



BWV

Bildungsverband

Anrechnungsregeln: Branchenstandard zur Umsetzung der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung und der Initiative *gut beraten*

Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen
in der Versicherungswirtschaft

Eine Branche macht Bildung



Eine Initiative der Versicherungswirtschaft



Anrechnungsregeln:
Branchenstandard zur Umsetzung
der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung
und der Initiative *gut beraten*

Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen
in der Versicherungswirtschaft



Vorbemerkungen

Gesetzliche Weiterbildungs Vorgaben und freiwilliger Branchenstandard

Mit der Umsetzung der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) aus dem Jahr 2016 in deutsches Recht gibt es seit Februar 2018 für alle in der Versicherungswirtschaft vertrieblich Tätigen die **gesetzliche Verpflichtung**, sich mindestens in einem Umfang von 15 Stunden im Kalenderjahr weiterzubilden.

Bereits 2014 haben die Verbände der Versicherungswirtschaft die **freiwillige Brancheninitiative gut beraten** – Weiterbildung im Versicherungsvertrieb lanciert. Danach sollen sich hauptberufliche Versicherungsvermittler regelmäßig in einem Umfang von mindestens 30 Stunden im Jahr weiterbilden.

Der Nachweis der Weiterbildung erfolgt seither überbetrieblich nach einem gemeinsamen Standard, den „Anrechnungsregeln“. Die Verbände der Versicherungswirtschaft haben mit ihrer freiwilligen Initiative starke Impulse für die Weiterbildung der Vermittler gesetzt: Die Wahrnehmung der Bedeutung von Weiterbildung für die persönliche berufliche Entwicklung ist gestiegen, gleichermaßen die Qualität der Weiterbildungsangebote. Darüber hinaus ist es gelungen, das geleistete Maß an Weiterbildung der Vermittlerschaft in einer transparenten, für Dritte nachvollziehbaren Form aufzuzeigen.

Mit der gesetzlichen Regelung kommt der Brancheninitiative *gut beraten* eine weitere Aufgabe zu, nämlich einerseits die Abbildung der gesetzlichen Anforderungen zu leisten und zum anderen weiterhin die Motivation für eine am persönlichen Bedarf ausgerichtete Weiterbildung aufrechtzuerhalten und damit den erhobenen Branchenanspruch zu verfolgen.

Mit der Einführung der gesetzlichen Weiterbildungspflicht steht *gut beraten* allen vertrieblich Tätigen als Instrument zum **Nachweis** ihrer Weiterbildung zur Verfügung. Die Bildungskonten von *gut beraten* weisen sowohl das Erreichen der gesetzlich geforderten Weiterbildung nach wie auch das Erreichen des freiwilligen Branchenstandards. Hierfür steht den vertrieblich Tätigen eine einheitliche, überbetriebliche **Weiterbildungsdatenbank** für die regelmäßige Weiterbildung zur Verfügung.

Die Initiative *gut beraten* entwickelt mit diesen **Anrechnungsregeln** einen Standard, der die gesetzlichen Vorgaben im Abgleich mit den Vorstellungen der Aufsichtsinstanzen und im Sinne des Verbrauchers praxistauglich ausgestaltet. Der Standard berücksichtigt die Weiterbildungsbedarfe der vertrieblich Tätigen sowie das Bildungsangebot mit zeitgemäßen Lehr- und Lernformen. Die Versicherungswirtschaft verfolgt damit das Ziel, einen bundesweit einheitlichen Standard bei der Überprüfung der Weiterbildungspflicht durch die zuständigen Stellen – den Industrie- und Handelskammern sowie der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) – zu hinterlegen.

Gleichzeitig bilden diese Anrechnungsregeln die Grundlage für die Qualitätssicherung im Rahmen der Initiative *gut beraten*.

Zustandekommen dieser Regeln und Transparenz

Die Regeln zur Anrechnung von Bildungsmaßnahmen wurden von Experten der Aus- und Weiterbildung aus den Mitgliedsunternehmen und -verbänden des BWV Bildungsverbands sowie den Gremien der Initiative *gut beraten* entwickelt.

Die Anrechnungsregeln werden vom BWV Bildungsverband breit in der Branche kommuniziert; sie sind öffentlich bekannt gegeben und können von Unternehmen, vertrieblich Tätigen, Anbietern von Bildungsmaßnahmen, Aufsichtsinstanzen, Kunden, Verbraucherschutzorganisationen, Presse – also von allen interessierten Gruppen und der interessierten Öffentlichkeit – eingesehen werden. Überarbeitete Auflagen werden jeweils öffentlich bekannt gemacht.

Inhalt

1 Die gesetzlichen Anforderungen an die Weiterbildung im Versicherungsvertrieb	7
1.1 Die gesetzlichen Grundlagen	7
1.2 Die Überwachung durch die Aufsichtsinstanzen	7
1.3 Mindestqualifikation und Weiterbildung für vertriebslich Tätige	8
1.4 Der Umfang der Weiterbildung	9
1.5 Anforderungen an den Inhalt von Weiterbildung	9
1.6 Gesetzliche Anforderungen an die Qualität von Bildungsmaßnahmen	11
2 Ausgestaltung der gesetzlichen Anforderungen	13
2.1 Die zeitliche Zuordnung von Bildungsmaßnahmen zum Kalenderjahr	13
2.2 Anforderungen an die Qualität der Weiterbildung	13
2.2.1 Die Planung	13
2.2.2 Die systematische Organisation	14
2.2.3 Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme	15
3 Die Formen der Weiterbildung und die spezifischen Anforderungen für ihre Anrechenbarkeit	17
3.1 Anrechenbare Lernformen	17
3.2 Selbstgesteuertes E-Learning/Lernen	19
3.3 Gesteuertes E-Learning	20
3.4 Blended-Learning-Formen	21
3.5 Lernformen am Arbeitsplatz	21
3.6 Einzeltraining (Praxisbegleitung zum Kundengespräch)	23
4 Inhaltliche Regeln: Die Kompetenzmatrix	25
4.1 Das Kompetenzmodell	25
4.2 Fachkompetenz in der Kundenberatung vertriebslich Tätiger in der Versicherungswirtschaft: Die erforderlichen Produktkenntnisse	26
4.3 Kundenberatung und Vermittlung	27
4.3.1 Gesprächsvorbereitung im Versicherungsvertrieb	27
4.3.2 Gesprächsdurchführung im Versicherungsvertrieb	29
4.3.3 Gesprächsnachbereitung und Antragsbearbeitung im Versicherungsvertrieb	30
4.4 Bestandskundenbetreuung und Beschwerdemanagement im Versicherungsvertrieb	31
4.5 Schadenservice	33
4.6 Schaden- und Leistungsbearbeitung im Rahmen der individuellen Vollmachten	34

4.7	Sicherstellung der Qualität der Kundenberatung als Führungskraft im Versicherungsvertrieb	35
4.7.1	Planung	35
4.7.2	Steuerung und Führung im Versicherungsvertrieb	36
5	Die Qualitätssicherung durch <i>gut beraten</i>	39
6	Das Nachweisverfahren	43
6.1	Der Nachweis gegenüber den Aufsichts	43
6.2	Die Nachweisdokumente von <i>gut beraten</i>	44
6.3	Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahmen im Kontoauszug	45
7	Anrechnung von Weiterbildungsmaßnahmen mit öffentlich-rechtlichen Abschlüssen	47
8	Anhang	49
8.1	Beispiele für Teilnehmerbeschreibungen und Ablaufplanungen	49
8.1.1	Präsenzmaßnahme	49
8.1.2	Gesteuertes E-Learning	52
8.1.3	Selbstgesteuertes E-Learning/Lernen	53
8.1.4	Blended Learning	54
8.1.5	Lernformen am Arbeitsplatz	58
8.1.6	Einzeltraining (Praxisbegleitung zum Kundengespräch)	61



Abkürzungen

BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BDL	Bildungsdienstleister
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
ECTS-Punkte	Leistungspunkte nach dem European Credit Transfer-System
FAQ	Frequently Asked Questions (Häufig gestellte Fragen)
FinVermV	Finanzanlagenvermittlerverordnung
GewO	Gewerbeordnung
IDD	Insurance Distribution Directive (EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie)
IHK	Industrie- und Handelskammer
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
WBD	Weiterbildungsdatenbank <i>gut beraten</i>
VersVermV	Versicherungsvermittlungsverordnung

1 Die gesetzlichen Anforderungen an die Weiterbildung im Versicherungsvertrieb

1.1 Die gesetzlichen Grundlagen

Bereits die EU-Richtlinie über **Versicherungsvermittlung** von 2002 (IMD) forderte, dass Versicherungsvermittler über „angemessene Kenntnisse und Fertigkeiten“ verfügen, die vom jeweiligen Mitgliedsland festzulegen waren. Mit der Richtlinie über **Versicherungsvertrieb** von 2016 (IDD) wurde dieser Grundsatz fortgeschrieben und über die Versicherungsvermittler hinaus auf die Versicherungsunternehmen und deren Angestellten ausgedehnt (zusammenfassend als „Vertreiber“ bezeichnet). Alle im Vertrieb Tätigen sollen über „angemessene Kenntnisse und Fertigkeiten verfügen, die sie zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen“. Diese Kenntnisse und Fertigkeiten sollen ausdrücklich nicht nur zum Zeitpunkt der Tätigkeitsaufnahme nachweisbar sein. Vielmehr will die IDD erreichen, dass diese im Rahmen „ständiger beruflicher Schulung und Weiterbildung“ auf einem aktuellen Stand gehalten werden, „um ein angemessenes Leistungsniveau aufrechtzuerhalten, das den von ihnen [den im Vertrieb Tätigen] wahrgenommenen Aufgaben und dem entsprechenden Markt entspricht“. Neben der Erhaltung der ursprünglich nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten erfasst diese Formulierung auch neue Kompetenzen, die bei einer Veränderung des Aufgabenspektrums im Lauf der Zeit erforderlich werden.

