



**KULTUSMINISTER
KONFERENZ**

Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf

**Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und
Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen**

(Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.12.2021)

Sekretariat der Kultusministerkonferenz
Referat Berufliche Bildung, Weiterbildung und Sport
Taubenstraße 10
10117 Berlin
Tel. 030 25418-499
berufsbildung@kmk.org
<http://www.kmk.org>

Teil I Vorbemerkungen

Dieser Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule ist durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Rahmenlehrplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Lehrpläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Die Länder übernehmen den Rahmenlehrplan unmittelbar oder setzen ihn in eigene Lehrpläne um. Im zweiten Fall achten sie darauf, dass die Vorgaben des Rahmenlehrplanes zur fachlichen und zeitlichen Abstimmung mit der jeweiligen Ausbildungsordnung erhalten bleiben.

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, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015 in der jeweils geltenden Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen die Stärkung berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu ermöglichen. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer, ökologischer und individueller Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum verantwortungsbewussten und eigenverantwortlichen Umgang mit zukunftsorientierten Technologien, digital vernetzten Medien sowie Daten- und Informationssystemen,
- in berufs- und fachsprachlichen Situationen adäquat zu handeln,
- zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur beruflichen und individuellen Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in der Arbeitswelt und Gesellschaft,
- zur beruflichen Mobilität in Europa und einer globalisierten Welt

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

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

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- ein individuelles und selbstorganisiertes Lernen in der digitalen Welt fördert,
- eine Förderung der bildungs-, berufs- und fachsprachlichen Kompetenz berücksichtigt,
- eine nachhaltige Entwicklung der Arbeits- und Lebenswelt und eine selbstbestimmte Teilhabe an der Gesellschaft unterstützt,
- für Gesunderhaltung und Unfallgefahren sensibilisiert,
- einen Überblick über die Bildungs- und beruflichen Entwicklungsperspektiven einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird 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, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

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

Selbstkompetenz¹

Bereitschaft und Fähigkeit, 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

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

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

Kommunikative Kompetenz

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

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, 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.

¹ Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen, werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung - zumindest aber der gedanklichen Durchdringung - aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit in einer zunehmend globalisierten und digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt (zum Beispiel ökonomische, ökologische, rechtliche, technische, sicherheitstechnische, berufs-, fach- und fremdsprachliche, soziale und ethische Aspekte).
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen ist mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen vom 02.03.2022 (BGBl. I S. 291) abgestimmt.

Der 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) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen sind in Unternehmen tätig, die Versicherungs- und Finanzdienstleistungen anbieten. Sie beraten und begleiten Kundinnen und Kunden mit dem Ziel, eine langfristige, vertrauensvolle Kundenbeziehung aufzubauen und zu intensivieren.

Die Lernfelder orientieren sich an den Arbeits- und Geschäftsprozessen in der betrieblichen Realität und beziehen sich ausschließlich auf Privatkundschaft. Typische berufliche Handlungsfelder sind die Kundengewinnung, die Kundenberatung und die Angebotserstellung, der Vertragsabschluss, die Bestandskundenbetreuung und die Schadenbearbeitung. Eine zentrale Tätigkeit von Kaufleuten für Versicherungen und Finanzanlagen ist die rechtssichere Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden im Lebenszyklus. Die Lernfelder sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese beinhaltet fundiertes Fachwissen, vernetztes, analytisches und kritisches Denken, kommunikative und kollaborative Fähigkeiten.

Die Förderung berufs- und fachsprachlicher sowie fremdsprachlicher Kompetenzen ist in den Lernfeldern integriert und ist darüber hinaus im berufsübergreifenden Bereich fortzuführen. Der Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt ist integrativer Bestandteil der Lernfelder.

In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit - Ökonomie, Ökologie und Soziales -, des wirtschaftlichen Denkens, der soziokulturellen Unterschiede und der Inklusion berücksichtigt.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen einen Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert werden sollen. Die Ergänzung von Inhalten zur weiteren Konkretisierung der einzelnen Kompetenzen liegt im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Einsatzschwerpunkte des Berufs sollten dabei angemessene Berücksichtigung finden.

In den einzelnen Lernfeldern ist von Bedarfsweldern die Rede. Ein Bedarfsweld ist eine Bündelung von Einzelbedarfen der Lebenssituation der Kundinnen und Kunden, zu dem Versicherungen zielgerichtete Lösungen anbieten. Im vorliegenden Rahmenlehrplan erfolgt eine Unterteilung in die sieben Bedarfswelder „Wohnen“, „Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter“,

„Mobilität und Reisen“, „Arbeitskraft“, „Gesundheit“, „Finanzanlagen“ und „Alters- und Hinterbliebenenversorgung“.

Im ersten Ausbildungsjahr ist das Lernfeld 2 „Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten“ als übergeordnetes Lernfeld in Vorbereitung zu den einzelnen Bedarfsweldern vorgesehen und ist in der Regel vor den Lernfeldern 4 „Kunden im Bedarfsweld Wohnen beraten“ und 5 „Kunden im Bedarfsweld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten“ zu unterrichten. Es wird empfohlen die Kundenberatungsgespräche in Lernfeld 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ auf die Bedarfswelder der Lernfelder 4 oder 5 zu beziehen.

Im zweiten Ausbildungsjahr ist beim Lernfeld 6 „Kunden im Bedarfsweld Mobilität und Reisen beraten“ eine Verknüpfung der Reisegepäckversicherung mit der Außenversicherung aus Lernfeld 4 „Kunden im Bedarfsweld Wohnen beraten“ zu bilden.

Im dritten Ausbildungsjahr wird empfohlen, die Lernfelder 10 „Kunden im Bedarfsweld Finanzanlagen“ und 11 „Kunden im Bedarfsweld Alters- und Hinterbliebenenversorgung beraten“ idealerweise parallel zu unterrichten, da viele Aspekte ineinandergreifen. Das Lernfeld 12 verbindet das Controlling und die Kosten- und Leistungsrechnung mit dem Projektmanagement und baut auf den Inhalten der Lernfelder 3 „Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen“ und 9 „Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren“ auf.

Darüber hinaus sind weitere Verknüpfungen zwischen einzelnen Lernfeldern möglich.

Praxis- und berufsbezogene Lernsituationen nehmen eine zentrale Stellung in der Unterrichtsgestaltung ein. Die Branchenvielfalt sollte dabei berücksichtigt werden.

Aufgrund ihrer Prüfungsrelevanz sind die Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplans vor Teil 1 der Abschlussprüfung zu unterrichten.

