Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

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)	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)	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)	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
		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)	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 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)	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)	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)	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)	a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben b) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den c) Betriebserfolg darstellen
2.5	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.5)	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)	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)	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)	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)	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)	Der Vermittlung nachfolgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist die Produktliste der Anlage 1 zugrunde zu legen: 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)	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)	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)	Der Vermittlung folgender Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ist einer der Spartenbereiche der Produktliste nach Anlage 1 Nummer 1 bis 7 zugrunde zu legen: 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)	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)	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)	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)	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)	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)	a) Risikosituationen analysieren und dokumentieren b) Versicherungsbedarf ermitteln c) bedarfsgerechte Absicherungen begründen
6.2	Angebot und Antrag (§ 4 Absatz 4 Nummer 6.2)	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)	a) Anlässe zur Überprüfung von Versicherungsverträgen identifizieren und Handlungsbedarf ableiten

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