Zudem sollten die Mitgliedsstaaten „Mechanismen zur wirksamen Kontrolle und Bewertung der Kenntnisse und Fähigkeiten“ der Vermittler und der Angestellten „auf der Grundlage von mindestens 15 Stunden beruflicher Schulung oder Weiterbildung pro Jahr“ einrichten. Bei der Weiterbildung soll „die Art der verkauften Produkte, die Kategorie der Vertreiber, die Aufgaben, die sie wahrnehmen, und die Tätigkeit“ berücksichtigt werden, „die innerhalb des

Versicherungs- oder Rückversicherungsvertriebers wahrgenommen wird“.

Die Umsetzung der IDD erfolgte zum 23.02.2018 durch das „Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb und zur Änderung weiterer Gesetze“. Durch dieses Gesetz wurden die Aus- und Weiterbildungsanforderungen von

- Beschäftigten von Versicherungsunternehmen im § 48 Abs. 2, 2a VAG
 - Versicherungsvermittlern und -beratern einschließlich deren Beschäftigten in § 34d Abs. 9 GewO
- festgeschrieben.

Details zur Ausgestaltung der Aus- sowie der Weiterbildung ergeben sich für alle vorgenannten Gruppen aus Abschnitt 1 der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV vom 17.12.2018, BGBl. I, S. 2483ff.), auf die der § 48 Abs. 2 VAG verweist.

Versicherungsunternehmen müssen zudem „durch geeignete Maßnahmen der Geschäftsorganisation“ sicherstellen, dass die Aus- und Weiterbildungsanforderungen ihrer Angestellten und ihrer vertraglich gebundenen Vermittler i.S.v. § 34d Abs. 7 GewO sowie produktakzessorischen Vermittler i.S.v. § 34d Abs. 6 GewO „erfüllt, überwacht und dokumentiert werden“. Dazu sind „interne Leitlinien“ zu erlassen, „angemessene interne Verfahren“ zu schaffen und „eine Funktion“ einzurichten, „die die ordnungsgemäße Umsetzung sicherstellt“. Näheres dazu hat auch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in ihrem Rundschreiben 11/2018 vom 17.07.2018 ausgeführt.

1.2 Die Überwachung durch die Aufsichtsinstanzen

Die Einhaltung der Weiterbildungspflicht wird durch die Industrie- und Handelskammern (IHKs) sowie – für gebundene Versicherungsvermittler – mittelbar durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) überprüft. Die IHK überprüft im Rahmen von Stichprobenkontrollen, ob die Gewerbetreibenden der gesetzlichen Verpflichtung zur Weiterbildung nachkommen (vgl. § 7 Abs. 3 VersVermV).

Die Einhaltung dieser Pflicht von gebundenen Versicherungsvermittlern nach § 34d Abs. 7 Nr. 1 GewO („Ausschließlichkeitsvertreter“) ist durch die Versicherungsunternehmen sicherzustellen (vgl. § 48 Abs. 2 VAG). Für die Aufsicht ist die BaFin zuständig, z. B. im Rahmen einer örtlichen Prüfung eines Versicherungsunternehmens.

Zu zahlreichen Fragestellungen rund um die Praxis der Überprüfung haben die Aufsichten ein Merkblatt mit Hinweisen zusammengestellt.

[hier]

Diese wurden zwischen der IHK-Organisation und der BaFin gemeinsam abgestimmt. Die FAQ sind nicht abschließend und erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Regelmäßige Überarbeitungen sollen den praktischen Bedürfnissen entsprechend stattfinden. Eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit dieser FAQ-Liste wird durch DIHK und BaFin nicht übernommen.

Die FAQ enthalten Hinweise zu den Zielgruppen, die der Weiterbildungspflicht unterliegen, zum Beginn der Weiterbildungspflicht und zu praktischen Fragen der Beaufsichtigung.

Diese Anrechnungsregeln haben die Auffassungen der Aufsichten zu anrechenbaren Inhalten und Formen zur Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung im Blick. In manchen Punkten legt die Branche die gesetzlichen Anforderungen anders aus als die Aufsichten. Wir setzen uns weiter für eine praxisnahe Umsetzung der Weiterbildungspflicht ein und unterstützen bei etwaigen Rückfragen.

1.3 Mindestqualifikation und Weiterbildung für vertrieblich Tätige

Alle vertrieblich Tätigen benötigen, bevor sie vertrieblich tätig werden, eine angemessene Qualifikation (VAG) bzw. sachgerechte Qualifikation (Gewerbeordnung).