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mit- gestalten	40		
2	Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsver- trägen vorbereiten	40		
3	Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen	40		
4	Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten	120		
5	Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und An- sprüche Dritter beraten	80		
6	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen bera- ten		80	
7	Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten		60	
8	Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten		60	
9	Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren		80	
10	Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten			60
11	Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absi- cherung der Hinterbliebenen beraten			60
12	Geschäftsprozesse steuern und Bestandskund- schaft im Lebenszyklus binden			80
13	Wirtschaftliche Einflüsse auf den Versicherungs- markt analysieren und beurteilen			80
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb und Arbeitsleben mitgestalten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle als Auszubildende, als Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ihre eigene Stellung im Arbeitsleben selbstverantwortlich wahrzunehmen und mitzugestalten.

Die Schülerinnen und Schüler orientieren sich, in der für sie neuen Lebenssituation, in ihrem Betrieb. Dazu **analysieren** sie unter Verwendung einschlägiger Gesetzestexte ihre Rechte und Pflichten im dualen System der Berufsausbildung (*Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung, Ausbildungsvertrag, Jugendarbeitsschutzgesetz*) und setzen sich mit ihren Mitbestimmungsrechten durch die Jugend- und Auszubildendenvertretung (*Betriebsverfassungsgesetz*) auseinander. Dabei artikulieren sie ihre Interessen sachlich und sprachlich angemessen und vertreten gegenüber anderen überzeugend ihre Meinung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** ihre zukünftige berufliche Tätigkeit. Hierzu informieren sie sich über wichtige arbeitsvertragliche Regelungen (*Inhalt, Abschluss, Kündigung des Arbeitsvertrages*), über Schutzvorschriften für Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen (*Kündigungsschutz, Arbeitszeit, Urlaub, Mutterschutz, Elternzeit, Elterngeld, Schwerbehinderung*), über Betriebsvereinbarungen und über das geltende Tarifrecht. Sie überprüfen mittels digitaler Medien die Positionen der eigenen Entgeltabrechnungen. Sie bewerten und reflektieren Beurteilungen und Arbeitszeugnisse.

Die Schülerinnen und Schüler nehmen eine aktive Rolle im Betrieb ein, berücksichtigen dabei gesellschaftliche, ökologische und ökonomische Anforderungen und leiten daraus eigene Wertvorstellungen ab. Sie erläutern die Notwendigkeit des lebenslangen Lernens für sich und zeigen wachsende Anforderungen des gesellschaftlichen und technologischen Wandels auf. Sie **beschreiben** Möglichkeiten der beruflichen Fort- und Weiterbildung.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten auch im Team Präsentationen ihrer Arbeitsergebnisse vor und wählen zwischen analogen und digitalen Medien aus, **präsentieren** strukturiert und adressatengerecht. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und des Urheberrechts.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** das eigene Verhalten selbstkritisch und nehmen konstruktives Feedback an. Sie **reflektieren** eigene Arbeitsprozesse und formulieren Konsequenzen für ihre persönliche Arbeitswelt.

Lernfeld 2: Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorbereiten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen Kundenberatungsgespräche zu Versicherungsverträgen vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Rechts- und Geschäftsfähigkeit von Kundinnen und Kunden (*Versicherungsnehmerin und -nehmer*) und bereiten unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Vorgaben (*Allgemeine Versicherungsbedingungen, Versicherungsvertragsgesetz, Bürgerliches Gesetzbuch, Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen*) den Abschluss von Versicherungsverträgen (*Antrags- und Invitatiomodelle*) vor.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen des Versicherungsrechts und den allgemeinen Rechtsgrundlagen (*Willenserklärungen, Rechtsgeschäfte, Informationspflichten des Versicherers, Anzeigepflichten von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Datenschutzklauseln*) vertraut und **informieren** sich über die Rechte und Pflichten der Kundinnen und Kunden vor und nach dem Beginn der Versicherung, zu deren Beendigung sowie über die Folgen bei Verletzung der gesetzlichen und vertraglichen Regelungen (*Versicherungsbeginn, Prämienverzug, vorvertragliche Anzeigepflicht, Kündigung, Rücktritt, Widerruf, Widerspruch*).

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** Kundenberatungsgespräche **vor**, mit deren Hilfe sie die persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse der Kundinnen und Kunden sowie deren Bedarfe und Wünsche ermitteln, diese über die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten aufklären und auf Möglichkeiten der Konfliktlösung und Schlichtung (*Ombudsmann, Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*) verweisen. Dabei berücksichtigen sie die Belange des Datenschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **kontrollieren** ihre Planung hinsichtlich der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben. Sie **bewerten** ihre Vorgehensweise bei der Vorbereitung und diskutieren Verbesserungsmöglichkeiten.

Lernfeld 3: Kunden über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle gewinnen

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kommunikationskanäle kundenorientiert unter Berücksichtigung berufssprachlicher Handlungssituationen zu gestalten, Kundenberatungsgespräche in der digitalen Arbeitswelt durchzuführen und diese zu reflektieren.

Die Schülerinnen und Schüler **werten** kundenspezifische Vorgaben **aus** und identifizieren Anlässe zur Kundenkommunikation über verschiedene Vertriebskanäle unter Berücksichtigung der Vertriebsorganisation (*Angestellter im Außendienst, Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfirmenvertreter, Versicherungsmakler, Versicherungsberater, Annexvermittler, Direktversicherer, Strukturvertrieb*). Sie erfassen die Bedeutung der Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden für die Versicherungswirtschaft.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über eine adressatengerechte Kommunikation über verschiedene Medien unter Einhaltung von Datenschutz und Datensicherheit. Dabei berücksichtigen sie sowohl klassische als auch digitale Kommunikationskanäle und behalten innovative Entwicklungen im Blick. Sie machen sich mit Fragetechniken, Kommunikationsregeln und Einwandbehandlungen vertraut. Sie unterscheiden die ökonomischen, sozialen und ökologischen Chancen und Risiken von analogen und digitalen Kommunikationskanälen und wägen deren Einsatz und Umsetzung für die Kundenkommunikation situationsgerecht, bedarfsgerecht und vertriebsunterstützend ab. Sie informieren sich über die geltenden rechtlichen Regelungen zur Nutzung von Kommunikationskanälen und Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.

Die Schülerinnen und Schüler **wählen** entsprechende, aufeinander abgestimmte Kommunikationskanäle aus. Sie erstellen für ihre Kundinnen und Kunden Kommunikationsangebote unter Berücksichtigung des Kundenprofils, der Kosten-Nutzen-Überlegungen, der notwendigen technischen Voraussetzungen sowie der Einhaltung der Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit. Sie entwickeln ein Konzept zur Umsetzung des Kundenberatungsgesprächs unter Festlegung eines Gesprächsziels und **planen** das Kundengespräch unter Beachtung der verschiedenen Phasen eines Kundenberatungsprozesses. Sie entwickeln für das Gespräch einen Evaluationsbogen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Kundenberatungsgespräche **durch**. Sie kommunizieren – auch in einer Fremdsprache - mit den Kundinnen und Kunden und passen sich dabei den unterschiedlichen Kommunikationsanforderungen und Gesprächsregeln der jeweiligen Kanäle an. Sie versetzen sich in die Lage der Kundinnen und Kunden, bauen ein Vertrauensverhältnis auf und ermitteln Interessen und Bedürfnisse durch gezielte Fragestellungen. Sie berücksichtigen berufssprachliche Handlungssituationen und zeigen Empathie für kulturbedingte Besonderheiten. Die Schülerinnen und Schüler **wenden** Strategien zur Lösung von Konflikten **an** und begegnen Kundeneinwänden überzeugend. Sie nutzen die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auch zur Erfassung veränderter Kundenbedürfnisse.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** den vertrieblichen Erfolg der ausgewählten Kommunikationsaktivitäten und dokumentieren diesen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** das Kundengespräch mit Hilfe ihres entwickelten Evaluationsbogens, **optimieren** das Kommunikationsverhalten und die Kommunikationsform und planen Anpassungs- und Verbesserungsmöglichkeiten.

