von Ableitungsrohren, Sonstiges Zubehör und sonstige Grundstücksbestandteile, Aufwendungen für die Beseitigung umgestürzter Bäume

Erweiterte Elementarschadenversicherung

BEARBEITUNGSPROZESSE – PERSONENVERSICHERUNG**Ausbildungsabschnitt 1****Lernfeld****39 Std.****Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler stellen Leistungen der gesetzlichen Unfall- und Rentenversicherung im Alter, bei vorzeitiger Erwerbsminderung und im Todesfall dar. Sie ermitteln Versorgungslücken des Kunden und beraten bei der Festlegung eines Versorgungsziels. Sie unterbreiten bedarfsgerechte Angebote und berücksichtigen dabei staatliche Fördermaßnahmen. Sie erfassen die zur Risikobeurteilung erforderlichen Daten, bearbeiten Anträge und berechnen Beiträge. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Durchführungswege der betrieblichen Altersversorgung. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren dem Kunden ihre Ergebnisse.

Inhalte

Rentenversicherung, Risikolebensversicherung, kapitalbildende Lebensversicherung, Unfalltodzusatzversicherung

Berufsunfähigkeitsversicherungen

Einzelunfall- und Kinderunfallversicherung

Staatlich geförderte kapitalgedeckte Altersvorsorgeverträge

Direktversicherung

Bonussystem, verzinsliche Ansammlung, Beitragsverrechnung

Rückkaufswert, beitragsfreie Versicherung

Bezugsrechte, Abtretung

Maßnahmen bei Zahlungsschwierigkeiten

Einkommensteuerrechtliche Auswirkungen

BEARBEITUNGSPROZESSE – PERSONENVERSICHERUNG

Ausbildungsabschnitt 1

Lernfeld	51 Std.
Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über die garantierten Leistungen und erläutern die Entstehung und vertraglichen Verwendungsmöglichkeiten von Überschüssen in der Renten- und Lebensversicherung. Sie stellen Chancen und Risiken bei der Erzielung von Überschüssen dar und berücksichtigen dabei steuerliche Aspekte. Sie beraten den Kunden in der Unfall- und Lebensversicherung bei Veränderung der Lebenssituation mit dem Ziel einer dauerhaften Kundenbindung. Sie weisen auf die finanziellen Folgen der vorzeitigen Beendigung von Verträgen hin. Sie bearbeiten Versicherungsfälle und prüfen die Leistungspflicht. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren dem Kunden ihre Ergebnisse.</p>	
Inhalte	
<p>Rentenversicherung, Risikolebensversicherung, kapitalbildende Lebensversicherung, Unfalltodzusatzversicherung</p> <p>Berufsunfähigkeitsversicherungen</p> <p>Einzelunfall- und Kinderunfallversicherung</p> <p>Staatlich geförderte kapitalgedeckte Altersvorsorgeverträge</p> <p>Direktversicherung</p> <p>Bonussystem, verzinsliche Ansammlung, Beitragsverrechnung</p> <p>Rückkaufswert, beitragsfreie Versicherung</p> <p>Bezugsrechte, Abtretung</p> <p>Maßnahmen bei Zahlungsschwierigkeiten</p> <p>Einkommensteuerrechtliche Auswirkungen</p>	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING**Ausbildungsabschnitt 2**

Lernfeld	45 Std.
Eine Agentur steuern	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein agenturbezogenes Unternehmenskonzept. Dazu bereiten sie die betrieblichen Daten auf und präsentieren ihre Auswertungen. Sie wenden Controllingtechniken an und reagieren auf Planabweichungen. Sie planen und steuern die sich daraus ergebenden Maßnahmen und berücksichtigen dabei die Auswirkungen auf andere betriebliche Bereiche.</p>	
Inhalte	
<p>Soll-Ist-Vergleich Grundkosten, kalkulatorische Kosten, variable und fixe Kosten Gesamtergebnis, neutrales Ergebnis, Betriebsergebnis Kennziffern: Anlagedeckung, Liquiditätsgrad, Eigenkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität Schadenquote, Stornoquote, Verwaltungskostenquote</p>	

WIRTSCHAFTSPROZESSE UND CONTROLLING**Ausbildungsabschnitt 2**

Lernfeld	63 Std.
Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wirtschaftliche Entwicklungen und analysieren diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungsbranche, das Unternehmen und die eigene Person. Sie ermitteln die Einflussfaktoren für die Preisbildung und beschreiben Auswirkungen der Europäischen Integration sowie der Globalisierung auf die Versicherungsbranche. Sie beschreiben Ziele der Wirtschaftspolitik, erkennen unterschiedliche Interessen und leiten mögliche Konflikte ab. Sie zeigen konjunkturelle und strukturelle Wirtschaftsprobleme aus persönlicher, betrieblicher und gesellschaftlicher Sicht auf und erörtern Maßnahmen zu ihrer Lösung. Sie beschreiben die Bedeutung der Banken und Versicherungen für die Gesamtwirtschaft. Sie dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung angemessener Medien.	
Inhalte Kartelle, Konzern Magisches Viereck, Umweltschutz, gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung Hauptrefinanzierungsinstrument der Europäischen Zentralbank	

