

RAHMENLEHRPLAN

für den Ausbildungsberuf

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

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 08.03.2006 i.d.F. vom 27.09.2013)

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK) beschlossen worden.

Der Rahmenlehrplan ist mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Hauptschulabschluss auf und beschreibt Mindestanforderungen.

Auf der Grundlage der Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans, die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung regeln, werden die Abschlussqualifikation in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie - in Verbindung mit Unterricht in weiteren Fächern - der Abschluss der Berufsschule vermittelt. Damit werden wesentliche Voraussetzungen für eine qualifizierte Beschäftigung sowie für den Eintritt in schulische und berufliche Fort- und Weiterbildungsgänge geschaffen.

Der Rahmenlehrplan enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Bei der Unterrichtsgestaltung sollen jedoch Unterrichtsmethoden, mit denen Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird, besonders berücksichtigt werden. Selbstständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel der Ausbildung muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzepts sein.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass das im Rahmenlehrplan erzielte Ergebnis der fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleibt.

Teil II Bildungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen. Sie hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen berufliche und allgemeine Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln.

Die Berufsschule hat eine berufliche Grund- und Fachbildung zum Ziel und erweitert die vorher erworbene allgemeine Bildung. Damit will sie zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur Mitgestaltung der Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung befähigen. Sie richtet sich dabei nach den für die Berufsschule geltenden Regelungen der Schulgesetze der Länder. Insbesondere der berufsbezogene Unterricht orientiert sich außerdem an den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln:

- Rahmenlehrplan der Ständigen Konferenz der Kultusminister und -senatoren der Länder (KMK)
- Verordnung über die Berufsausbildung (Ausbildungsordnung) des Bundes für die betriebliche Ausbildung.

Nach der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der KMK vom 15.03.1991) hat die Berufsschule zum Ziel,

- "eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln."

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und Gesellschaft gerecht zu werden
- Einblicke in unterschiedliche Formen von Beschäftigung einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit vermitteln, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen
- im Rahmen ihrer Möglichkeiten Behinderte und Benachteiligte umfassend stützen und fördern

- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemeinen Unterricht und, soweit es im Rahmen des berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf Kernprobleme unserer Zeit wie zum Beispiel:

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung kultureller Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlage sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte

eingehen.

Die aufgeführten Ziele sind auf die Entwicklung von **Handlungskompetenz** gerichtet. Diese wird hier verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Humankompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Humankompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit Anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Bestandteil sowohl von Fachkompetenz als auch von Humankompetenz als auch von Sozialkompetenz sind Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz.

Methodenkompetenz bezeichnet die Bereitschaft und Befähigung zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz meint die Bereitschaft und Befähigung, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz ist die Bereitschaft und Befähigung, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit Anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

Teil III Didaktische Grundsätze

Die Zielsetzung der Berufsausbildung erfordert es, den Unterricht an einer auf die Aufgaben der Berufsschule zugeschnittenen Pädagogik auszurichten, die Handlungsorientierung betont und junge Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule vollzieht sich grundsätzlich in Beziehung auf konkretes, berufliches Handeln sowie in vielfältigen gedanklichen Operationen, auch gedanklichem Nachvollziehen von Handlungen Anderer. Dieses Lernen ist vor allem an die Reflexion der Vollzüge des Handelns (des Handlungsplans, des Ablaufs, der Ergebnisse) gebunden. Mit dieser gedanklichen Durchdringung beruflicher Arbeit werden die Voraussetzungen für das Lernen in und aus der Arbeit geschaffen. Dies bedeutet für den Rahmenlehrplan, dass das Ziel und die Auswahl der Inhalte berufsbezogen erfolgt.

Auf der Grundlage lerntheoretischer und didaktischer Erkenntnisse werden in einem pragmatischen Ansatz für die Gestaltung handlungsorientierten Unterrichts folgende Orientierungspunkte genannt:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind (Lernen für Handeln).
- Den Ausgangspunkt des Lernens bilden Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder aber gedanklich nachvollzogen (Lernen durch Handeln).
- Handlungen müssen von den Lernenden möglichst selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, gegebenenfalls korrigiert und schließlich bewertet werden.
- Handlungen sollten ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit fördern, zum Beispiel technische, sicherheitstechnische, ökonomische, rechtliche, ökologische, soziale Aspekte einbeziehen.
- Handlungen müssen in die Erfahrungen der Lernenden integriert und in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen reflektiert werden.
- Handlungen sollen auch soziale Prozesse, zum Beispiel der Interessenerklärung oder der Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung einbeziehen.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Es lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Das Unterrichtsangebot der Berufsschule richtet sich an Jugendliche und Erwachsene, die sich nach Vorbildung, kulturellem Hintergrund und Erfahrungen aus den Ausbildungsbetrieben unterscheiden. Die Berufsschule kann ihren Bildungsauftrag nur erfüllen, wenn sie diese Unterschiede beachtet und Schüler und Schülerinnen - auch benachteiligte oder besonders begabte - ihren individuellen Möglichkeiten entsprechend fördert.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 17.05.2006 (BGBl. I S. 1187) abgestimmt.¹

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Versicherungskaufmann und Versicherungskauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 14.05.2002) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

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

Der Rahmenlehrplan umfasst die Fachrichtungen Versicherung und Finanzberatung. Die Lernfelder 1 bis 14 enthalten die gemeinsamen Inhalte für beide Fachrichtungen. Das jeweilige Lernfeld 15 wird bezogen auf die Fachrichtungen Versicherung und Finanzberatung unterrichtet.