Lernfeld 4: Kunden im Bedarfsfeld Wohnen beraten**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 120 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden zum Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Wohnen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogen Risiken im Wohnumfeld der Kundenschaft und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierzu holen sie auch über digitale Kanäle Informationen von ihren Kundinnen und Kunden ein. Sie informieren sich über relevante Vertragsarten und erörtern den Umfang und die Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes (*versicherte Gefahren und Schäden, versicherte Sachen und Kosten, Ausschlüsse, räumlicher Geltungsbereich*) anhand der *Allgemeinen Hausrat Versicherungsbedingungen und Allgemeinen Wohngebäude Versicherungsbedingungen*.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen (*Versicherungswert, Risiko- und Gefahrenumstände*), das Risiko beurteilen, eine bedarfsgerechte Versicherungssumme ermitteln, Beiträge der Hausrat- und Wohngebäudeversicherung berechnen und Angebotsalternativen erarbeiten.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Erweiterung des Versicherungsschutzes (*Wertsachen, Elementargefahren, Klauseln, Glasversicherung, Smart-Home*) und informieren sie über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadenfalls (*Gefahrenerhöhung, Sicherheitsvorschriften*) und im Versicherungsfall. Sie bereiten den Abschluss von Hausrat- und Wohngebäudeversicherungsverträgen vor und verwenden im Beratungsgespräch Gesprächstechniken zur Einwandbehandlung.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Wohnungswechsel, Änderung des Versicherungswertes, Veräußerung und Vererbung eines versicherten Gebäudes*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei eine mögliche Unter- und Mehrfachversicherung. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und die Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 5: Kunden im Bedarfsfeld Rechtstreitigkeiten und Ansprüche Dritter beraten

**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle von Rechtstreitigkeiten und bei Ansprüchen Dritter zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler grenzen die Bereiche des öffentlichen Rechts und des Privatrechts voneinander ab und unterscheiden die verschiedenen Instanzen der ordentlichen Gerichtsbarkeit. Sie **analysieren** Risikosituationen, die zu privatrechtlichen Schadensersatzansprüchen und Rechtstreitigkeiten führen können.

Die Schülerinnen und Schüler ermitteln die Kundenbedarfe zur Absicherung des eigenen Vermögens (*Haftpflichtversicherung*) und zur Durchsetzung der eigenen Rechte (*Rechtsschutzversicherung*). Hierbei **informieren** sich die Schülerinnen und Schüler über das Haftungsrecht (*Verpflichtung zum Schadenersatz*) und die Haftungsarten (*reine und vermutete Verschuldenshaftung, Gefährdungshaftung*) in den entsprechenden Rechtsgrundlagen. In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen der Beweislast und der umgekehrten Beweislast des Haftpflichtrechts.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen (*Privathaftpflichtversicherung, Tierhalter-Haftpflichtversicherung, Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung, Bauherrenhaftpflichtversicherung, Gewässerschadenhaftpflichtversicherung, Privatrechtsschutzversicherung, Berufsrechtsschutzversicherung, Verkehrsrechtsschutzversicherung, Fahrzeugrechtsschutzversicherung, Fahrerrechtsschutzversicherung, Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutzversicherung*). Sie erläutern den Versicherungsumfang der jeweiligen Produkte und erstellen bedarfsgerechte Angebote für die Privathaftpflicht- sowie die Rechtsschutzversicherung.

Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen vor.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Risikosituation (*Volljährigkeit, Beginn der Berufstätigkeit, Heirat, Änderung der Familienkonstellation*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Prämienverzug, Geltungsbereich, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 6: Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (*Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz*) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrstopfer (*Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen*). Sie **informieren** sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (*Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen*) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbeginne.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife*), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (*Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung*).

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (*Schadenfreiheitssystem, Unterbrechung des Versicherungsschutzes, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, Rabattschutz, weiche Tarifmerkmale*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.

Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie **beurteilen** den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 7: Kunden im Bedarfsfeld Arbeitskraft beraten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Beeinträchtigung und des Verlustes der Arbeitskraft zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** fallbezogene Risiken im Beruf, in der Schule und in der Freizeit, die die Arbeitskraft der Kundinnen und Kunden gefährden, und ermitteln die Kundenbedarfe. Hierbei informieren sich die Schülerinnen und Schüler in den entsprechenden Rechtsgrundlagen (*Sozialgesetzbuch, Allgemeine und Besondere Unfallversicherungsbedingungen, Allgemeine Bedingungen für die Berufsunfähigkeitsversicherung*). In diesem Zusammenhang unterscheiden sie zwischen Arbeits- und Berufsunfähigkeit, Erwerbsminderung sowie Invalidität infolge von Krankheiten und Unfällen (einfacher und erweiterter Unfallbegriff).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Versicherungslösungen für die Kundinnen und Kunden und ihre Familienangehörigen, indem sie risikorelevante Daten (*persönliche und berufliche Verhältnisse*) erfassen, das Risiko beurteilen und bedarfsgerechte Angebote für die private Unfallversicherung (*Invaliditätsleistung, Gliedertaxe, Progression, Unfallrente, Assistance-Leistungen*) und für die Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsunfähigkeitsrente*) erstellen. Sie ermitteln Beiträge der privaten Unfallversicherung (*Gefahrengruppen*) und Berufsunfähigkeitsversicherung (*Berufsgruppen*).

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden die vorvertragliche Anzeigepflicht und zeigen die Rechtsfolgen bei Verletzung dieser Pflicht auf. Die Schülerinnen und Schüler erfassen unter Beachtung des Datenschutzes und der Datensicherheit die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten, nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von privaten Unfallversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen vor. Hierbei informieren sie Kundinnen und Kunden über steuerliche Aspekte.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Volljährigkeit, Berufstätigkeit, Familienkonstellation, Wegzug, Renteneintritt*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und berechnen Nach- und Rückbeiträge.