Für vertrieblich Tätige, die dem **Versicherungsaufsichtsgesetz** unterliegen, wird die Mindestqualifikation („angemessene Qualifikation“) vom jeweiligen Unternehmen in Hinblick auf die Anforderungen der spezifischen Tätigkeit gewährleistet. Gem. § 48 Abs. 2 VAG muss für die unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Angestellten eines Versicherungsunternehmens die für die Vermittlung der jeweiligen Versicherung notwendige angemessene Qualifikation vorliegen. Die Angemessenheit richtet sich nach den Anforderungen im Zusammenhang mit den vom Angestellten oder Vermittler vertriebenen Produkten sowie den Anforderungen aus der Definition der Vertriebstätigkeit in § 7 Nr. 34a VAG in Verbindung mit Artikel 2 Abs. 1 Nr. 1 und 2.

Für vertrieblich Tätige, die der **Gewerbeordnung** unterliegen, liegt dann eine Mindestqualifikation vor, wenn er oder sie die Qualifikationsvoraussetzungen gemäß § 2 (Sachkundeprüfung) bzw. § 5 (gleichgestellte Qualifikationen) der VersVermV erbracht hat.

Im Anschluss an die Aufnahme der vertrieblichen Tätigkeit gilt die Verpflichtung, sich 15 Stunden im Jahr weiterzubilden. An der Schnittstelle zwischen dem Erwerb der Mindestqualifikation und dem Eintritt der Weiterbildungsverpflichtung bestehen Überlappungen, die durch die FAQ der Aufsichten beleuchtet werden:

Die Sachkundeprüfung selbst kann nicht als Erfüllung der Weiterbildungspflicht angesehen werden. Jedoch können die Vorbereitungskurse zur Sachkundeprüfung oder Schulungen über die zur Vermittlung der jeweiligen Versicherung angemessenen Qualifikationen als Weiterbildung berücksichtigt werden, sofern sie den Anforderungen an Inhalt und an die Anbieter von Weiterbildungen entsprechen (FAQ-Liste Nummer 14). Dies bedeutet: In dem Jahr, in dem ein vertrieblich Tätiger seine Mindestqualifikation nachweist, kann er in der Regel auch den Nachweis von 15 Stunden Weiterbildung in diesem Kalenderjahr erbringen, denn die Vorbereitungskurse für den Nachweis der Qualifizierung liegen regelmäßig weit über den geforderten 15 Stunden und erfüllen inhaltlich die Anforderungen an die Weiterbildung.

Der Erwerb einer der in § 5 VersVermV aufgeführten Berufsqualifikationen gilt gemäß § 7 Abs. 1 Satz 7 VersVermV in dem jeweiligen Kalenderjahr als Weiterbildung. In dem Jahr, in dem in § 5 Abs. 1 VersVermV genannter Abschluss erfolgreich absolviert wurde, muss keine Weiterbildung abgelegt werden (FAQ Nummer 15).

Zu den Abschlüssen aus § 5 Abs. 1 VersVermV zählt auch der Beruf „Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen“. Wird der oder die Auszubildende **nach Bestehen der Abschlussprüfung** vertrieblich tätig, stellt dieser Abschluss die Mindestqualifikation gemäß VersVermV bzw. VAG dar. Im Jahr des Abschlusses dieser Berufsausbildung ist keine zusätzliche Weiterbildung zu absolvieren.

Wird der oder die Auszubildende **während der Ausbildung** vertrieblich tätig, ist eine angemessene Qualifikation vor dem Tätigwerden sicherzustellen (§ 48 VAG; § 34d Abs. 9 GewO).

Aufgrund der Besonderheiten des Ausbildungsverhältnisses unterliegen Auszubildende bei Tätigkeiten im Rahmen ihrer Berufsausbildung nicht der Weiterbildungspflicht (FAQ Nummer 1).

Sind Auszubildende außerhalb des Ausbildungsverhältnisses zusätzlich noch vertrieblich tätig,

unterliegen sie der Weiterbildungspflicht. Anrechenbare Inhalte der Berufsausbildung zählen als Weiterbildung.

Ebenso unterliegen **dual Studierende** bei Tätigkeiten im Rahmen ihres Studiums nicht der Weiterbildungspflicht. Sind dual Studierende außerhalb ihres Studiums noch zusätzlich vertrieblich tätig, unterliegen sie der Weiterbildungspflicht (FAQ Nummer 1).

1.4 Der Umfang der Weiterbildung

Der Umfang der gesetzlichen Weiterbildungsverpflichtung beträgt 15 Zeitstunden und ist jeweils in Bezug auf das Kalenderjahr nachzuweisen.

Dieser Umfang ergibt sich für alle vertrieblich Tätigen aus der Gewerbeordnung § 34d Abs. 9 und aus dem VAG § 48 Abs. 2 Satz 5. Dabei spielt es keine Rolle, ob die vertriebliche Tätigkeit während des gesamten Kalenderjahres oder nur für einige Monate innerhalb eines Kalenderjahres ausgeübt wurde. Ausnahmen und Befreiungen von der Weiterbildungspflicht sind weder in der IDD noch im Gesetz vorgesehen. Härtefälle können – abhängig vom konkreten Einzelfall – ggf. berücksichtigt werden.

Weiterhin spielt es keine Rolle, ob Personen in Voll- oder in Teilzeit beschäftigt sind oder ob sie laufend oder auch nur gelegentlich eine vertriebliche Tätigkeit ausüben. Wer irgendwann in einem Kalenderjahr in irgendeinem Umfang vertrieblich tätig ist, ist auch weiterbildungspflichtig. Die Idee

dahinter ist, dass ein Kunde stets kompetent beraten werden soll, unabhängig von dem Beschäftigungsverhältnis und des Aufgabengebietes der beratenden Person.

Wer allerdings z. B. wegen einer Elternzeit im gesamten Kalenderjahr keine weiterbildungspflichtigen Tätigkeiten ausübt, unterliegt nicht der Weiterbildungspflicht. Zu beachten ist der Fragen-Antworten-Katalog der Aufsichtsbehörden, insbesondere für Härtefallregelungen.

Die gesetzliche Vorgabe von 15 Zeitstunden im Jahr ist als **Mindest**voraussetzung zu verstehen. Der professionelle Vertrieb in der Versicherungswirtschaft erfordert in der Regel ein wesentlich höheres Maß an Weiterbildung. Daher strebt die Branche an, dass Versicherungsvermittler, die in mehr als einer Sparte tätig sind, sich im Umfang von 30 Stunden und mehr im Jahr weiterbilden.

1.5 Anforderungen an den Inhalt von Weiterbildung

Die inhaltlichen Anforderungen an die Weiterbildung der vertrieblich Tätigen ergeben sich aus dem Bedarf des Kunden auf der Grundlage der gesetzlichen Vorgaben. Weiterbildung unterstützt vertrieblich Tätige bei ihrer Aufgabe, Kunden kompetent zu beraten und zu betreuen und im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln.

Die inhaltlichen Anforderungen ergeben sich zum einen aus § 7 der VersVermV. Danach sollen zur Weiterbildung Verpflichtete den Nachweis erbringen, dass sie ihre **berufliche Handlungsfähigkeit** erhalten, anpassen oder erweitern.

Die Weiterbildung muss dabei mindestens den Anforderungen der ausgeübten Tätigkeiten des zur Weiterbildung Verpflichteten entsprechen und die Aufrechterhaltung der Fachkompetenz und der personalen Kompetenz gewährleisten.

Die FAQ-Liste der Aufsichten enthält auf die Frage der Anrechenbarkeit von Inhalten ebenfalls Auslegungen der genannten gesetzlichen Anforderungen aus Sicht der Aufsichten. Sie stellen als Bezugsrahmen für die Anrechenbarkeit von Weiterbildungen die jeweiligen Anlagen 1 VersVermV bzw. VAG in den Vordergrund.

Die Anlage 1 der VersVermV dient allerdings dazu, die Anforderungen an die Mindestqualifikation für vertriebllich Tätige zu definieren. Die Verbände der Versicherungswirtschaft sind der Auffassung, dass diese beiden Anlagen grundsätzlich nicht dazu geeignet sind, die wesentlich über die Mindestqualifikation hinausgehenden Anforderungen professioneller vertriebllich Tätiger abzudecken. Diese Anrechnungsregeln setzen daher einen anderen Bezugsrahmen.

Das hier zugrunde liegende Kompetenzprofil für vertriebllich Tätige in der Versicherungswirtschaft ist fortgeschrieben aus den staatlich geregelten Berufsbildern des Wirtschaftszweigs, die klassische Eingangsqualifikationen für die Versicherungsvermittlung sind. Dabei handelt es sich insbesondere um das Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen IHK bzw. das Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen IHK sowie die Sachkundeprüfung Geprüfte/-r Fachmann/-frau für Versicherungsvermittlung IHK mit dem zugrunde liegenden Rahmenplan.

Zu einer brancheneinheitlichen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen an die Weiterbildung von vertriebllich Tätigen ist dieses Kompetenzprofil durch eine umfassende Beschreibung hinterlegt (s. Kapitel 4). Dabei handelt es sich um eine kompetenzorientierte Beschreibung der Weiterbildung, die sich an den gesetzlichen Vorgaben, den Erfordernissen des Marktes, den rechtlichen Anforderungen und der betrieblichen Praxis ausrichtet. Darüber hinaus umfasst die Kompetenzmatrix Fach- und personale Kompetenzen, durch die der vertriebllich Tätige seine Fähigkeiten ausbaut und sich weitere Tätigkeitsfelder erschließt.