Der Umgang mit den Kundinnen und Kunden verlangt fundierte Fach-, Human- und Sozialkompetenz. Bei der Ausbildung der Fachkompetenz orientiert sich der Rahmenlehrplan auch an den in der Versicherungswirtschaft vorliegenden Versicherungssparten. Sozial- und Humankompetenz erwerben die Schülerinnen und Schüler in allen Lernfeldern.

Die fremdsprachigen Ziele und Inhalte sind mit 40 Stunden in die Lernfelder integriert. Der Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und kaufmännischer Standardsoftware sowie Branchensoftware zur Informationsbeschaffung und -verarbeitung ist ebenfalls integrativ zu vermitteln.

¹ Aufgrund der Änderung der Ausbildungsordnung durch die Erste Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen vom 27.05.2014 (BGBl. I S. 690) sind die Lernfelder 14 und 15 der Fachrichtung Finanzberatung im Rahmenlehrplan angepasst worden.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzen				
Lernfelder		Zeitrictwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten	60		
2	Versicherungsverträge anbahnen	40		
3	Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	80		
4	Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	40		
5	Eine Versicherungsagentur gründen	60		
6	Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten	40		
7	Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten		60	
8	In einer Versicherungsagentur arbeiten		80	
9	Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten		60	
10	Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen		80	
11	Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten			80
12	Eine Agentur steuern			40
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungsmarkt analysieren und beurteilen			60
14	Kunden über Finanzprodukte informieren			40
Fachrichtung Versicherung				
15V	Schaden- und Leistungsmanagement durchführen			60
Fachrichtung Finanzberatung				
15F	Finanzanlagen vermitteln			60
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

Lernfeld 1: Die Berufsausbildung mitgestalten und auf die Rolle als Arbeitnehmer vorbereiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich in der für sie neuen Lebenssituation und gestalten ihre Berufsausbildung unter Beachtung der wesentlichen Rechtsvorschriften mit. Sie analysieren Konfliktsituationen und erarbeiten Lösungsmuster zu deren Bewältigung. Sie erläutern Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag, tarifliche Regelungen und Betriebsvereinbarungen. Sie stellen Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte des Betriebsrates im Zusammenhang mit Einstellungen und Kündigungen dar und bewerten diese. Sie setzen für das Lernen geeignete Informations- und Kommunikationssysteme ein und wenden die ihrem Lerntyp angemessenen Lern- und Arbeitstechniken an. Dabei entwickeln sie Lernstrategien und Teamfähigkeit.	
Inhalte: Berufsbildungsgesetz Ausbildungsvertrag Jugendarbeitsschutzgesetz Betriebsvereinbarung Tarifvertrag Kündigungsschutzgesetz Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsrat Ausbildungsberater und Arbeitsgericht Beurteilungssysteme	

Lernfeld 2: Versicherungsverträge anbahnen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler beraten situations- und spartenbezogen über den Abschluss von Versicherungsverträgen. Sie analysieren Rechte und Pflichten bei unterschiedlichen Vertragskonstellationen und zeigen die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen auf. Dazu verwenden sie Gesetzestexte und allgemeine Versicherungsbedingungen. Sie bereiten Kundenberatungsgespräche vor und berücksichtigen hierbei Regelungen zum Verbraucherschutz. Zur selbstständigen Informationsbeschaffung setzen sie zielgerichtet aktuelle Medien ein und präsentieren ihre Ergebnisse.

Inhalte:

Rechts- und Geschäftsfähigkeit
Willenserklärung
Informationspflicht des Versicherers, Widerruf, Rücktritt, Widerspruch
Versicherungsbeginne, Rückdatierung
Einlösklauseln, vorläufige Deckung
Prämienzahlung
Vorvertragliche Anzeigepflicht
Datenschutzklausel

Lernfeld 3: Kunden beim Abschluss von Hausratversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten zur Risikobeurteilung. Sie erläutern die Grundzüge der Prämienkalkulation und berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege und beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen, berechnen Nach- und Rückbeiträge und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Bei Ablehnung der Leistung klären sie den Kunden über seine Rechte auf. Sie zeigen Unterschiede bei den versicherten Sachen zwischen der verbundenen Hausratversicherung und der Pauschaldeklaration der gebündelten Geschäftsinhaltsversicherung auf. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte: Versicherungsbegriff Klauseln: Fahrraddiebstahl, Unterversicherungsverzicht, Überspannungsschäden, Aquarien Erweiterte Elementarschadenversicherung Haushaltsglasversicherung Obliegenheiten während der Vertragslaufzeit und im Versicherungsfall Beendigung des Vertrages Verjährung Klagefrist	

Lernfeld 4: Kunden beim Abschluss von Wohngebäudeversicherungen beraten und Verträge bearbeiten	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und ermitteln den bedarfsgerechten Versicherungsschutz. Sie erläutern Kunden den Umfang des Versicherungsschutzes anhand der Allgemeinen Versicherungsbedingungen und zeigen Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes auf. Sie erfassen die versicherungstechnischen Daten zur Risikobeurteilung, berechnen Beiträge, erarbeiten Angebotsalternativen und bewerten diese. Sie betreuen Kunden im Rahmen der Bestandspflege, beraten sie bei Risiko- oder Vertragsänderungen und prüfen dabei Möglichkeiten der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler führen im Versicherungsfall die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie informieren den Geschädigten über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach. Die Schülerinnen und Schüler setzen bei der Kundenberatung Informations- und Kommunikationssysteme zielgerichtet ein und präsentieren ihre Ergebnisse.	
Inhalte: Klauseln: Überspannungsschäden, Erweiterte Versicherung von Wasserzuleitungsrohren außerhalb des Versicherungsgrundstücks, Erweiterte Versicherung von Ableitungsrohren, Sonstiges Zubehör und sonstige Grundstücksbestandteile, Aufwendungen für die Beseitigung umgestürzter Bäume Erweiterte Elementarschadenversicherung	