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Vertragsverhältnis, Prämienverzug, Obliegenheitsverletzungen, Verweisbarkeit, Leistung von anderen Kostenträgern*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall, berechnen die Entschädigung (*Vorinvalidität, Mitwirkung*), informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein.

Lernfeld 8: Kunden im Bedarfsfeld Gesundheit beraten

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über Vorsorgemöglichkeiten im Falle der Entstehung von Krankheitskosten und bei Eintritt von Pflegebedürftigkeit zu beraten, notwendige Vertragsänderungen zu berücksichtigen und Leistungsfälle dem Grunde nach zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Lebenssituation der Kundinnen und Kunden im Hinblick auf die allgemeine Krankenversicherungspflicht. Sie unterscheiden zwischen Pflichtversicherten, freiwillig Versicherten und Familienversicherten in der gesetzlichen Krankenversicherung (*Beitragsbemessungsgrenze, Versicherungspflichtgrenze*) und Versicherten in der privaten Krankenversicherung. Sie grenzen in diesem Zusammenhang die Träger der gesetzlichen Krankenversicherung (*Krankenkassen, Pflegekassen der Krankenkassen*) von denen der privaten Krankenversicherung (*Krankenversicherer, Pflegeversicherer*) ab und vergleichen die Leistungen von gesetzlicher und privater Krankenversicherung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Bedarfsdeckung für die Zielgruppen der privaten Kranken- und Pflegeversicherung und bieten maßgeschneiderten Versicherungsschutz (*Vollversicherung, beihilfekonforme Restkostenversicherung, Anwartschaftsversicherung, Zusatzversicherungen*) an. Sie ermitteln dabei auch die Versorgungslücken bei Arbeitsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit. Sie vergleichen traditionelle und neue Produkte in der Krankenversicherung.

Im Beratungsgespräch **unterbreiten** die Schülerinnen und Schüler Vorschläge zur Risikobewältigung. Sie erfassen unter Beachtung der Datenschutzregelungen die zur Risikobeurteilung notwendigen Daten (*objektive Risikomerkmale, subjektive Risikomerkmale*), nehmen Anträge auf und bereiten den Abschluss von Kranken- und Pflegeversicherungen vor.

Die Schülerinnen und Schüler **erläutern** den Versicherungsumfang der angebotenen Produkte und ermitteln deren Beiträge (*Tarife, Selbstbehalte*). Sie informieren die Kundinnen und Kunden in der Vollversicherung über den Aufbau von Alterungsrückstellungen und die Voraussetzungen, unter denen sie am Verfahren der Beitragsrückerstattung teilnehmen.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der individuellen Lebenssituation (*Heirat, Geburt, Adoption, Wegzug, finanzielle Notlage*). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und informieren diese über ordentliche und außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten von Versicherungsnehmerin und -nehmer sowie Versicherer (*Versichererwechsel, Mitnahme von Alterungsrückstellungen, Beendigung des Vertrages*).

Im Leistungsfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung (*Geltungsbereich, Versicherungsbeginne, Wartezeiten, Ausschlüsse*) durch. Sie **beurteilen** den Leistungsfall dem Grunde nach, informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Regulierung und weisen sie auf ihre Rechte (*Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung*) und Pflichten (*Prämienzahlung, Obliegenheiten*) hin.

In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung **reflektieren** die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch und holen sich ein Kundenfeedback ein. Sie entwickeln Strategien zur lösungsorientierten Kommunikation in konfliktbehafteten Beratungsgesprächen.

Lernfeld 9: Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren

**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Geschäftsprozesse zu erfassen und zu dokumentieren sowie den kaufmännischen Erfolg einer Vertriebseinheit zu bewerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Vermögens- und Kapitalstruktur einer Vertriebseinheit (*Bilanz*). Sie erschließen sich die Veränderungen des Vermögens und der Schulden (*Bestandsveränderungen*) sowie erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle (*Veränderungen des Geschäftserfolgs, Privatkonto*).

Die Schülerinnen und Schüler stellen die Zusammenhänge der Zahlungsströme (*Provisionen*) zwischen Direktion, Vertriebseinheit und deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie externen Personen dar.

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** den Jahresabschluss einer Vertriebseinheit vor (*zeitliche Abgrenzungen, Rückstellungen*) und planen mögliche Investitionen (*Kauf, Leasing*).

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** den Erfolg einer Vertriebseinheit anhand der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung. Sie ermitteln die Anschaffungskosten und berücksichtigen die Wertminderung des Anlagevermögens (*steuerrechtlich zulässige planmäßige und außerplanmäßige Abschreibungen, geringwertige Wirtschaftsgüter*). Sie erstellen Gehaltsabrechnungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch mithilfe digitaler Medien und bewerten die Auswirkungen auf den Erfolg der Vertriebseinheit.

Sie **kontrollieren** die Auswirkungen sämtlicher Geschäftsvorfälle auf die Gewinn- und Verlustrechnung, das Eigenkapital und die Bilanz.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Dokumentations- und Informationsfunktion der Finanzbuchführung für unterschiedliche Adressaten.

Lernfeld 10: Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden unter Berücksichtigung der persönlichen Finanzsituation und der Finanzmarktsituation zu Finanzanlagen zu beraten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Finanzsituation der Kundinnen und Kunden und ermitteln durch gezielte Fragestellungen Bedürfnisse und den damit verbundenen Finanzanlagenbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die rechtlichen Grundlagen der Finanzanlagenberatung und -vermittlung sowie der Honorar-Finanzanlagenberatung (*Gewerbeordnung, Finanzanlagenvermittlungsverordnung, Wertpapierhandelsgesetz, Kapitalanlagegesetzbuch, Geldwäschegesetz*). Sie verschaffen sich - auch mithilfe digitaler Medien - einen Überblick über die aktuelle Situation auf den Märkten für Finanzanlagen (*Geld- und Kapitalmarkt*) und Kategorien von Finanzanlagen (*Geldanlageformen, nichtbörsennotierte und börsennotierte Finanzanlageprodukte*). Sie analysieren die Möglichkeiten der Geld- und Vermögensanlage. Hierbei unterscheiden sie Schuldverschreibungen (*Arten, Rechte, Emittenten, Verzinsung, Tilgung, Laufzeit*), Aktien (*Arten, Rechte, Kapitalerhöhung, Börsenindizes*) sowie Offene Investmentfonds (*Geldmarktfonds, Rentenfonds, Aktienfonds, Gemischte Fonds, Offene Immobilienfonds, Dachfonds, Exchange Traded Funds*). Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Wesen, Rechte, Kosten, Preisermittlung, Cost-Average-Effekt, staatliche Förderung sowie Ein- und Auszahlvarianten der Offenen Investmentfonds. Sie vergleichen Chancen- und Risikoprofile der genannten Wertpapierarten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Lösungsvorschläge zur Geld- und Vermögensanlage entsprechend der persönlichen und finanziellen Situation der Kundinnen und Kunden und unter Berücksichtigung ihrer Anlageziele (*Magisches Dreieck, Nachhaltigkeit*). Dabei berücksichtigen sie verändernde Finanzmarktsituationen und zeigen den Kundinnen und Kunden die Bedeutung von Ratingsystemen als Entscheidungshilfe auf.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Kapitalanlage, unterbreiten ihnen eine Anlageempfehlung und erklären daraus resultierende Chancen (*Rendite*) und Risiken sowie die Einflussfaktoren auf Börsenkurse. Dabei berücksichtigen sie auch steuerliche Aspekte (*Abgeltungsteuer, Freistellungsauftrag*). Auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten erstellen sie eine Geeignetheitserklärung und sprechen eine Empfehlung aus. Die Schülerinnen und Schüler unterstützen Kundinnen und Kunden bei der Abwicklung von Kauf- und Verkaufsaufträgen und erklären ihnen die Abrechnungen (*Stückzinsen*) sowie der Eröffnung und Führung von Depotkonten.