**BEARBEITUNGSPROZESSE –
SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNG**
Ausbildungsabschnitt 2

Lernfeld

78 Std.

**Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern
und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen**

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Inhalte des Haftpflichtrechts und erläutern dem Privatkunden Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadenersatzansprüchen führen können. Sie bieten bedarfsgerechten Versicherungsschutz an. In der Rechtsschutzversicherung ermitteln sie für Privatkunden den Versicherungsbedarf und erstellen Angebotsalternativen. Sie nehmen Anträge auf und berechnen die Beiträge. Sie beraten bei Risikoänderungen und empfehlen zweckmäßige Vertragsanpassungen. Im Schadenfall prüfen sie die Haftung und Deckung.

Inhalte

Verschuldenshaftung

Gefährdungshaftung bei Tierhaltung

Gefährdungshaftung nach WHG und UmweltsHG

Haftung des Gebäudebesitzers

Privathaftpflichtversicherung

Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbstständige

Verkehrsrechtsschutz

**BEARBEITUNGSPROZESSE –
SACH- UND VERMÖGENSVERSICHERUNG**
Ausbildungsabschnitt 2

Lernfeld	66 Std.
Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung für Kraftfahrzeuge und analysieren die Risiken, die mit dem Führen und Halten eines Kraftfahrzeugs verbunden sind. Sie erläutern dem Privatkunden den Umfang des Versicherungsschutzes in der Kraftfahrthaftpflicht-, Fahrzeug- und Verkehrsserviceversicherung. Sie gehen dabei auch auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein und wenden fremdsprachige Fachbegriffe an. Sie bieten bedarfsgerechten Versicherungsschutz an, nehmen Anträge auf und ermitteln und beurteilen die für die Beitragsberechnung erforderlichen Risikomerkmale. Sie beraten bei Risiko- und Vertragsänderungen und empfehlen zweckmäßige Vertragsanpassungen. Im Versicherungsfall nehmen sie die Deckungs- und gegebenenfalls die Haftungsprüfung vor, erläutern und begründen dem Kunden ihre Entscheidung. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Pflichtversicherungsgesetz Kraftfahrtpflichtversicherungsverordnung Verschuldenshaftung Gefährdungshaftung nach STVG Tarifbestimmungen	

BEARBEITUNGSPROZESSE – PERSONENVERSICHERUNG

Ausbildungsabschnitt 2

Lernfeld	54 Std.
Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten	
Ziele	
<p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf für unterschiedliche Zielgruppen der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung. Sie vergleichen die Leistungen der Privaten Krankenversicherung und Gesetzlichen Krankenversicherung. Sie nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und legen ein entsprechendes Angebot vor. Hierfür ermitteln sie die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, erläutern passende Angebote und bewerten Tarifalternativen. Sie nehmen Anträge auf und berechnen Beiträge. Sie zeigen dem Kunden Möglichkeiten der Beitragsentlastung im Alter. Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Änderungen und Ergänzungen des Versicherungsschutzes, die aufgrund von Veränderungen der Lebenssituation notwendig werden. Die Schülerinnen und Schüler begründen die Notwendigkeit staatlicher Versicherungsaufsicht, erläutern deren Struktur und zeigen dem Versicherungsnehmer Möglichkeiten zur Durchsetzung seiner Interessen auf.</p>	
Inhalte	
Zusatztarife, Leistungsübersicht	
Auslandsreisekrankenversicherung	
Pflegekostenvoll- und Pflegezusatzversicherung	
Krankheitskostenvollversicherung	
Krankentagegeldversicherung	
Krankenhaustagegeldversicherung	
Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Geltungsbereiche, gedehnter Versicherungsfall, Ausschlüsse	
Wechsel des Privaten Krankenversicherers	
Ordentliche und außerordentliche Kündigung, sonstige Beendigungsgründe	
Fremdsprachige Fachbegriffe	
Ombudsmann, Versicherungsaufsicht	

LEISTUNGSMANAGEMENT/FINANZBERATUNG

Ausbildungsabschnitt 2

Lernfeld	72 Std.
Kunden über Finanzprodukte informieren	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren Privatkunden über ausgewählte Finanzprodukte. Sie erkennen Bedarfssignale, ermitteln gemeinsam mit dem Kunden den individuellen Bedarf und unterbreiten entsprechend der finanziellen Situation und den Motiven des Kunden Lösungsvorschläge. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Vor- und Nachteile unterschiedlicher Anlageformen für den Kunden und bieten verschiedene Möglichkeiten der Zahlungsabwicklung an. Sie setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte Giro-, Festgeld-, Sparkonto Geldkarte, Bankkarte und Kreditkarte Aktien und Schuldverschreibungen Offene Fonds Verbraucherdarlehen	