Lernfeld 5: Eine Versicherungsagentur gründen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler wählen eine Unternehmensform für die Gründung der Versicherungsagentur aus und ermitteln einen geeigneten Standort. Sie bahnen Kundenbeziehungen an und nutzen dabei kommunikationspolitische Instrumente. Sie beurteilen die möglichen vertraglichen Bindungen zu Versicherungsunternehmen als Grundlage ihrer späteren Tätigkeit, dabei unterscheiden sie auch deren Rechtsformen. Die Schülerinnen und Schüler planen die bedarfsgerechte Sachausstattung unter Berücksichtigung ökologischer Erfordernisse. Sie vergleichen Zahlungsbedingungen, Finanzierungsalternativen und beurteilen Möglichkeiten der Kreditsicherung. Sie schließen Kaufverträge ab und reagieren angemessen auf Vertragsstörungen. In der Finanzbuchhaltung dokumentieren sie die Gründung der Agentur.

Inhalte:

Rechtsformen der Agentur: Einzelunternehmung, OHG, GmbH
Versicherungs-AG und VVaG: wirtschaftlicher Leitgedanke, Kapitalbeschaffung, Organe, Haftung, Mitbestimmung im Aufsichtsrat
Vertreter, Makler, Agenturvertrag
Angebotsvergleich, Bestellung
Vertragsstörungen: Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Schlecht-, Nichtleistung, Verjährung
Eigen-, Fremdfinanzierung, Leasing
Kreditsicherheiten: Bürgschaft, Sicherungsübereignung
Inventur, Inventar, Bilanz

Lernfeld 6: Den Kapitalbedarf im Alter, bei Tod und Erwerbsminderung ermitteln und bei der Auswahl der Vorsorgemaßnahmen beraten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

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

Inhalte:

Gesetzliche Rentenversicherung:
Alters-, Erwerbsminderungs-, Große Witwen- und Witwerrente
Gesetzliche Unfallversicherung: Verletztenrente
Rentenversicherung, Risikolebensversicherung,
Kapitalbildende Lebensversicherung, Unfalltodzusatzversicherung
Berufsunfähigkeitsversicherungen
Dreischichtenmodell
Staatlich geförderte kapitalgedeckte Altersvorsorgeverträge
Einzelunfall- und Kinderunfallversicherung

Lernfeld 7: Verträge in der Lebens- und Unfallversicherung bearbeiten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über die garantierten Leistungen und erläutern die Entstehung und vertraglichen Verwendungsmöglichkeiten von Überschüssen in der Renten- und Lebensversicherung. Sie stellen Chancen und Risiken bei der Erzielung von Überschüssen dar und berücksichtigen dabei steuerliche Aspekte. Sie beraten den Kunden in der Unfall- und Lebensversicherung bei Veränderung der Lebenssituation mit dem Ziel einer dauerhaften Kundenbindung. Sie weisen auf die finanziellen Folgen der vorzeitigen Beendigung von Verträgen hin. Sie bearbeiten Versicherungsfälle und prüfen die Leistungspflicht. Zur Beratung setzen die Schülerinnen und Schüler zielgerichtet Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren dem Kunden ihre Ergebnisse.

Inhalte:

Rentenversicherung, Risikolebensversicherung, kapitalbildende Lebensversicherung, Unfalltodzusatzversicherung
Berufsunfähigkeitsversicherungen
Einzelunfallversicherung für alle Altersgruppen
Staatlich geförderte kapitalgedeckte Altersvorsorgeverträge
Direktversicherung
Bonussystem, verzinsliche Ansammlung, Beitragsverrechnung
Rückkaufswert, beitragsfreie Versicherung
Bezugsrechte, Abtretung
Maßnahmen bei Zahlungsschwierigkeiten
Einkommensteuerrechtliche Auswirkungen

Lernfeld 8:	In einer Versicherungsagentur arbeiten	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler entwickeln Maßnahmen zur Kundengewinnung, Kundenbetreuung und Kundenbindung. Sie setzen zielgruppenorientiert Marketinginstrumente ein. Sie beschreiben Ziele, Grundsätze und Kriterien der Personalplanung, der Personalbeschaffung und des Personaleinsatzes. Die Schülerinnen und Schüler ermitteln und beurteilen den wirtschaftlichen Erfolg der Agentur. Dazu erfassen sie die Werteströme mit Hilfe des Rechnungswesens, erstellen einen Jahresabschluss und interpretieren die Ergebnisse.		
Inhalte: Werbung, Verkaufsförderung Vermittlungs- und Abschlussvollmacht Artvollmacht, Handlungsvollmacht und Prokura Bestandsveränderungen, erfolgswirksame Vorgänge Gehaltsberechnung Provisionsabrechnung Abschreibung auf Anlagevermögen, zeitliche Rechnungsabgrenzung		

Lernfeld 9: Kunden über die Absicherung im Krankheits- und Pflegefall beraten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Bedarf für unterschiedliche Zielgruppen der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung. Sie vergleichen die Leistungen der Privaten Krankenversicherung und Gesetzlichen Krankenversicherung. Sie nehmen fallbezogene Risikoanalysen vor und legen ein entsprechendes Angebot vor. Hierfür ermitteln sie die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, erläutern passende Angebote und bewerten Tarifalternativen. Sie nehmen Anträge auf und berechnen Beiträge. Sie zeigen dem Kunden Möglichkeiten der Beitragsentlastung im Alter. Die Schülerinnen und Schüler beraten Kunden über Änderungen und Ergänzungen des Versicherungsschutzes, die aufgrund von Veränderungen der Lebenssituation notwendig werden. Die Schülerinnen und Schüler begründen die Notwendigkeit staatlicher Versicherungsaufsicht, erläutern deren Struktur und zeigen dem Versicherungsnehmer Möglichkeiten zur Durchsetzung seiner Interessen auf.

Inhalte:

Zusatztarife, Leistungsübersicht
Auslandsreisekrankenversicherung
Pflegekostenvoll- und Pflegezusatzversicherung
Krankheitskostenvollversicherung
Krankentagegeldversicherung
Krankenhaustagegeldversicherung
Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Geltungsbereiche, gedehnter Versicherungsfall, Ausschlüsse
Wechsel des Privaten Krankenversicherers
Ordentliche und außerordentliche Kündigung, sonstige Beendigungsgründe
Fremdsprachige Fachbegriffe
Ombudsmann, Versicherungsaufsicht

Lernfeld 10: Privatkunden gegen Schadenersatzforderungen absichern und die Durchsetzung ihrer Rechte ermöglichen

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

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

Inhalte:

Verschuldenshaftung
Gefährdungshaftung bei Tierhaltung
Gefährdungshaftung nach WHG und UmweltHG
Haftung des Gebäudebesitzers
Privathaftpflichtversicherung
Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Nichtselbstständige
Verkehrsrechtsschutz

Lernfeld 11: Kunden beim Abschluss von Kraftfahrtversicherungen beraten und Verträge bearbeiten

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Ziel:

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

Inhalte:

Pflichtversicherungsgesetz
Kraftfahrtpflichtversicherungsverordnung
Verschuldenshaftung
Gefährdungshaftung nach STVG
Tarifbestimmungen

Lernfeld 12: Eine Agentur steuern

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler entwickeln ein agenturbezogenes Unternehmenskonzept. Dazu bereiten sie die betrieblichen Daten auf und präsentieren ihre Auswertungen. Sie wenden Controllingtechniken an und reagieren auf Planabweichungen. Sie planen und steuern die sich daraus ergebenden Maßnahmen und berücksichtigen dabei die Auswirkungen auf andere betriebliche Bereiche.

Inhalte:

Soll-Ist-Vergleich
Grundkosten, kalkulatorische Kosten, variable und fixe Kosten
Gesamtergebnis, neutrales Ergebnis, Betriebsergebnis
Kennziffern: Anlagendeckung, Liquiditätsgrad,
Eigenkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität
Schadenquote, Stornoquote, Verwaltungskostenquote

**Lernfeld 13: Wirtschaftliche Einflüsse auf den
Versicherungsmarkt analysieren
und beurteilen**

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über wirtschaftliche Entwicklungen und analysieren diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungsbranche, das Unternehmen und die eigene Person. Sie ermitteln die Einflussfaktoren für die Preisbildung und beschreiben Auswirkungen der Europäischen Integration sowie der Globalisierung auf die Versicherungsbranche. Sie beschreiben Ziele der Wirtschaftspolitik, erkennen unterschiedliche Interessen und leiten mögliche Konflikte ab. Sie zeigen konjunkturelle und strukturelle Wirtschaftsprobleme aus persönlicher, betrieblicher und gesellschaftlicher Sicht auf und erörtern Maßnahmen zu ihrer Lösung. Sie beschreiben die Bedeutung der Banken und Versicherungen für die Gesamtwirtschaft. Sie dokumentieren und präsentieren ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung angemessener Medien.

Inhalte:

Kartelle, Konzern
Magisches Viereck, Umweltschutz, gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung
Hauptrefinanzierungsinstrument der Europäischen Zentralbank

Lernfeld 14: Kunden über Finanzprodukte informieren

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Ziel:

Die Schülerinnen und Schüler informieren Privatkunden über ausgewählte Finanzprodukte. Sie erkennen Bedarfssignale, ermitteln gemeinsam mit dem Kunden den individuellen Bedarf und unterbreiten entsprechend der finanziellen Situation und den Motiven des Kunden Lösungsvorschläge. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Vor- und Nachteile unterschiedlicher Anlageformen für den Kunden und bieten verschiedene Möglichkeiten der Zahlungsabwicklung an. Sie setzen Informations- und Kommunikationssysteme ein und präsentieren ihre Ergebnisse.

Inhalte:

Giro-, Festgeld-, Sparkonto
Geldkarte, Bankkarte und Kreditkarte
Aktien und Schuldverschreibungen
Offene Fonds
Verbraucherdarlehen

Fachrichtung Versicherung

Lernfeld 15V: Schaden- und Leistungsmanagement durchführen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler informieren Kunden über häufige Schadenursachen in ausgewählten Sparten und erörtern geeignete Maßnahmen zur Schadenminderung und Schadenverhütung. An konkreten Schaden- bzw. Leistungsfällen prüfen sie die formelle und materielle Deckung, veranlassen die Bildung von Schadenrückstellungen und berechnen die Leistung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften. Sie berücksichtigen Neben- und Doppelversicherung. Sie verdeutlichen dem Kunden die Gründe für eine Ablehnung oder Kürzung einer Leistung und beraten ihn über mögliche Anpassungen des Versicherungsschutzes. Sie beurteilen Maßnahmen der Schadenabwicklung unter dem Gesichtspunkt der Kundenbindung und Kostenreduzierung. Zur Risikoverteilung begründen sie die Notwendigkeit der Mit- und Rückversicherung.	
Inhalte: Sach-, Unfall-, Kraftfahrtversicherungen	

