

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

vom 17. Mai 2006
(veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 24 vom 22. Mai 2006)

**(inklusive der Ersten Verordnung zur Änderung der Verordnung
über die Berufsausbildung
zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen /
zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen**

vom 27. Mai 2014)
(veröffentlicht im Bundesgesetzblatt Teil I Nr. 24 vom 13. Juni 2014)

Auf Grund des § 4 Abs. 1 in Verbindung mit § 5 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), von denen § 4 Absatz 1 durch Artikel 232 Nummer 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, 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 Dauer der Berufsausbildung

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 praxis-bezogene 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 Prüfungs-

ausschuss 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 praxis-bezogene 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. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die

Berufsausbildung zum Versicherungskaufmann/zur Versicherungskauffrau vom 22. Juli 2002 (BGBl. I S. 2795) außer Kraft.

Die Änderungsverordnung hat die folgende Inkrafttretensregelung:

Artikel 2

Diese Verordnung tritt am 1. August 2014 in Kraft.

Berlin, den 27. Mai 2014
Der Bundesminister für Wirtschaft und Energie
In Vertretung
Stefan Kapferer

Liste der zu vermittelnden Produkte gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 4

Spartenbereiche	Produkte
1. Lebensversicherungen	<ul style="list-style-type: none"> - Kapitalbildende Lebensversicherung - Fondsgebundene Lebensversicherung - Risikolebensversicherung - Private Rentenversicherung - Zusatzversicherungen - Selbstständige 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

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

Ausbildungsrahmenplan

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

**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)	<ul style="list-style-type: none"> a) Zielsetzung und Geschäftsfelder des ausbildenden Betriebes sowie seine Stellung am Markt beschreiben 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
2.6	Controlling (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.6)	<ul style="list-style-type: none"> a) Funktion des Controllings erläutern 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
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 Schadensversicherungsprodukte 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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
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
1	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		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)	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 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)	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)	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)	a) Beiträge ermitteln b) Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklären c) Kunden Alternativen zum Antrag anbieten d) über Anträge entscheiden e) Ablehnung von Anträgen begründen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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
1	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

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> 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)	<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
4.2	Angebot und Antrag (§ 4 Absatz 5 Nummer 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Angebote entwickeln und erläutern b) Beiträge ermitteln c) Antragsdaten aufnehmen d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren