

Verordnung
über die
Berufsausbildung

Kaufmann für Versicherungen
und Finanzanlagen/
Kauffrau für Versicherungen und
Finanzanlagen

vom 2. März 2022

Inhalt

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

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

Anlage (zu § 3 Absatz 1) 14



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

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

Vom 2. März 2022 (BGBl. I S. 291)

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

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildung

§ 1

Staatliche Anerkennung des Ausbildungsberufes

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

§ 2

Dauer der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung dauert drei Jahre.

§ 3

Gegenstand der Berufsausbildung und Ausbildungsrahmenplan

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

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

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

§ 4

Struktur der Berufsausbildung und Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 5

Ausbildungsplan

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

Abschnitt 2

Abschlussprüfung

§ 6

Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

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

§ 7

Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

§ 8

Prüfungsbereich des Teiles 1

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

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

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

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

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

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

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

(6) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 9

Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

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

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

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

§ 10

Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

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

§ 11

Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“

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

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

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

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

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

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

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

(5) Die Prüfungszeit beträgt 150 Minuten.

§ 12

Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

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

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

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

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

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

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

(5) Die Gesprächssimulation dauert höchstens 15 Minuten.

§ 13

Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 14

Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

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

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

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 15

Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

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

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

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

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

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

§ 16

Mündliche Ergänzungsprüfung

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

(2) Dem Antrag ist stattzugeben,

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

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

(3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

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

Abschnitt 3

Zusatzqualifikation

§ 17

Inhalt der Zusatzqualifikation

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

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

§ 18

Prüfung der Zusatzqualifikation

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

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

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

Abschnitt 4
Schlussvorschrift

§ 19

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

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

Berlin, den 2. März 2022

**Der Bundesminister
für Wirtschaft und Klimaschutz**

In Vertretung

Sven Giegold

Anlage

(zu § 3 Absatz 1)

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

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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