LEISTUNGSMANAGEMENT/FINANZBERATUNG**Ausbildungsabschnitt 3/I***Fachrichtung Versicherung*

Lernfeld	77 Std.
Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über häufige Schadenursachen in ausgewählten Sparten und erörtern geeignete Maßnahmen zur Schadenminderung und Schadenverhütung. An konkreten Schaden- bzw. Leistungsfällen prüfen sie die formelle und materielle Deckung, veranlassen die Bildung von Schadenrückstellungen und berechnen die Leistung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften. Sie berücksichtigen Neben- und Doppelversicherung. Sie verdeutlichen dem Kunden die Gründe für eine Ablehnung oder Kürzung einer Leistung und beraten ihn über mögliche Anpassungen des Versicherungsschutzes. Sie beurteilen Maßnahmen der Schadenabwicklung unter dem Gesichtspunkt der Kundenbindung und Kostenreduzierung. Zur Risikoverteilung begründen Sie die Notwendigkeit der Mit- und Rückversicherung.	
Inhalte Sach-, Unfall-, Kraftfahrtversicherungen	

LEISTUNGSMANAGEMENT/FINANZBERATUNG**Ausbildungsabschnitt 3/I***Fachrichtung Finanzberatung*

Lernfeld	77 Std.
Finanzanlagen vermitteln	
Ziele Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Finanzanlagesituation der Kunden und ermitteln die Anlagemotive und das Risikoprofil. Darauf aufbauend entwickeln sie Anlagestrategien unter Berücksichtigung sich verändernder Finanzmarktsituationen. Sie erläutern diese dem Kunden unter Beachtung steuerrechtlicher und betrieblicher Vorschriften. Sie schlagen dem Kunden basierend auf der von ihm gewählten Anlagestrategie Finanzanlagen vor. Sie erläutern dem Kunden, daraus resultierende Chancen und Risiken. Sie unterstützen den Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen. Sie betreuen den Kunden kontinuierlich und beraten ihn bei Änderung der persönlichen Situation und der Rahmenbedingungen des Finanzmarktes.	
Inhalte Investmentfonds, Aktien, Schuldverschreibungen, stille Beteiligungen, Genossenschaftsanteile	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission

Michael Baumgart

Kurt Kraiger

Matthias Stecher

Christa Funk-Loheit

Hans-Glas-Schule, Staatliche Berufsschule Dingolfing

Städtische Berufsschule 4 Nürnberg

Städtische Berufsschule für Versicherungswesen
München

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung
(ISB), München

Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

VersFinKfAusbV

Ausfertigungsdatum: 17.05.2006

Vollzitat:

"Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17. Mai 2006 (BGBl. I S. 1187), die durch Artikel 1 der Verordnung vom 27. Mai 2014 (BGBl. I S. 690) geändert worden ist"

Stand: Geändert durch Art. 1 V v. 27.5.2014 I 690

Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes*. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

Fußnote

(+++ Textnachweis ab: 1.8.2006 +++)

Eingangsformel

Auf Grund des § 4 Abs. 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931) und mit § 1 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) sowie dem Organisationserlass vom 22. November 2005 (BGBl. I S. 3197) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1 Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

(1) Der Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen wird staatlich anerkannt.

(2) Es kann in folgenden Fachrichtungen ausgebildet werden:

1. Versicherung,
2. Finanzberatung.

§ 2 Ausbildungsdauer

Die Ausbildung dauert drei Jahre.

§ 3 Zielsetzung und Struktur der Berufsausbildung

(1) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 8 bis 10 nachzuweisen.

(2) Die Ausbildung gliedert sich in

1. gemeinsame Qualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 1 und
2. fachrichtungsbezogene Qualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 2 oder
3. fachrichtungsbezogene Qualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 3.

§ 4 Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der gemeinsamen Ausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
 - 1.2 Berufsbildung,
 - 1.3 Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften,
 - 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.5 Umweltschutz;
2. Arbeitsgestaltung, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation,
 - 2.2 Datenschutz und Datensicherheit,
 - 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben,
 - 2.4 Betriebliches Rechnungswesen,
 - 2.5 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 2.6 Controlling;
3. Kundenberatung und Verkauf:
 - 3.1 Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen,
 - 3.2 Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen,
 - 3.3 Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen;
4. Versicherungs- und Finanzprodukte;
5. Bestandskundenmanagement:
 - 5.1 Vertragsservice,
 - 5.2 Kundenbetreuung.

Der Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach der Nummer 4 ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen.

(2) Gegenstand der Ausbildung in der Fachrichtung Versicherung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Schaden- und Leistungsbearbeitung,
2. zwei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten aus der Auswahlliste gemäß Absatz 4.

(3) Gegenstand der Ausbildung in der Fachrichtung Finanzberatung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Anlage in Finanzprodukte,
2. zwei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten aus der Auswahlliste nach Absatz 5.