Ferner müssen Versicherungsunternehmen und -vermittler gemäß § 1a VVG bei ihrer Vertriebstätigkeit gegenüber Versicherungsnehmern stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln. Zur Vertriebstätigkeit gehören gemäß Artikel 2 der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) bzw. VVG § 1a

1. Beratung
2. Vorbereitung von Versicherungsverträgen einschließlich Vertragsvorschlägen
3. Abschluss von Versicherungsverträgen
4. Mitwirken bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, insbesondere im Schadenfall.

Dies umfasst also die Tätigkeiten, die vor, bei und nach dem Vertrieb von Versicherungsprodukten ausgeführt werden. Daraus abgeleitet zielt Weiterbildung für vertriebllich Tätige in der Versicherungswirtschaft im Wesentlichen auf den Erhalt und den Ausbau folgender Fähigkeiten ab:

- Kundenberatung und Vermittlung: Privat- und Gewerbekunden situations- und bedarfsgerecht beraten und kundengerechte Versicherungs- und Vorsorge-Lösungen entwickeln und anbieten und von ungeeigneten und unzureichenden, nicht bedarfsgerechten Deckungen abraten
- Bestandskundenbetreuung und Beschwerdemanagement: Bestandskunden regelmäßig und nachhaltig betreuen
- Schadenservice: Im Schadenfall notwendige Servicemaßnahmen zügig und umfassend organisieren und Beschwerden professionell und kundenorientiert bearbeiten
- Schaden- und Leistungsbearbeitung: Schäden sach- und vertragsgerecht im Rahmen der individuellen Vollmachten regulieren
- Sicherstellung der Qualität der Kundenberatung: Die Qualität der Beratungs- und Betreuungsprozesse kontinuierlich sicherstellen.

1.6 Gesetzliche Anforderungen an die Qualität von Bildungsmaßnahmen

Der Anbieter muss sicherstellen, dass der Weiterbildungsmaßnahme eine Planung zugrunde liegt, sie systematisch organisiert ist und die Qualifikation derjenigen, die die Weiterbildung durchführen, gewährleistet wird. Die Anforderungen an die Qualität der Weiterbildungsmaßnahme bestimmen sich nach der Anlage 3 der VersVermV:

1. Planung

- 1.1 Die Weiterbildungsmaßnahme ist mit zeitlichem Vorlauf zu ihrer Durchführung konzipiert.
- 1.2 Die Weiterbildungsmaßnahme ist in nachvollziehbarer Form für die Teilnehmer beschrieben.
- 1.3 Der Weiterbildungsmaßnahme liegt eine Ablaufplanung zugrunde, auf die sich die Durchführung stützt.

2. Systematische Organisation

- 2.1 Teilnehmer erhalten im Vorfeld der Weiterbildungsmaßnahme eine Information bzw. eine Einladung in Textform.
- 2.2 Die Information bzw. die Einladung enthält eine Beschreibung der Weiterbildungsmaßnahme, aus der die Teilnehmer die erwerb-baren Kompetenzen sowie den Umfang der Weiterbildungsmaßnahme in Zeitstunden entnehmen können.
- 2.3 Die Anwesenheit jedes Teilnehmers wird vom Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme verbindlich dokumentiert und nachvollziehbar archiviert. Dies gilt auch für Lernformen wie dem selbstgesteuerten Lernen, dem Blended Learning und dem e-Learning. Bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle durch den Anbieter der Weiterbildung sicherzustellen.

3. Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme

- 3.1 Diejenigen, die die Weiterbildungsmaßnahme durchführen, verfügen über die erforderliche Fachkompetenz auf dem Gebiet, das Gegenstand der Weiterbildungsmaßnahme ist.
- 3.2 Systematische Prozesse stellen die Einhaltung dieser Anforderungen sicher.

Gemäß § 48 Abs. 2 Satz 5 VAG haben Inhalt, Umfang und die Dokumentation von nachzuweisenden Qualifikationsmaßnahmen dem Abschnitt 1 der VersVermV zu entsprechen.

Gemäß § 48 Abs. 2a VAG müssen die Versicherungsunternehmen durch geeignete Maßnahmen der Geschäftsorganisation sicherstellen, dass die Anforderungen an eine angemessene Qualifikation und regelmäßige Fortbildung erfüllt, überwacht und dokumentiert werden. Die Sicherstellung wird gewährleistet durch interne Leitlinien, angemessene interne Verfahren und eine eigene Funktion zur ordnungsgemäßen Umsetzung.



2 Ausgestaltung der gesetzlichen Anforderungen

2.1 Die zeitliche Zuordnung von Bildungsmaßnahmen zum Kalenderjahr

Der Gesetzgeber schreibt vor, dass der Nachweis der Weiterbildung je Kalenderjahr zu führen ist. Weiterbildungsmaßnahmen laufen oft über mehrere Kalenderjahre oder über eine Jahresgrenze hinweg, insbesondere bei Weiterbildungen mit formalem Abschluss. In diesem Fall müssen, um der gesetzlichen Anforderung gerecht zu werden, die Bildungszeiten dem jeweiligen Kalenderjahr zugeordnet werden.