Fachrichtung Finanzberatung

Lernfeld 15F: Finanzanlagen vermitteln	3. Ausbildungsjahr Zeitrictwert: 60 Stunden
Ziel: Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Finanzanlagesituation der Kunden und ermitteln die Anlagemotive und das Risikoprofil. Darauf aufbauend entwickeln sie Anlagestrategien unter Berücksichtigung sich verändernder Finanzmarktsituationen. Sie erläutern diese dem Kunden unter Beachtung steuerrechtlicher und betrieblicher Vorschriften. Sie schlagen dem Kunden basierend auf der von ihm gewählten Anlagestrategie Finanzanlagen vor. Sie erläutern dem Kunden, daraus resultierende Chancen und Risiken. Sie unterstützen den Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen. Sie betreuen den Kunden kontinuierlich und beraten ihn bei Änderung der persönlichen Situation und der Rahmenbedingungen des Finanzmarktes.	
Inhalte: Investmentfonds, Aktien, Schuldverschreibungen, stille Beteiligungen, Genossenschaftsanteile	

Liste der Entsprechungen
zwischen
dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule
und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb
im Ausbildungsberuf
Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und
Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

Die Liste der Entsprechungen dokumentiert die Abstimmung der Lerninhalte zwischen den Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb.

Charakteristisch für die duale Berufsausbildung ist, dass die Auszubildenden ihre Kompetenzen an den beiden Lernorten Berufsschule und Ausbildungsbetrieb erwerben. Hierfür existieren unterschiedliche rechtliche Vorschriften:

- Der Lehrplan in der Berufsschule richtet sich nach dem Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz.
- Die Vermittlung im Betrieb geschieht auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans, der Bestandteil der Ausbildungsordnung ist.

Beide Pläne wurden in einem zwischen der Bundesregierung und der Kultusministerkonferenz gemeinsam entwickelten Verfahren zur Abstimmung von Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen im Bereich der beruflichen Bildung ("Gemeinsames Ergebnisprotokoll") von sachkundigen Lehrerinnen und Lehrern sowie Ausbilderinnen und Ausbildern in ständiger Abstimmung zueinander erstellt.

In der folgenden Liste der Entsprechungen sind die Lernfelder des Rahmenlehrplans den Positionen des Ausbildungsrahmenplans so zugeordnet, dass die zeitliche und sachliche Abstimmung deutlich wird. Sie kann somit ein Hilfsmittel sein, um die Kooperation der Lernorte vor Ort zu verbessern und zu intensivieren.

Liste der Entsprechungen
zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan
der Berufsausbildung
zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen und
zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen

VB = Vorbemerkungen im Rahmenlehrplan

V = Fachrichtung Versicherung

F = Fachrichtung Finanzberatung

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 4 Abs. 1 Nr. 1 bis 5							
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	X			1,5		
	b) Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation sowie Zuständigkeiten im Ausbildungsbetrieb erläutern	X			5		
	c) über Vertriebswege und Kooperationsbeziehungen des Ausbildungsunternehmens informieren und mit anderen Vertriebswegen der Branche vergleichen	X			5		
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	X			1		
	b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen und unter Nutzung von Arbeits- und Lerntechniken zu seiner Umsetzung beitragen	X			1		
	c) betriebliche und überbetriebliche Fortbildungsmöglichkeiten in der Branche nennen und den Nutzen für die berufliche und persönliche Entwicklung sowie für den Betrieb darstellen	X			1		
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	X			1		
	b) tarifvertragliche Regelung, Dienst- oder Betriebsvereinbarung sowie betriebliche Übung unterscheiden	X			1		

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
	c) Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte betriebsverfassungsrechtlicher Organe erklären	X			1,5		
	d) die Notwendigkeit des partnerschaftlichen Zusammenwirkens der Mitarbeiter im Innen- und Außendienst begründen	X			1,5		
	e) Nachweise für das Arbeitsverhältnis erläutern und die Positionen der eigenen Entgeltabrechnung beschreiben	X			1	8	
	f) Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsvertrag erläutern		X		1		
	g) Ziele, Bedeutung sowie Instrumente der Personalführung und -entwicklung im Ausbildungsunternehmen beschreiben		X			8	
	h) Ziele, Grundsätze und Kriterien bei Personalplanung, -beschaffung und -einsatz beschreiben		X			8	
	i) Rechtsstellung, Aufgaben, Befugnisse, Vertragsarten und Vergütungssysteme von Mitarbeitern im Innendienst, im angestellten Außendienst und im selbstständigen Außendienst unterscheiden		X		5	8	
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	X			1		
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden	X					
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten	X					
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	X					
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	X			5		
	b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden	X					