(4) Die Auswahlliste nach Absatz 2 Nummer 2 umfasst folgende Wahlqualifikationseinheiten:

1. Kundengewinnung und Bestandsausbau:
 - 1.1 Gewinnung von Neukunden,
 - 1.2 Ausbau bestehender Kundenbeziehungen;
2. Marketing;
3. Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit:
 - 3.1 Steuerung in der Vertriebseinheit,

- 3.2 Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit;
- 4. Risikomanagement:
 - 4.1 Risikoanalyse,
 - 4.2 Antragsannahme;
- 5. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge:
 - 5.1 Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern,
 - 5.2 Angebot und Antrag;
- 6. Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden:
 - 6.1 Kundenberatung,
 - 6.2 Angebot und Antrag;
- 7. Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen:
 - 7.1 Optimierung von Kundenbeziehungen,
 - 7.2 Optimierung von Versicherungsbeständen;
- 8. Schadenservice und Leistungsmanagement.

(5) Die Auswahlliste nach Absatz 3 Nummer 2 umfasst folgende Wahlqualifikationseinheiten:

- 1. Finanzierungsberatung von gewerblichen Kunden;
- 2. Optimierung von Finanzproduktbeständen der Kunden;
- 3. Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen;
- 4. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge:
 - 4.1 Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern,
 - 4.2 Angebot und Antrag.

§ 5 Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 sollen nach den in den Anlagen 2 und 3 enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 6 Ausbildungsplan

Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 7 Schriftlicher Ausbildungsnachweis

Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen.

§ 8 Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll in der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in den Anlagen 2 und 3 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich anhand praxisbezogener Aufgaben oder Fälle in höchstens 180 Minuten in folgenden Prüfungsgebieten durchzuführen:

1. Arbeitsorganisation und Kommunikation,
2. Dienstleistungen in der Versicherungswirtschaft,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 9 Abschlussprüfung in der Fachrichtung Versicherung

(1) Die Abschlussprüfung in der Fachrichtung Versicherung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 Abschnitt I und II aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung,
2. Wirtschafts- und Sozialkunde,
3. Kundenberatungsgespräch,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 und 2 schriftlich und in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 3 und 4 mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung:
In höchstens 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Bedarfssituation von Privatkunden analysieren und Lösungsvorschläge erarbeiten, Anträge prüfen, Verträge service- und bestandsorientiert bearbeiten, die Berechtigung und die Höhe von Leistungen feststellen, Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten ermitteln sowie den betriebswirtschaftlichen Erfolg anhand von Kennziffern und Statistiken beurteilen kann. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:
 - a) Versicherungs- und Finanzprodukte,
 - b) Vertragserhaltung und -service,
 - c) Rechnungswesen und Controlling,
 - d) Leistungsfeststellung und Schadenregulierung;
2. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:
In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;
3. im Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch:
In einem Beratungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Kunden situationsbezogen vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren kann. Bei der Aufgabenstellung sind die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Auszubildenden zugrunde zu legen. Dem Prüfling ist nach der Wahl der Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen;
4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:
In einem Fachgespräch von höchstens 15 Minuten Dauer über eine selbständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er komplexe Aufgaben bearbeiten, seine Vorgehensweise begründen, Problemlösungen in der Praxis erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen erläutern und Ergebnisse bewerten kann (Anforderungen); der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 4 einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe; der Auszubildende hat zu bestätigen, dass die Fachaufgaben von dem Prüfling im Betrieb selbständig durchgeführt worden sind; die Reporte sollen jeweils eine Beschreibung der Aufgabenstellung, der Planungs- und der Durchführungsphase sowie eine Auswertung beinhalten; sie sind dem Prüfungsausschuss vor der Durchführung der Prüfung im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch zuzuleiten; die Reporte werden nicht bewertet; bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt; aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine Aufgabe aus; ausgehend von dieser Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die vorstehend

genannten Anforderungen an den Prüfling nachgewiesen werden können; Gegenstand des fallbezogenen Fachgesprächs sind neben dieser betrieblichen Fachaufgabe auch die damit zusammenhängenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zugrunde liegenden Wahlqualifikationseinheit.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit "mangelhaft" bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit "mangelhaft" bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|-------------|
| 1. Versicherungswirtschaft sowie Schaden- und Leistungsbearbeitung | 40 Prozent, |
| 2. Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent, |
| 3. Kundenberatungsgespräch | 25 Prozent, |
| 4. Fallbezogenes Fachgespräch | 25 Prozent. |

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis sowie in mindestens drei der vier Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Leistungen erbracht worden sein. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 10 Abschlussprüfung in der Fachrichtung Finanzberatung

(1) Die Abschlussprüfung in der Fachrichtung Finanzberatung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 Abschnitt I und III aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukte,
2. Wirtschafts- und Sozialkunde,
3. Kundenberatungsgespräch,
4. Fallbezogenes Fachgespräch.

Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 1 und 2 schriftlich und in den Prüfungsbereichen nach den Nummern 3 und 4 mündlich durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukte:
In höchstens 180 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er die Bedarfssituation von Privatkunden analysieren und Lösungsvorschläge erarbeiten, Anträge prüfen, Angebote zur Anlage in Finanzprodukte erstellen, Verträge service- und bestandsorientiert bearbeiten, Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten ermitteln sowie den betriebswirtschaftlichen Erfolg anhand von Kennziffern und Statistiken beurteilen kann; hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:
 - a) Versicherungs- und Finanzprodukte,
 - b) Vertragserhaltung und -service,
 - c) Rechnungswesen und Controlling,
 - d) Anlage in Finanzprodukte;
2. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:
In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen kann;
3. im Prüfungsbereich Kundenberatungsgespräch:
In einem Beratungsgespräch von höchstens 20 Minuten Dauer soll der Prüfling auf der Grundlage einer von zwei ihm zur Wahl gestellten Aufgaben zeigen, dass er Gespräche mit Kunden situationsbezogen

vorbereiten, verkaufsorientiert führen und auf Kundenargumente angemessen reagieren kann. Bei der Aufgabenstellung sind die produktbezogenen betrieblichen Ausbildungsschwerpunkte des Auszubildenden zugrunde zu legen. Dem Prüfling ist nach der Wahl der Aufgabe eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen;

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:
In einem Fachgespräch von höchstens 15 Minuten Dauer über eine selbständig durchgeführte betriebliche Fachaufgabe soll der Prüfling zeigen, dass er komplexe Aufgaben bearbeiten, seine Vorgehensweise begründen, Problemlösungen in der Praxis erarbeiten, Hintergründe und Schnittstellen erläutern und Ergebnisse bewerten kann (Anforderungen); der Prüfling erstellt für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 5 einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe; der Auszubildende hat zu bestätigen, dass die Fachaufgaben von dem Prüfling im Betrieb selbständig durchgeführt worden sind; die Reporte sollen jeweils eine Beschreibung der Aufgabenstellung, der Planungs- und der Durchführungsphase sowie eine Auswertung beinhalten; sie sind dem Prüfungsausschuss vor der Durchführung der Prüfung im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch zuzuleiten; die Reporte werden nicht bewertet; bewertet werden die Leistungen, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch zeigt; aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss eine Aufgabe aus; ausgehend von dieser Fachaufgabe und dem dazu erstellten Report entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die vorstehend genannten Anforderungen an den Prüfling nachgewiesen werden können; Gegenstand des fallbezogenen Fachgesprächs sind neben dieser betrieblichen Fachaufgabe auch die damit zusammenhängenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zugrunde liegenden Wahlqualifikationseinheit.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit "mangelhaft" bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit "mangelhaft" bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Versicherungswirtschaft und Anlage in Finanzprodukte | 40 Prozent, |
| 2. Wirtschafts- und Sozialkunde | 10 Prozent, |
| 3. Kundenberatungsgespräch | 25 Prozent, |
| 4. Fallbezogenes Fachgespräch | 25 Prozent. |

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis sowie in mindestens drei der vier Prüfungsbereiche mindestens ausreichende Leistungen erbracht worden sein. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit "ungenügend" bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 11 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Verordnung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

§ 12 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2006 in Kraft.

Anlage 1 (zu § 4 Absatz 1)

Liste der zu vermittelnden Produkte nach § 4 Absatz 1 Nummer 4

(Fundstelle: BGBl. I 2014, 692)

Spartenbereiche	Produkte
1. Lebensversicherungen	- Kapitalbildende Lebensversicherung - Fondsgebundene Lebensversicherung

Spartenbereiche	Produkte
	<ul style="list-style-type: none"> - Risikolebensversicherung - Private Rentenversicherung - Zusatzversicherungen - Selbständige Berufsunfähigkeitsversicherung
2. Unfallversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Einzelunfallversicherung - Kinderunfallversicherung - Seniorenunfallversicherung
3. Krankenversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Krankheitskostenvollversicherung - Krankentagegeldversicherung - Krankenhaustagegeldversicherung - Zusatzversicherungen - Pflegepflichtversicherung - Pflegeergänzungsversicherung
4. Haftpflichtversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Privathaftpflichtversicherung - Tierhalter-Haftpflichtversicherung
5. Rechtsschutzversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbständige - Verkehrsrechtsschutz
6. Kraftfahrtversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Kraftfahrt-Haftpflichtversicherung - Fahrzeugteil- und Fahrzeugvollversicherung - Verkehrs-Service-Versicherung
7. Sachversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Verbundene Hausratversicherung und Haushaltsglasversicherung - Verbundene Wohngebäudeversicherung
8. Finanzprodukte	<ul style="list-style-type: none"> - Geldkarte, Bankkarte, Kreditkarten - Giro-, Festgeld-, Sparkonto - Aktien, Schuldverschreibungen - Investmentfonds - Verbraucherdarlehen