Im Sinne einer langfristigen Kundenbeziehung betreuen die Schülerinnen und Schüler die Kundinnen und Kunden kontinuierlich, **kontrollieren** den Erfolg ihrer Anlageempfehlungen und beraten die Kundinnen und Kunden zur Optimierung der Kapitalanlagen im Rahmen des Lebenszyklus.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihre Vorgehensweise im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Sie **reflektieren** den Prozessablauf und erläutern weitere Beratungsansätze.

Lernfeld 11: Kunden im Bedarfsfeld Altersversorgung und Absicherung der Hinterbliebenen beraten

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden im Rahmen des Drei-Schichten-Modells über Versicherungsprodukte zur Vorsorge und Absicherung zu beraten und notwendige Vertragsänderungen zu bearbeiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Notwendigkeit der privaten Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen. Sie ermitteln Versorgungslücken im Alter und im Todesfall aus der gesetzlichen Rentenversicherung (*Alters-, Witwen- und Waisenrente*) unter Berücksichtigung unterschiedlicher Lebenssituationen der Kundinnen und Kunden.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** kundenspezifische Versicherungslösungen im Drei-Schichten-Modell der Altersversorgung und der Absicherung der Hinterbliebenen, indem sie auf Basis der persönlichen und finanziellen Kundendaten eine Geeignetheitsprüfung durchführen. Hierbei entwickeln sie bedarfsgerechte Angebote zu staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten (*Basisrente, Direktversicherung*), garantierten und nicht garantierten Altersvorsorgeprodukten (*private und fondsgebundene Rentenversicherung*) sowie der Hinterbliebenenversorgung (*Risikolebensversicherung*). Dabei berücksichtigen die Schülerinnen und Schüler die steuerliche Behandlung der Beiträge, der Leistungen sowie der Leistungen an Dritte (*nachgelagerte Besteuerung, Ertragsanteilsbesteuerung, Halbeinkünfteverfahren*). Sie ermitteln die staatliche Förderung bei Abschluss entsprechender Verträge. Hierbei bereiten sie die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Versicherungsnehmer und -nehmerin, versicherte Person, Beitragszahler und -zahlerin, Bezugsrecht*) unter Berücksichtigung der Risikoprüfung vor.

Im Beratungsgespräch **erläutern** die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (*Hinterbliebenenrentenzusatzversicherung, Unfalltodzusatzversicherung, Dynamik, Todesfallschutz*) und informieren über die Beitragszusammensetzung. Sie beurteilen mögliche Leistungszahlungen (*Überschussermittlung, -beteiligung, Rückkaufswerte, garantierte Leistungen*) und zeigen den Kundinnen und Kunden Einschränkungen im Leistungsfall (*materieller Beginn, Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht, Selbsttötung*) auf.

Im Rahmen der Bestandspflege **kontrollieren** die Schülerinnen und Schüler die Möglichkeiten der Vertragsgestaltung von Versicherungsverträgen (*Wechsel von Versicherungsnehmerin und -nehmer, Beitragszahlerin und -zahler, Zahlungsschwierigkeiten von Versicherungsnehmerinnen und -nehmern*) sowie der Gewährung von Rechten an Dritte (*Bezugsrecht, Zession*). Sie erstellen kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten.

Die Schülerinnen und Schüler holen Rückmeldungen zum Ablauf ihres Beratungsgesprächs ein und gehen konstruktiv mit Verbesserungsvorschlägen um. Sie **reflektieren** ihr eigenes Verhalten und ihre Beratungskompetenz und leiten daraus Maßnahmen zur Verbesserung sowie zur Intensivierung der Kundenbindung ab.

Lernfeld 12: Geschäftsprozesse steuern und Bestandskundschaft im Lebenszyklus binden

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ein Projekt zur Verbesserung der Kundenbindung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Faktoren zu planen und umzusetzen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die unternehmerische Situation eines Versicherungsbetriebs. Sie leiten betriebswirtschaftlichen Handlungsbedarf ab, indem sie harte Kennzahlen (*Eigenkapitalquote, Fremdkapitalquote, Anlagendeckung, Liquidität 1. Grades, Eigenkapitalrentabilität, Fremdkapitalrentabilität, Gesamtkapitalrentabilität, Abschlussquote, Stornoquote, Terminquote, Verwaltungskostenquote, Schadenquote, Schadenhäufigkeit, Schadenbedarf, Schadendurchschnitt*) sowie weiche Kennzahlen (*Kundenzufriedenheitswerte*) ermitteln und diese beurteilen (*Soll-Ist-Vergleich*).

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arten und Grundlagen des Projektmanagements (*klassisches und agiles Projektmanagement*) unter Berücksichtigung der Projektphasen (*Projekte vorbereiten, initiieren, planen, steuern, abschließen*). Sie **planen** ein Projekt, ausgehend von der durchgeführten Analyse zur Verbesserung der betriebswirtschaftlichen Situation und zur Steigerung der Kundenbindung. Die Schülerinnen und Schüler **entwickeln** dazu eine Checkliste für eine erfolgreiche Projektarbeit unter Anwendung digitaler Tools und überprüfen diese auf Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **erarbeiten** Strategien zur Kundenbindung und -rückgewinnung, indem sie Kundenzufriedenheits- und Kosten-Nutzen-Aspekte abwägen. Hierfür passen sie die Kundenkommunikation der Vertriebsseinheit an, optimieren sie und implementieren neue Servicekanäle. Sie wenden die sachliche Abgrenzung (*Unternehmensergebnis, Betriebsergebnis, neutrales Ergebnis*) unter Berücksichtigung kalkulatorischer Kosten (*Miete, Unternehmerlohn, Abschreibung*) an und ermitteln den einfachen Deckungsbeitrag unter Berücksichtigung weiterer Kostenbegriffe (*fixe und variable Kosten*).