Hinweis gut beraten: Buchungen einer Bildungsmaßnahme in der Weiterbildungsdatenbank von *gut beraten*, die nicht innerhalb eines Kalenderjahres abgeschlossen wird, sondern über den Jahreswechsel hinausgeht, muss zur Eintragung in die Weiterbildungsdatenbank in zwei Bildungsmaßnahmen aufgeteilt werden. So ist sichergestellt, dass die Bildungszeit dem jeweiligen Kalenderjahr zugerechnet wird, in dem sie stattgefunden hat.

2.2 Anforderungen an die Qualität der Weiterbildung

2.2.1 Die Planung

VersVermV Anlage 3, 1.1: Konzeption der Bildungsmaßnahme mit zeitlichem Vorlauf

Der Mensch lernt täglich vieles, ohne dass er sich dessen bewusst ist oder eine Bildungsabsicht dahinter stand (sogenanntes informelles Lernen). Diese im Leben sehr wichtige Art des Lernens ist jedoch sehr schwer zu dokumentieren und spielt daher im Rahmen des Nachweises einer gesetzlichen Mindestweiterbildung keine Rolle. Der Gesetzgeber legt daher fest, dass eine anrechenbare Bildungsmaßnahme mit zeitlichem Vorlauf zur Durchführung konzipiert sein muss.

VersVermV Anlage 3, 1.2: Nachvollziehbare Teilnehmerbeschreibung

Die Weiterbildungsmaßnahme muss in nachvollziehbarer Form für die Teilnehmer beschrieben sein. Mit dieser Anforderung soll sichergestellt werden, dass der vertriebllich Tätige entscheiden kann, ob diese Maßnahme zu seinen Weiterbildungszielen passt, oder auch, um sich angemessen auf die Maßnahme vorbereiten zu können. Darüber hinaus verlangt der Gesetzgeber, dass der vertriebllich Tätige seine Weiterbildungen in einer vorgegebenen Form dokumentiert (vgl. VersVermV Anlage 4).

Aus diesen Gründen muss die Teilnehmerbeschreibung folgende Angaben enthalten:

- (1) Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahme/Titel**
Die Bezeichnung der Maßnahme muss so formuliert sein, dass die Inhalte für Dritte (z.B. Kunde, Aufsichtsbehörde) nachvollziehbar sind. Außerdem ist es erforderlich, dass der Bezug zur Versicherungsvermittlung/-beratung deutlich wird, damit die Aufsichten diese Maßnahme anerkennen.

Hinweis gut beraten: Für die Eintragung des Titels in die Weiterbildungsdatenbank von *gut beraten* stehen 250 Zeichen zur Verfügung. Bitte nutzen Sie die verfügbaren Zeichen, um ggf. durch Ergänzungen in Klammern die Nachvollziehbarkeit des Inhalts und den Bezug zur Versicherungsvermittlung/-beratung zu gewährleisten.
- (2) Datum**
Hier ist anzugeben, an welchem Termin bzw. an welchen Terminen die Maßnahme stattfindet.
- (3) Inhalt**
Hier sind die Inhalte anzugeben, die im Rahmen der Maßnahme vermittelt werden. Aus den Inhalten muss der Bezug zur Versicherungsvermittlung/-beratung hervorgehen, damit die Aufsichten diese anerkennen können.

(4) Erwerbbarer Kompetenzen

Hier ist aufzuführen, welche Lernziele vom vertriebllich Tätigen erreicht bzw. welche Kompetenzen erworben werden können.

(5) Umfang der Weiterbildungsmaßnahme in Stunden oder Minuten

Für den vertriebllich Tätigen ist es wichtig, den zeitlichen Gesamtumfang der Maßnahme zu kennen. Darüber hinaus ist die anrechenbare Bildungszeit auszuweisen. Diese kann zum Teil erheblich vom Gesamtumfang abweichen, wenn Teile der Maßnahme zwar für den Teilnehmer wichtig sind, diese jedoch nicht den hier beschriebenen Anforderungen an die Weiterbildung entsprechen.

Hinweis gut beraten: In der Weiterbildungsdatenbank von *gut beraten* wird die Bildungszeit in Minuten eingegeben. Die Bildungszeit wird automatisch in Stunden umgerechnet.

(6) Angaben zum Dozenten, Referenten oder Bildungsträger

Angaben zum Dozenten, Referenten oder Bildungsträger sollten ebenfalls angegeben werden (Empfehlung).

Diese Angaben werden vom Gesetzgeber nicht verlangt. Für den Teilnehmer sind es jedoch hilfreiche Informationen.