Anlage 2 (zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/ zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen - Sachliche Gliederung -

(Fundstelle: BGBl. I 2006, 1192 - 1198;
bzgl. der einzelnen Änderungen vgl. Fußnote)

Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 bis 5		
Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Der Ausbildungsbetrieb (§ 4 Abs. 1 Nr. 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Struktur (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.1)	a) Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreiben

		<ul style="list-style-type: none"> b) Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern c) über Vertriebswege und Kooperationsbeziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branche vergleichen
1.2	Berufsbildung (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und die Aufgaben der an der Berufsausbildung Beteiligten beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen c) betriebliche und überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten in der Branche nennen und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie für den Betrieb darstellen
1.3	Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) die für das Arbeitsverhältnis wichtigen arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen beschreiben und anhand praktischer Beispiele erläutern b) tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheiden c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklären d) die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründen e) Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben f) Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern g) Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und -entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreiben h) Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und -einsatz beschreiben i) Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbstständigen Außendienst unterscheiden
1.4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

1.5	Umweltschutz (§ 4 Abs. 1 Nr. 1.5)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen
2	Arbeitsgestaltung, Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 4 Abs. 1 Nr. 2)	
2.1	Arbeits- und Selbstorganisation (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen und Informationsquellen nutzen b) die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzen c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen d) Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen e) Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeiten f) elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen
2.2	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden b) Daten sichern und archivieren
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) fremdsprachige Fachbegriffe verwenden b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer Fremdsprache
2.4	Betriebliches Rechnungswesen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben b) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg darstellen
2.5	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.5)	<ul style="list-style-type: none"> a) über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informieren b) Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen
2.6	Controlling (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.6)	<ul style="list-style-type: none"> a) Funktion des Controllings erläutern

		<ul style="list-style-type: none"> b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln c) Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben
3	Kundenberatung und Verkauf (§ 4 Abs. 1 Nr. 3)	
3.1	Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) vorhandene Kundenbeziehungen auf Verkaufschancen prüfen und Kundendatenbanken nutzen b) fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen c) Kundenkontakte herstellen d) Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten
3.2	Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachten b) Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden c) Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzen d) Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadenursachen und -verhütung informieren e) Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwenden f) Unternehmens- und Produktratings berücksichtigen g) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreiten h) Kundenzufriedenheit feststellen i) Empfehlungsadressen ermitteln
3.3	Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gesprächsergebnisse dokumentieren b) Empfehlungsadressen nutzen c) Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten
4	Versicherungs- und Finanzprodukte (§ 4 Abs. 1 Nr. 4)	<p>Der Vermittlung nachfolgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern b) Personen- und Schadenversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben c) Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen d) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewerten e) Finanzprodukte für Privatkunden beschreiben f) Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläutern g) über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informieren

		h) Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen
5	Bestandskundenmanagement (§ 4 Abs. 1 Nr. 5)	
5.1	Vertragsservice (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung anwenden b) Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahme anwenden d) die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren e) Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen
5.2	Kundenbetreuung (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Kundenbetreuung und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen b) Maßnahmen zur Kundenbetreuung und Vertragserhaltung planen und durchführen c) rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern d) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen e) Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen

Abschnitt II: Fachrichtung Versicherung

A. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 Absatz 2 Nummer 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
	Schaden- und Leistungsbearbeitung (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)	<p>Der Vermittlung folgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste nach Anlage 1 Nummer 1 bis 7 zugrunde zu legen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informieren b) Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachten c) formelle und materielle Deckung prüfen d) Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach feststellen e) für Schaden- und Leistungsfälle notwendige Rückstellungen bilden f) Schadenservice darstellen

B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 2 Nummer 2 in Verbindung mit Absatz 4

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Kundengewinnung und Bestandsausbau (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	
1.1	Gewinnung von Neukunden (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) vertriebliche Aktionen für die Kundengewinnung entwickeln b) Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysieren c) Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwickeln und einsetzen d) Maßnahmen zur Direktansprache auswählen und umsetzen e) Daten des Neukundengeschäfts aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten vertrieblichen Aktionen beurteilen
1.2	Ausbau bestehender Kundenbeziehungen (§ 4 Absatz 4 Nummer 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Kundenmerkmale für Bestandsanalysen auswählen b) Bestände im Hinblick auf zusätzliche Angebote analysieren c) Maßnahmen zur Kundenansprache anwenden d) Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen
2	Marketing (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableiten b) Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren c) Versicherungsmärkte analysieren d) Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen, Zielgruppen festlegen e) Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentieren f) wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen g) Informationen für Kunden aufbereiten h) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen
3	Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	
3.1	Steuerung in der Vertriebseinheit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit identifizieren und Maßnahmen ableiten b) quantitative und qualitative Geschäftsziele erläutern c) Vertriebssteuerungsinstrumente, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftspläne, für die Zielplanung berücksichtigen