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** mediengestützt ihr Projekt. Dabei beachten sie die Vorschriften zum Datenschutz in Bezug auf betriebliche Daten und zum Urheberrecht.

Sie **reflektieren** die für den Projektverlauf entscheidenden Faktoren sowie den Erfolg der ausgewählten Maßnahmen durch Auswertung der Checkliste. Dabei erstellen sie Vorschläge hinsichtlich möglicher Optimierungen des Projekts.

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

**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Rechtsformen der Unternehmen zu unterscheiden, Kaufverträge abzuschließen sowie verschiedene Konzepte und Instrumente der Wirtschaftspolitik zu analysieren und zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Grundlagen des Handelsrechts (*Kaufleute nach dem Handelsgesetzbuch, Handelsregister, Firma*) und unterscheiden Rechtsformen von Unternehmen (*Einzelunternehmung, Offene Handelsgesellschaft, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Aktiengesellschaft, Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und öffentlich-rechtliche Körperschaften*). Sie informieren sich über die Grundzüge des Stellvertretungsrechts nach Handelsgesetzbuch (*Handlungsvollmacht und Prokura*) und Versicherungsvertragsgesetz (*Abschluss- und Vermittlungsvollmacht*) sowie über das Kaufvertragsrecht (*Abschluss, Vertragsstörungen*).

Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Preisbildung (*Gleichgewichtspreis, Veränderung des Angebots- und Nachfrageverhaltens, marktkonforme und marktkonträre Staatseingriffe*) und **unterscheiden** verschiedene Marktformen. Sie **beschreiben** die Ziele der Wirtschaftspolitik anhand des Stabilitätsgesetzes und dessen Erweiterungen und leiten mögliche Zielkonflikte ab. Mithilfe statistischer Daten (*Bruttoinlandsprodukt, Preisindex, Arbeitslosenquote, Zahlungsbilanz*) ermitteln die Schülerinnen und Schüler mögliche Störungen des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichtes und analysieren deren Ursachen. Hierbei berücksichtigen sie unterschiedliche ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.

Die Schülerinnen und Schüler zeigen konjunkturelle und strukturelle Beweggründe möglicher Ungleichgewichte (*Konjunkturphasen*) aus wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Sicht auf. Sie leiten - auch mithilfe digitaler Medien - aktuelle gesamtwirtschaftliche Entwicklungen (*Fiskal- und Geldpolitik*) ab. Sie **beurteilen** diese hinsichtlich ihrer Auswirkung auf die Versicherungswirtschaft, ihre Kundinnen und Kunden und ihre private und berufliche Situation.

Die Schülerinnen und Schüler dokumentieren und **präsentieren** ihre Arbeitsergebnisse unter Verwendung digitaler Medien, **reflektieren** die Ergebnisse und vergleichen sie fortlaufend mit den aktuellen wirtschaftspolitischen Informationen.

Teil VI Lesehinweise

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; Zeitrichtwert
Lernfeld 6:	Kunden im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen beraten	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kundinnen und Kunden über die Haftung im Zusammenhang mit Kraftfahrzeugen und zum Abschluss von Kraftfahrtversicherungsverträgen zu beraten, Verträge im Bedarfsfeld Mobilität und Reisen anzubahnen, den Kundenbestand zu pflegen sowie Lösungen im Schadenfall aufzuzeigen.</p>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren fallbezogene Risiken im Zusammenhang mit dem Halten und Führen von Kraftfahrzeugen sowie dem Nutzen von alternativen Mobilitätsmöglichkeiten. Dazu erschließen sie die Haftungsarten (<i>Verschuldens- und Gefährdungshaftung nach Bürgerlichem Gesetzbuch und Straßenverkehrsgesetz</i>) sowie die Regelungen zum Schutz der Verkehrsoffer (<i>Pflichtversicherungsgesetz, Versicherungsvertragsgesetz, Kraftfahrzeug-Pflichtversicherungsverordnung und Allgemeinen Kraftfahrtbedingungen</i>). Sie informieren sich über Zweck und Umfang der Pflichtversicherung (<i>Kontrahierungszwang, Annahmefiktion, Mindestversicherungssummen</i>) sowie über relevante Vertragsarten und erörtern Umfang und Möglichkeiten des bedarfsgerechten Versicherungsschutzes.</p>		
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen kundenspezifische, nachhaltige Versicherungslösungen, indem sie risikorelevante Daten erfassen, das Risiko unter Berücksichtigung von beitragsrelevanten Merkmalen beurteilen und bedarfsgerechte Vorschläge erarbeiten. Hierbei berücksichtigen sie die Möglichkeit der vorläufigen Deckung, informieren die Kundinnen und Kunden über das Zulassungsverfahren und die Versicherungsbezüge.</p>		
<p>Im Beratungsgespräch erläutern die Schülerinnen und Schüler den Kundinnen und Kunden Möglichkeiten der Variation des Versicherungsschutzes (<i>Kasko-, Schutzbrief-, Telematiktarife</i>), informieren diese über Obliegenheiten vor Eintritt des Schadens und im Versicherungsfall sowie über den Datenschutz und die Datensicherheit bei Telematiktarifen. Sie bereiten den Abschluss - auch mithilfe digitaler Medien - von Kraftfahrtversicherungsverträgen vor, berücksichtigen im Beratungsgespräch den Geltungsbereich und gehen auf internationale Vereinbarungen zur gegenseitigen Regulierungshilfe ein. Ergänzend informieren sie die Kundinnen und Kunden - auch in einer fremden Sprache - über weiteren Versicherungsschutz auf Reisen (<i>Auslandsreisekranken-, Reiseabbruch-, Reiserücktritt- und Reisegepäckversicherung</i>).</p>		
<p>Im Rahmen der Bestandspflege kontrollieren die Schülerinnen und Schüler den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden und beraten diese bei Änderungen der risikorelevanten Merkmale (<i>Schadenfreiheitssystem, Unterbrechungsschutz, Saison-Kennzeichen, Veräußerung, Stilllegung, Rabattübertragung, weiche Tarifmerkmale</i>). Im Sinne einer langfristigen Kundenbindung optimieren sie den Versicherungsschutz ihrer Kundinnen und Kunden.</p>		
<p>Im Schadenfall führen die Schülerinnen und Schüler die formelle und materielle Deckungsprüfung durch. Sie beurteilen den Schaden, berechnen die Entschädigung und berücksichtigen hierbei die Möglichkeit von Regressen. Sie informieren die Versicherungsnehmerinnen und Versicherungsnehmer - auch mithilfe digitaler Medien - über die Schadenregulierung, mögliche Rückstufungen und weisen sie auf ihre Rechte und Pflichten hin. Hierbei wenden sie Strategien zur Lösung von Konflikten an.</p>		
<p>In Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihr Service- und Kommunikationsverhalten im Beratungsgespräch, diskutieren alternative Vorgehensweisen und holen sich ein Kundenfeedback ein.</p>		
<p><i>Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg</i></p>	<p><i>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</i></p>	

1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes

offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen

verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert

offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen

Datenschutz und Datensicherheit sind angemessen berücksichtigt

Fremdsprachen sind angemessen berücksichtigt

berufssprachliche Handlungssituationen sind berücksichtigt

Nachhaltigkeit in Lern- und Arbeitsprozessen ist berücksichtigt

Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt

Liste der Entsprechungen

zwischen

**dem Rahmenlehrplan für die Berufsschule
und dem Ausbildungsrahmenplan für den Betrieb**

**im Ausbildungsberuf Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen
und Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen**

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.