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
	c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	X			5		
	d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	X			5		
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	X			1		
	b) die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren, Arbeitstechniken einsetzen	X			1,2		
	c) Informationsflüsse und Entscheidungsprozesse bei der Leistungserstellung berücksichtigen	X			1,2		
	d) Maßnahmen zur Verbesserung von Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung vorschlagen	X			5	8	
	e) Zusammenarbeit gestalten und Aufgaben teamorientiert bearbeiten	X			1		
	f) elektronische Informations- und Kommunikationssysteme zur Informationsbeschaffung sowie zur Gestaltung und Unterstützung des eigenen Lernens nutzen	X			1		
2.2	Datenschutz und Datensicherheit (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.2)						
	a) rechtliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden	X			2		
	b) Daten sichern und archivieren	X			2		
2.3	Anwenden einer Fremdsprache bei Fachaufgaben (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.3)						
	a) fremdsprachige Fachbegriffe verwenden	X			VB	9	11
	b) im Ausbildungsbetrieb übliche fremdsprachige Informationen auswerten		X		VB	9	11
	c) Auskünfte erteilen und einholen, auch in einer Fremdsprache		X		VB	9	11
2.4	Betriebliches Rechnungswesen (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.4)						
	a) Rechnungswesen als Instrument kaufmännischer Steuerung und Kontrolle beschreiben	X			5		
	b) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf den Betriebserfolg darstellen		X			8	12

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
2.5 Kosten- und Leistungsrechnung (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.5)	a) über Zweck und Aufbau der betrieblichen Kostenrechnung informieren		X				12
	b) Kosten und Erträge von Versicherungsprodukten darstellen		X		3	8	
2.6 Controlling (§ 4 Abs. 1 Nr. 2.6)	a) Funktion des Controllings erläutern		X				12
	b) betriebsübliche Kennzahlen ermitteln		X				12
	c) Anwendungsmöglichkeiten und Aufbau von Statistiken beschreiben		X		3		12
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	X			2,5	8	
	b) fehlende Kundendaten erheben und in Kundendatenbanken einpflegen	X			2	8	
	c) Kundenkontakte herstellen	X			2	8	
	d) Kundenbesuche unter Nutzung von Kundendatenbanken vorbereiten		X		2	8	
3.2 Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen (§ 4 Abs. 1 Nr. 3.2)	a) Rechtsgrundlagen für Beratungs- und Verkaufsgespräche beachten		X		2		
	b) Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden		X		3,6		
	c) Berechnungs- und Beratungsprogramme kundenorientiert einsetzen		X		3,4	7	
	d) Kundensituation analysieren und Bedarf feststellen, über Schadensursachen und -verhütung informieren		X		2,3	7	11
	e) Einwände behandeln und Argumentationstechniken anwenden		X		4	9	
	f) Unternehmens- und Produktratings berücksichtigen		X			7	12,13
	g) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und erläutern, Angebote unterbreiten		X		4	10	11
	h) Kundenzufriedenheit feststellen		X			7,8	
	i) Empfehlungsadressen ermitteln		X		5	8	
3.3 Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	a) Gesprächsergebnisse dokumentieren		X		4,6	9	
	b) Empfehlungsadressen nutzen		X		5	8	

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
(§ 4 Abs. 1 Nr. 3.3)	c) Folgeaktivitäten von Gesprächen einleiten		X		5	7	
4. Versicherungs- und Finanzprodukte (§ 4 Abs. 1 Nr. 4)	a) Einflussfaktoren auf die Gestaltung von Versicherungs- und Finanzprodukten unter Berücksichtigung unterschiedlicher Kundengruppen erläutern	X			2	9	13
	b) Personen- und Schadensversicherungsprodukte für Privatkunden beschreiben	X			3,4	7,9, 10	11
	c) Nutzen von Versicherungsprodukten für Privatkunden darstellen	X			3,4	7,9, 10	11
	d) kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln und bewerten	X			3,4	7,9, 10	11
	e) Finanzprodukte für Privatkunden beschreiben		X			7	14
	f) Bedeutung der Produkte der gesetzlichen und betrieblichen Altersvorsorge für den Kunden erläutern		X			7	
	g) über Leistungen und Anspruchsvoraussetzungen der Sozialversicherung informieren		X		6	9	
	h) Produkte des Ausbildungsunternehmens und seiner Kooperationspartner mit Produkten von Mitbewerbern an Beispielen vergleichen		X				
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	X			2,3		
	b) Kunden über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten	X			3,4		15V
	c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Schadenaufnahme anwenden	X			3,4		15V
	d) die formelle und materielle Deckung bei der Schadenaufnahme beachten und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren		X		3,4	10	11, 15V
	e) Rentabilitätsberechnungen durchführen und bei Entscheidungen berücksichtigen		X				12

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
5.2 Kundenbetreuung (§ 4 Abs. 1 Nr. 5.2)	a) Bedeutung von Kundenbetreuung und Vertragserhaltung für das Unternehmen begründen	X			3		
	b) Maßnahmen zur Kundenbetreuung und Vertragserhaltung planen und durchführen	X			3		
	c) rechtliche Vorschriften zum Schutz von Versicherungskunden erläutern	X			2		
	d) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen und prüfen sowie Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen		X			9	
	e) Gründe und Arten von Vertragsänderungen und Vertragsbeendigungen darstellen		X		3,4	7,9,10	11
Abschnitt II: Fachrichtung Versicherung							
A. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 1							
1 Schaden- und Leistungsbearbeitung (§ 4 Abs. 2 Nr. 1)	a) Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminderung informieren			X			15V
	b) Schaden- und Leistungsfälle bearbeiten und dabei die rechtlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen beachten			X			15V
	c) formelle und materielle Deckung prüfen			X			15V
	d) Sachverhalte beurteilen und Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach feststellen			X			15V
	e) für Schaden- und Leistungsfälle notwendige Rückstellungen bilden			X			15V
	f) Schadenservice darstellen			X			15V
B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 2 Nr. 2							
1 Kundengewinnung und Bestandsausbau (§ 4 Abs. 4 Nr. 1)							
1.1 Gewinnung von Neukunden (§ 4 Abs. 4 Nr. 1.1)	a) vertriebliche Aktionen für die Kundengewinnung entwickeln			X	2,5	8	
	b) Methoden der Zielgruppenanalyse auswählen und Zielgruppen analysieren			X		9	
	c) Produkte auswählen, Verkaufsargumente entwickeln und einsetzen			X	2		