		<ul style="list-style-type: none"> d) Maßnahmenpläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickeln e) Kennzahlen ermitteln und zur Beurteilung des wirtschaftlichen Erfolges auswerten
3.2	Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen b) Kosten und Nutzen von Verkaufsfördermaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen
4	Risikomanagement (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	
4.1	Risikoanalyse (§ 4 Absatz 4 Nummer 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken nach den Annahmerichtlinien feststellen b) zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewerten c) Konditionen für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen festlegen
4.2	Antragsannahme (§ 4 Absatz 4 Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beiträge ermitteln b) Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklären c) Kunden Alternativen zum Antrag anbieten d) über Anträge entscheiden e) Ablehnung von Anträgen begründen
5	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (§ 4 Absatz 4 Nummer 5)	
5.1	Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern (§ 4 Absatz 4 Nummer 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Analyse der Unterstützungsleistungen durchführen b) Versorgungsziele feststellen c) Versorgungslücken ermitteln d) Kunden über Durchführungswege beraten e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen
5.2	Angebot und Antrag (§ 4 Absatz 4 Nummer 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Angebote entwickeln und erläutern b) Beiträge ermitteln c) Antragsdaten aufnehmen d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren
6	Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden (§ 4 Absatz 4 Nummer 6)	
6.1	Kundenberatung (§ 4 Absatz 4 Nummer 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Risikosituationen analysieren und dokumentieren b) Versicherungsbedarf ermitteln c) bedarfsgerechte Absicherungen begründen

6.2	Angebot und Antrag (§ 4 Absatz 4 Nummer 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) kundengerechte Angebote entwickeln und erläutern b) Beiträge ermitteln c) Antragsdaten aufnehmen d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren
7	Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen (§ 4 Absatz 4 Nummer 7)	
7.1	Optimierung von Kundenbeziehungen (§ 4 Absatz 4 Nummer 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Anlässe zur Überprüfung von Versicherungsverträgen identifizieren und Handlungsbedarf ableiten b) Kundenbeziehungen auf Möglichkeiten der Optimierung überprüfen c) Maßnahmen vorschlagen und umsetzen d) Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten
7.2	Optimierung von Versicherungsbeständen (§ 4 Absatz 4 Nummer 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bestände anlassbezogen überprüfen, analysieren und Ergebnisse bewerten b) Kriterien für den Erfolg von Maßnahmen entwickeln, Maßnahmen vorschlagen und Entscheidungen vorbereiten c) Maßnahmen zur Optimierung der Bestände umsetzen d) Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten
8	Schadenservice und Leistungsmanagement (§ 4 Absatz 4 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Service für Schaden- und Leistungsfälle organisieren b) Kunden bei komplexen Schaden- und Leistungsfällen betreuen c) Maßnahmen zur Schadenverhütung und Schadenminimierung auswählen und den Kunden vorschlagen d) Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern e) den Nutzen von Schadenservice und Leistungsmanagement für das Unternehmen analysieren und Maßnahmen vorschlagen f) bei der Weiterentwicklung des Schadenservice und Leistungsmanagements mitwirken

Abschnitt III: Fachrichtung Finanzberatung

A. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 4 Absatz 3 Nummer 1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
	Anlage in Finanzprodukte (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) Finanzanlagesituation der Kunden analysieren, Anlagemotive und Risikoprofile ermitteln b) Kunden die Anlagestrategien unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorschriften erläutern

- c) Chancen und Risiken, insbesondere von Investmentvermögen, bewerten
- d) steuerliche Vorschriften berücksichtigen
- e) Kauf- und Verkaufsaufträge von Finanzprodukten abwickeln

B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 3 Nummer 2 in Verbindung mit Absatz 5

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Finanzierungsberatung von gewerblichen Kunden (§ 4 Absatz 5 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) persönliche und gewerbliche Finanzsituation des Kunden erfassen b) Finanzierungsbedarf ermitteln c) Finanzierungswege bedarfsgerecht darstellen d) kundengerechte Angebote erläutern e) Ergebnisse festhalten und Auftrag entgegennehmen f) weiteres Vorgehen mit dem Kunden festlegen und dokumentieren
2	Optimierung von Finanzproduktbeständen der Kunden (§ 4 Absatz 5 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Anlässe zur Überprüfung erkennen und Überprüfung durchführen b) Kundenportfolio anlassbezogen analysieren, das Risikoprofil berücksichtigen und Ergebnisse bewerten c) Maßnahmen zur Optimierung der Finanzanlagen unter Abwägung von Vor- und Nachteilen vorschlagen und Entscheidungen vorbereiten d) Maßnahmen in Abstimmung mit dem Kunden umsetzen e) Nachhaltigkeit der Maßnahmen im Kontext der Portfolioentwicklung des Kunden überprüfen und bewerten
3	Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen (§ 4 Absatz 5 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Immobilienerwerb als Anlageoption darstellen b) Finanzierungsbedarf ermitteln c) Finanzierungsmöglichkeiten bei Erwerb und Errichtung von Immobilien darstellen d) rechtliche und wirtschaftliche Voraussetzungen für Immobilienfinanzierungen prüfen e) über versicherbare Risiken im Zusammenhang mit Immobilienerwerb und -finanzierung beraten f) Bedarf für Versicherungsprodukte ermitteln, Angebote erstellen und erläutern g) Daten für Immobilienbewertungen und Beleihungswerte ermitteln h) Finanzierungspläne und -angebote erläutern i) Finanzierungsanträge aufnehmen und Vollständigkeit der Unterlagen sicherstellen j) über Voraussetzungen und Modalitäten der Auszahlungen informieren