BIBB: Gabriele Jordanski
KMK: Marcus Klose

Liste der Entsprechungen zwischen Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

der Berufsausbildung

zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und
zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

Stand 19.10.2021

Abschnitt A: wahlqualifikationsübergreifende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Teil des Ausbildungsberufsbildes	Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan		
	Ausbildungsab-schnitt im Monat		Schuljahr		
	1-15	16-36	1	2	3
1. Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1)					
a) gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche Bedeutung der Branche einschätzen sowie ihre Aufgaben und Funktionen beschreiben	2		1		13
b) Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft, insbesondere im Hinblick auf Digitalisierung und Nachhaltigkeit, beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen			1,2,3		13
c) Nutzen von definierten Prozessen und regelmäßiger Prozessoptimierung beschreiben	2		2,3		12
d) Zusammenhang von Prozessqualität und Kundenzufriedenheit beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen			2,3		12
e) Verbesserungspotenziale zu analogen und digitalen Prozessen erkennen und Verbesserungen vorschlagen, Umsetzung von Prozessveränderungen im eigenen Arbeitsbereich begleiten			2,3		12
2. Arbeit in der digitalisierten Versicherungswirtschaft gestalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 2)					
a) verschiedene Arbeitsmethoden, insbesondere Problemlösungs- und Kreativitätstechniken, bei der Bearbeitung von Aufgaben auswählen und anwenden	4		2,3		12
b) kollaborativ arbeiten und die eigene Arbeit unter Beachtung betrieblicher Arbeits- und Organisationsprozesse systematisch planen, durchführen und kontrollieren			2		12
c) Methoden der Projektarbeit unterscheiden und projektorientierte Arbeitsweisen anwenden					12
d) bei der Bearbeitung von Aufgaben unterschiedliche Kommunikationskanäle auswählen und bedienen sowie betriebsübliche Kommunikationsformen anwenden			3		

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
		Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
Teil des Ausbildungsberufsbildes		1-15	16-36	1	2	3
e) mögliche physische und psychische Auswirkungen, die insbesondere durch die Digitalisierung der Arbeitsprozesse entstehen, erkennen und Methoden zum Umgang mit diesen Auswirkungen anwenden				1		
f) Notwendigkeit von Veränderungen reflektieren und an Veränderungen gestaltend mitwirken				1		
3. Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen (§ 4 Absatz 2 Nummer 3)						
a) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmensergebnis darstellen					9	
b) Zweck und Aufbau der betrieblichen Kosten- und Leistungsrechnung darstellen						12
c) Informationen des externen Rechnungswesens für Steuerungs- und Kontrollprozesse nutzen			4			12
d) betriebsübliche Kennzahlen bewerten und bei Entscheidungen berücksichtigen						12
e) statistische Daten aufbereiten und auswerten, Schlussfolgerungen ableiten						12
f) Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben						12
4. Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4)						
a) rechtliche Vorschriften, insbesondere zu Verbraucherschutz, Wettbewerbsrecht, Geldwäsche, Versicherungsaufsicht sowie zu den Rechten und Pflichten bei der Versicherungsvermittlung, darstellen und anwenden				2		
b) Kundinnen und Kunden über die verschiedenen Wege des Zustandekommens von Verträgen, insbesondere von Versicherungs- und Finanzverträgen sowie Verträgen zu ergänzenden Serviceleistungen, informieren		12		2,3		13
c) Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung einhalten				4,5	6,7,8	10,11
5. Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5)						
a) Kundendaten erheben und pflegen sowie Kontakte und Anlässe als Möglichkeit zur Bedarfsanalyse erkennen und nutzen				4,5	6,7,8	10,11
b) analoge oder digitale Kommunikationsformen und -wege kunden- und serviceorientiert auswählen und anwenden		13		3,4,5	6,7,8	10,11
c) bei der Beratung der Kundinnen und Kunden die Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten einhalten				3,4,5	6,7,8	10,11

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
		Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
		1-15	16-36	1	2	3
d)	Kundinnen und Kunden die Einflussfaktoren auf die individuelle Gestaltung von Versicherungs- und Finanzlösungen unter Berücksichtigung unterschiedlicher Bedarfe erläutern, dabei Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigen		8	2,3,4,5	6,7,8	10,11
e)	eigenes Verhalten in der Beratung und Betreuung als Beitrag zur Kundenzufriedenheit und -bindung reflektieren, Schlussfolgerungen daraus ableiten			3,4,5	6,7,8	10,11,12
f)	Kundenbeschwerden prüfen und bearbeiten			3,4,5	6,7,8	10,11,12
6. Wohnen und Wohneigentum absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 6)						
a)	Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere Gründung eines Hausstandes und Veränderung einer Wohnsituation		18	4		
b)	individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen			4		
c)	Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen			4		
d)	Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern			4		
e)	Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen			4		
f)	versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Wohnen und Wohneigentum einhalten			4		
7. Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 7)						
a)	Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen der Berufsausübung und der Freizeitgestaltung		10	5	6,7,8	
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				6	
c)	Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen			5	6,7,8	
d)	Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen und die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern			5	6,7,8	
e)	Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen			5	6,7,8	

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
		Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
		1-15	16-36	1	2	3
f)	versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Berufsausübung und Freizeitgestaltung einhalten			5	6,7,8	
8. Mobilität und Reisen absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 8)						
a)	Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere die motorisierte und nicht-motorisierte Teilnahme am Straßenverkehr sowie das Reisen	10			6	
b)	individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen				6	
c)	Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen				6	
d)	Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern				6	
e)	Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen				6	
f)	versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Mobilität und Reisen einhalten				6	
9. Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 9)						
a)	Beratungsanlässe bei Privatkunden zu Maßnahmen der Gesunderhaltung sowie zu Krankheits- und Pflegesituationen erkennen und nutzen	10			8	
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				8	
c)	Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, auch unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen				8	
d)	Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern				8	
e)	Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen				8	
f)	versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Gesundheitsförderung, Krankheits- und Pflegeabsicherung einhalten				8	
10. Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden (§ 4 Absatz 2 Nummer 10)						