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
	d) Maßnahmen zur Direktansprache auswählen und umsetzen			X	2,3		
	e) Daten des Neukundengeschäfts aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen der durchgeführten vertrieblichen Aktionen beurteilen			X		8	12
1.2 Ausbau bestehender Kundenbeziehungen (§ 4 Abs. 4 Nr. 1.2)	a) Kundenmerkmale für Bestandsanalysen auswählen			X	3,4		
	b) Bestände im Hinblick auf zusätzliche Angebote analysieren			X	3,4	8	
	c) Maßnahmen zur Kundenansprache anwenden			X	3,4		
	d) Ergebnisse von Bestandsaktionen aufbereiten und auswerten, Kosten und Nutzen beurteilen			X	3,4		
2 Marketing (§ 4 Abs. 4 Nr. 2)	a) Marketingaktivitäten aus den Zielen des Unternehmens ableiten			X		8	
	b) Informationen und statistische Daten beschaffen, aufbereiten und präsentieren			X			12
	c) Versicherungsmärkte analysieren			X			13
	d) Zusammenhang zwischen Kundengruppen und Produktgestaltung berücksichtigen, Zielgruppen festlegen			X	6	9	
	e) Marketinginstrumente auswählen und einsetzen, Vorschläge für die Vermarktung von Produkten entwickeln und präsentieren			X		8	
	f) wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen			X	2		
	g) Informationen für Kunden aufbereiten			X	2		
	h) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen beurteilen			X		8	
3 Steuerung und Verkaufsförderung in der Vertriebseinheit (§ 4 Abs. 4 Nr. 3)							
3.1 Steuerung in der Vertriebseinheit (§ 4 Abs. 4 Nr. 3.1)	a) Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit identifizieren und Maßnahmen ableiten			X		8	12
	b) quantitative und qualitative Geschäftsziele erläutern			X		8	12
	c) Vertriebssteuerungsinstrumente, insbesondere Provisionsvorgaben und Geschäftspläne, für die Zielplanung berücksichtigen			X	5	8	12
	d) Maßnahmenpläne zur Erreichung der Geschäftsziele entwickeln			X		8	12

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
	e) Kennzahlen ermitteln und zur Beurteilung des wirtschaftlichen Erfolges auswerten			X			12
3.2 Verkaufsförderung in der Vertriebsseinheit (§ 4 Abs. 4 Nr. 3.2)	a) Instrumente zur Verkaufsförderung entwickeln und umsetzen			X		8	
	b) Kosten und Nutzen von Verkaufsfördermaßnahmen ermitteln und ihre Wirksamkeit beurteilen			X		8	
4 Risikomanagement (§ 4 Abs. 4 Nr. 4)							
4.1 Risikoanalyse (§ 4 Abs. 4 Nr. 4.1)	a) versicherbare Risiken, versicherbare Risiken mit Erschwernissen und nicht versicherbare Risiken gemäß den Annahmerichtlinien feststellen			X	3,4, 6	7,9, 10	11
	b) zusätzliche Informationen zum Antrag einholen und bewerten			X	6	9	
	c) Konditionen für versicherbare Risiken mit Erschwernissen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen festlegen			X	6		
4.2 Antragsannahme (§ 4 Abs. 4 Nr. 4.2)	a) Beiträge ermitteln			X	3,4, 6	9, 10	
	b) Risikobegrenzungen und -ausschlüsse erklären			X	3,4, 6	7,9, 10	11
	c) Kunden Alternativen zum Antrag anbieten			X	3,4		
	d) über Anträge entscheiden			X	3,4		
	e) Ablehnung von Anträgen begründen			X	3,4, 6	7,9, 10	11
5 Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (§ 4 Abs. 4 Nr. 5)							
5.1 Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern (§ 4 Abs. 4 Nr. 5.1)	a) Analyse der Unterstützungsleistungen durchführen			X			
	b) Versorgungsziele feststellen			X		7	
	c) Versorgungslücken ermitteln			X		7	
	d) Kunden über Durchführungswege beraten			X		7	
	e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen			X		7	
5.2 Angebot und Antrag (§ 4 Abs. 4 Nr. 5.2)	a) Angebote entwickeln und erläutern			X		7	
	b) Beiträge ermitteln			X		7	
	c) Antragsdaten aufnehmen			X		7	
	d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren			X			