4	Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (§ 4 Absatz 5 Nummer 4)	
4.1	Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern (§ 4 Absatz 5 Nummer 4.1)	a) Analyse der Unterstützungsleistungen durchführen b) Versorgungsziele feststellen c) Versorgungslücken ermitteln d) Kunden über Durchführungswege beraten e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen
4.2	Angebot und Antrag (§ 4 Absatz 5 Nummer 4.2)	a) Angebote entwickeln und erläutern b) Beiträge ermitteln c) Antragsdaten aufnehmen d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren

Anlage 3 (zu § 5)

Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen/ zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

- Zeitliche Gliederung -

(Fundstelle: BGBl. I 2006, 1199 - 1201;
bzgl. der einzelnen Änderungen vgl. Fußnote)

A. Fachrichtung Versicherung

Erstes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
- 1.2 Berufsbildung,
- 1.3 Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele a bis e,
- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 2.4 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziel a,
4. Versicherungs- und Finanzprodukte, Lernziele a bis c,
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 1.5 Umweltschutz,
- 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation,
- 2.2 Datenschutz und Datensicherheit,
- 3.1 Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen, Lernziele a bis c,
- 5.2 Kundenbetreuung, Lernziele a bis c,
zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel a,
4. Versicherungs- und Finanzprodukte, Lernziel d,

5.1 Vertragsservice, Lernziele a bis c,
zu vermitteln.

Zweites Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel b,
 - 3.1 Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen, Lernziel d,
 - 3.2 Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen,
 - 4. Versicherungs- und Finanzprodukte, Lernziele e bis h,
- zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 1.3 Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele f bis i,
 - 2.4 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziel b,
 - 2.5 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 2.6 Controlling,
 - 5.1 Vertragsservice, Lernziele d und e,
- zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel c,
 - 3.3 Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen,
 - 5.2 Kundenbetreuung, Lernziele d und e,
- zu vermitteln.

Drittes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Anlage 2 Abschnitt II A der Berufsbildposition

Schaden- und Leistungsbearbeitung
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von jeweils vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zwei ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten nach Anlage 2 Abschnitt II B der Berufsbildpositionen

- 1. Kundengewinnung und Bestandsausbau,
- 2. Marketing,
- 3. Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit,
- 4. Risikomanagement,
- 5. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge,
- 6. Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden,

7. Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen,
 8. Schadenservice und Leistungsmanagement
- zu vermitteln.

B. Fachrichtung Finanzberatung

Erstes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 1.1 Stellung, Rechtsform und Struktur,
- 1.2 Berufsbildung,
- 1.3 Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele a bis e,
- 1.4 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
- 2.4 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziel a,
4. Versicherungs- und Finanzprodukte, Lernziele a bis c,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 1.5 Umweltschutz,
- 2.1 Arbeits- und Selbstorganisation,
- 2.2 Datenschutz und Datensicherheit,
- 3.1 Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen, Lernziele a bis c,
- 5.2 Kundenbetreuung, Lernziele a bis c,

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel a,
4. Versicherungs- und Finanzprodukte, Lernziel d,
- 5.1 Vertragsservice, Lernziele a bis c,

zu vermitteln.

Zweites Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel b,
- 3.1 Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsprozessen, Lernziel d,
- 3.2 Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen,
4. Versicherungs- und Finanzprodukte, Lernziele e bis h,

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 1.3 Personalwirtschaft, arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Vorschriften, Lernziele f bis i,
 - 2.4 Betriebliches Rechnungswesen, Lernziel b,
 - 2.5 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 2.6 Controlling,
 - 5.1 Vertragsservice, Lernziele d und e,
- zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß Anlage 2 Abschnitt I der Berufsbildpositionen

- 2.3 Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben, Lernziel c,
 - 3.3 Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen,
 - 5.2 Kundenbetreuung, Lernziele d und e,
- zu vermitteln.

Drittes Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach Anlage 2 Abschnitt III A der Berufsbildposition

Anlage in Finanzprodukte
zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von jeweils vier Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der zwei ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten nach Anlage 2 Abschnitt III B der Berufsbildpositionen

- 1. Finanzierungsberatung von gewerblichen Kunden,
 - 2. Optimierung von Finanzproduktbeständen der Kunden,
 - 3. Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen,
 - 4. Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge
- zu vermitteln.