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
		Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
Teil des Ausbildungsberufsbildes		1-15	16-36	1	2	3
a)	Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen Altersvorsorge und Vermögensbildung für weitere Lebenssituationen		20			11
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 Versicherungen beachten					11
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					11
d)	Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten für die Vermögensbildung aufzeigen					11
e)	Chancen und Risiken von Finanzanlageformen, insbesondere von offenen Investmentvermögen, zur Altersvorsorge und Vermögensbildung kundenorientiert beurteilen und darstellen					10,11
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					10,11
g)	Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen					10, 11
h)	versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Altersvorsorge und Vermögensbildung einhalten					10, 11
11. Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen (§ 4 Absatz 2 Nummer 11)						
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		12		7	11
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 Versicherungen beachten				7	
c)	Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen, unter Berücksichtigung staatlicher sowie sonstiger Förderungen				7	
d)	Chancen und Risiken von Versicherungen kundenorientiert beurteilen und darstellen, insbesondere solcher Versicherungen, die als				7	10

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
		Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
Teil des Ausbildungsberufsbildes		1-15	16-36	1	2	3
Anlageform offene Investmentvermögen nutzen						
e)	Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern				7	10,11
f)	Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen anbieten				7	10,11
g)	versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Einkommenssicherung und Hinterbliebenenversorgung einhalten				7	10,11
12. Versicherungsfälle regulieren (§ 4 Absatz 2 Nummer 12)						
a)	Kundinnen und Kunden bei der Aufnahme von Versicherungsfällen unterstützen			4,5	6,7,8	11
b)	Kundinnen und Kunden über den Bearbeitungsweg und die Serviceleistungen informieren			3		12
c)	Möglichkeiten zur Schadenminderung prüfen sowie Kundinnen und Kunden über Maßnahmen beraten		5	4	6,7,8	11
d)	Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Aufnahme von Versicherungsfällen und bei deren Regulierung anwenden			4,5	6,7,8	11
e)	die formelle und materielle Deckung bei der Regulierungsaufnahme prüfen und über die Leistungen dem Grunde und dem Umfang nach informieren			4,5	6,7,8	11

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

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan					
		Ausbildungsab-schnitt im Monat		Schuljahr			
		1-15	16-36	1	2	3	
1. Versicherungsfälle managen (§ 4 Absatz 3 Nummer 1)							
a)	komplexe Versicherungsfälle identifizieren, den Kundinnen und Kunden beim weiteren Regulierungsprozess betreuen sowie Serviceleistungen organisieren	26					
b)	Sachverhalte beurteilen, Leistungen dem Umfang nach abschätzen und Schadenreserven bedarfsgerecht bilden		4,5	6,7,8			
c)	Kostenbeteiligung Dritter und des Versicherungsnehmers aufgrund rechtlicher Vorschriften prüfen und einfordern, Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und -partnern die Regulierungsentscheidung begründen		4,5	6,7,8			
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						
2. Risikomanagement durchführen (§ 4 Absatz 3 Nummer 2)							
a)	komplexe Anfragen und Anträge zu Risiken analysieren, Risiken einschätzen sowie zusätzliche Informationen einholen und bewerten	26	4	6,8			
b)	Konditionen der Risikoabsicherung zu Anfragen und Anträgen unter Berücksichtigung betrieblicher Regelungen und der Auswirkungen auf die Versichertengemeinschaft festlegen		4,5	6,7,8	11		
c)	über Anträge entscheiden und mögliche Alternativen anbieten		4,5	6,7,8	11		
d)	Kundinnen und Kunden sowie weiteren Beteiligten die Entscheidung begründen		4,5	6,7,8	11		
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)							
a)	individuelle Bedarfe von Nicht-Privatkunden, insbesondere von Gewerbekunden, Industriekunden, Landwirten oder freiberuflich Tätigen, analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen	26					

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan				
		Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
Teil des Ausbildungsberufsbildes		1-15	16-36	1	2	3
b)	Nichtprivat-Kunden Lösungsansätze durch Versicherungen und Vorsorgekonzepte aufzeigen					
c)	Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern					
d)	Nichtprivat-Kunden 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					
4. Im Vertrieb betriebswirtschaftlich arbeiten (§ 4 Absatz 3 Nummer 4)						
a)	Erfolgsfaktoren für das Arbeiten in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung beschreiben				9	12
b)	Kennzahlen für das Arbeiten in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung ermitteln und beurteilen				9	12
c)	strategische Marketingmaßnahmen für eine Vertriebseinheit oder für die Vertriebsunterstützung entwickeln, durchführen und bewerten			3		
d)	Maßnahmen zur Kundengewinnung und zum Ausbau bestehender Kundenbeziehungen planen, durchführen und bewerten		26	3		12
e)	Optimierungsmaßnahmen für Kundenbestände planen, durchführen und bewerten			3		12
f)	Prozesse des betriebswirtschaftlichen Arbeitens in einer Vertriebseinheit oder in der Vertriebsunterstützung analysieren, Maßnahmen zur Prozessoptimierung vorschlagen sowie an der Umsetzung der Maßnahmen mitwirken			3		12
5. Digitalisierungsprozesse in der Versicherungswirtschaft initiieren und begleiten (§ 4 Absatz 3 Nummer 5)						
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		26			12

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan			
Teil des Ausbildungsberufsbildes	Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
	1-15	16-36	1	2	3
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					

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

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan		
		Schuljahr		
Teil des Ausbildungsberufsbildes	Ausbildungsab- schnitt im Monat	1	2	3
	1-15	16-36		
1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Absatz 4 Nummer 1)	während der gesamten Ausbil- dung			
a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern		1		
b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben		1		
c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen		1		
d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern		1		
e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern		1		
f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern		1		
g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern		1		
h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern		1		
i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern		1		
2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 2)	während der gesamten Ausbil- dung			
a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden		x	x	x
b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen		x	x	x
c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern		x	x	x
d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen		x	x	x
e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden		x	x	x
f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten		betrieblich		

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan		
		Schuljahr		
Teil des Ausbildungsberufsbildes	Ausbildungsabschnitt im Monat	1	2	3
	1-15			
g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen		betrieblich		
3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 4 Absatz 4 Nummer 3)	während der gesamten Ausbildung			
a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen		x	x	x
b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen		x	x	x
c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten		x	x	x
d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen		x	x	x
e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln		x	x	x
f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren		x	x	x
4. Digitalisierte Arbeitswelt (§ 4 Absatz 4 Nummer 4)	während der gesamten Ausbildung			
a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten		x	x	x
b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten		x	x	x
c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren		x	x	x
d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen		x	x	x
e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen		x	x	x
f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten		x	x	x
g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung		x	x	x

Ausbildungsrahmenplan		Rahmenlehrplan			
Teil des Ausbildungsberufsbildes	Ausbildungsabschnitt im Monat		Schuljahr		
	1-15	16-36	1	2	3
digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten					
h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren			x	x	x