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
6 Vertrieb von Versicherungsprodukten für Gewerbekunden (§ 4 Abs. 4 Nr. 6)							
6.1 Kundenberatung (§ 4 Abs. 4 Nr. 6.1)	a) Risikosituationen analysieren und dokumentieren			X			
	b) Versicherungsbedarf ermitteln			X			
	c) bedarfsgerechte Absicherungen begründen			X			
6.2 Angebot und Antrag (§ 4 Abs. 4 Nr. 6.2)	a) kundengerechte Angebote entwickeln und erläutern			X			
	b) Beiträge ermitteln			X			
	c) Antragsdaten aufnehmen			X			
	d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren			X			
7 Optimierung von Kundenbeziehungen und Versicherungsbeständen (§ 4 Abs. 4 Nr. 7)							
7.1 Optimierung von Kundenbeziehungen (§ 4 Abs. 4 Nr. 7.1)	a) Anlässe zur Überprüfung von Versicherungsverträgen identifizieren und Handlungsbedarf ableiten			X		7	
	b) Kundenbeziehungen auf Möglichkeiten der Optimierung überprüfen			X		7, 9	
	c) Maßnahmen vorschlagen und umsetzen			X		7, 9	
	d) Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten			X		7, 9	
7.2 Optimierung von Versicherungsbeständen (§ 4 Abs. 4 Nr. 7.2)	a) Bestände anlassbezogen überprüfen, analysieren und Ergebnisse bewerten			X			12
	b) Kriterien für den Erfolg von Maßnahmen entwickeln, Maßnahmen vorschlagen und Entscheidungen vorbereiten			X			12
	c) Maßnahmen zur Optimierung der Bestände umsetzen			X			
	d) Erfolg der Maßnahmen überprüfen und bewerten			X			
8 Schadenservice und Leistungsmanagement (§ 4 Abs. 4 Nr. 8)	a) Service für Schaden- und Leistungsfälle organisieren			X			15V
	b) Kunden bei komplexen Schaden- und Leistungsfällen betreuen			X			15V
	c) Maßnahmen zur Schadenverhütung und Schadenminimierung auswählen und den Kunden vorschlagen			X			15V

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
	d) Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern			X			15V
	e) den Nutzen von Schadenservice und Leistungsmanagement für das Unternehmen analysieren und Maßnahmen vorschlagen			X			15V
	f) bei der Weiterentwicklung des Schadenservice und Leistungsmanagements mitwirken			X			
Abschnitt III: Fachrichtung Finanzberatung							
A. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten gemäß § 4 Abs. 3 Nr. 1							
1 Anlage in Finanzprodukte (§ 4 Abs. 3 Nr. 1)	a) Finanzanlagesituation der Kunden analysieren, Anlagemotive und Risikoprofile ermitteln			X			14F, 15F
	b) Kunden die Anlagestrategien unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorschriften erläutern			X			15 F
	c) Chancen und Risiken, insbesondere von Investmentvermögen, bewerten			X			15F
	d) steuerliche Vorschriften berücksichtigen			X			15F
	e) Kauf- und Verkaufsaufträge von Finanzprodukten abwickeln			X			15F
B. Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Abs. 3 Nr. 2							
1 Finanzierungsberatung von gewerblichen Kunden (§ 4 Abs. 5 Nr. 1)	a) persönliche und gewerbliche Finanzsituation des Kunden erfassen			X			
	b) Finanzierungsbedarf ermitteln			X			
	c) Finanzierungswege bedarfsgerecht darstellen			X			
	d) Kundengerechte Angebote erläutern			X			
	e) Ergebnisse festhalten und Auftrag entgegennehmen			X			
	f) weiteres Vorgehen mit dem Kunden festlegen und dokumentieren			X			
2 Optimierung von Finanzproduktbeständen der Kunden (§ 4 Abs. 5 Nr. 2)	a) Anlässe zur Überprüfung erkennen und Überprüfung durchführen			X			15F
	b) Kundenportfolio anlassbezogen analysieren, das Risikoprofil berücksichtigen und Ergebnisse bewerten			X			15F
	c) Maßnahmen zur Optimierung der Finanzanlagen unter Abwägung von Vor- und Nachteilen vorschlagen und Entscheidungen vorbereiten			X			15F
	d) Maßnahmen in Abstimmung mit dem Kunden umsetzen			X			15F

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Ausbildungsrahmenplan			Rahmenlehrplan Lernfelder		
		Jahr			Jahr		
		1	2	3	1	2	3
	e) Nachhaltigkeit der Maßnahmen im Kontext der Portfolioentwicklung des Kunden überprüfen und bewerten			X			15F
3 Private Immobilienfinanzierung und Versicherungen (§ 4 Abs. 5 Nr. 3)	a) Immobilienerwerb als Anlageoption darstellen			X			
	b) Finanzierungsbedarf ermitteln			X			
	c) Finanzierungsmöglichkeiten bei Erwerb und Errichtung von Immobilien darstellen			X			
	d) rechtliche und wirtschaftliche Voraussetzungen für Immobilienfinanzierungen prüfen			X			
	e) über versicherbare Risiken im Zusammenhang mit Immobilienerwerb und -finanzierung beraten			X	4,6		
	f) Bedarf für Versicherungsprodukte ermitteln, Angebote erstellen und erläutern			X	4		
	g) Daten für Immobilienbewertungen und Beleihungswerte ermitteln			X			
	h) Finanzierungspläne und -angebote erläutern			X			
	i) Finanzierungsanträge aufnehmen und Vollständigkeit der Unterlagen sicherstellen			X			
	j) über Voraussetzungen und Modalitäten der Auszahlungen informieren			X			
4 Vertrieb von Produkten der betrieblichen Altersvorsorge (§ 4 Abs. 5 Nr. 4)							
4.1 Kundenberatung von Arbeitgebern und Arbeitnehmern (§ 4 Abs. 5 Nr. 4.1)	a) Analyse der Unterstützungsleistungen durchführen			X			
	b) Versorgungsziele feststellen			X			7
	c) Versorgungslücken ermitteln			X			7
	d) Kunden über Durchführungswege beraten			X			7
	e) rechtliche Vorschriften berücksichtigen			X			7
4.2 Angebot und Antrag (§ 4 Abs. 5 Nr. 4.2)	a) Angebote entwickeln und erläutern			X			7
	b) Beiträge ermitteln			X			7
	c) Antragsdaten aufnehmen			X			7
	d) über den Prozess der Antragsbearbeitung informieren			X			