VersVermV Anlage 3, 1.3: Ablaufplanung

Der Weiterbildungsmaßnahme muss eine Ablaufplanung zugrunde liegen, auf die sich die Durchführung stützt.

Unter einer Ablaufplanung sind z. B. zu verstehen: ein Curriculum, ein Trainer- oder Seminarleitfaden oder ein Lehrplan.

Die Ablaufplanung muss folgende Angaben enthalten:

- (1) Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahme/Titel
- (2) Datum
- (3) Inhalt
- (4) Erwerbbarer Kompetenzen
- (5) Anrechenbare Bildungszeit je Lernsequenz der Weiterbildungsmaßnahme

Hinweis gut beraten: Für die Qualitätssicherung bei *gut beraten* ist es notwendig, dass aus der Ablaufplanung der Umfang der Anrechenbarkeit (Stunden und/oder Minuten) eindeutig hervorgeht.

Zeiten, die nicht unmittelbar der Aneignung anrechenbarer Kompetenzen dienen (Begrüßung, Pausen etc.) sind nicht als Bildungszeit anrechenbar.

2.2.2 Die systematische Organisation

VersVermV Anlage 3 2.1: Teilnehmerinformation im Vorfeld der Maßnahme

Teilnehmer erhalten im Vorfeld der Weiterbildungsmaßnahme eine Information bzw. eine Einladung in Textform.

Der Sinn dieser Anforderung ist es, dass der Teilnehmer die Chance hat, sich gedanklich auf die Weiterbildung einzustellen und vorzubereiten. Nur auf diese Weise ist eigenverantwortliches Lernen möglich. Der zeitliche Vorlauf sollte dem Vorbereitungsbedarf des Teilnehmers angemessen sein.

VersVermV Anlage 3, 2.2: Erwerbbarer Kompetenzen und Umfang

Die Information bzw. die Einladung enthält eine Beschreibung der Weiterbildungsmaßnahme, aus der die Teilnehmer die erwerbbarer Kompetenzen sowie den Umfang der Weiterbildungsmaßnahme in Zeitstunden entnehmen können.

Die Anforderung, die erwerbbarer Kompetenzen anzugeben, ist sowohl für den Planenden und die Dozenten als auch für die Teilnehmer von großer Bedeutung. Die in einer Maßnahme erwerbbarer Kompetenzen beschreiben diejenigen Fähigkeiten, die ein Teilnehmer im Idealfall nach einer Maßnahme besitzt. Vergleichbar mit der Angabe der erwerbbarer Kompetenzen ist die Angabe der Lernziele.

VersVermV Anlage 3, 2.3: Dokumentation der Teilnahme

Die Anwesenheit jedes Teilnehmers wird vom Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme verbindlich dokumentiert und nachvollziehbar archiviert. Dies gilt auch für Lernformen wie dem selbstgesteuerten Lernen, dem Blended Learning und dem E-Learning. Bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle durch den Anbieter der Weiterbildung sicherzustellen.

Beispiele für Dokumentationsformen der Teilnahme sind:

- (1) Bei Präsenzveranstaltungen (einschl. gesteuertes E-Learning/Blended-Learning/Praxisbegleitung/Coaching/Einzeltraining)
 - Teilnehmerliste mit Unterschriften der Teilnehmer
 - Teilnehmerliste mit Unterschrift des Trainers, der die Teilnahme sowie die Teilnahmezeiten bestätigt
 - Login-/Logout-Protokolle bei gesteuertem E-Learning

Hinweis gut beraten: Bei mehrtägigen Veranstaltungen ist der Teilnahmenachweis pro Tag zu führen.

- (2) Beim selbstgesteuerten Lernen
 - Die Dokumentation der Lernerfolgskontrolle gilt auch als Nachweis für die Teilnahme.

2.2.3 Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme

VersVermV Anlage 3, 3.1: Anforderungen an die Durchführenden der Weiterbildungsmaßnahme

Diejenigen, die die Weiterbildungsmaßnahme durchführen, verfügen über die erforderliche Fachkompetenz auf dem Gebiet, das Gegenstand der Weiterbildungsmaßnahme ist.

Der Erfolg einer Weiterbildungsmaßnahme hängt wesentlich von den Kompetenzen desjenigen ab, der die Maßnahme durchführt. Ein Bildungsdienstleister sollte daher definieren, welche Anforderungen an Durchführende, also Dozenten, Referenten, Trainer oder Vortragende, gestellt werden.

Durchführende von Weiterbildungsmaßnahmen verfügen über verschiedene Kompetenzen, die, bezogen auf die einzelne Maßnahme, in angemessener Tiefe ausgeprägt sind.

Gängige Anforderungen sind z. B.:

- Berufserfahrung
- Erfahrung im Versicherungsvertrieb
- Fachkompetenz
- Sozialkompetenz, z. B. überzeugend auftreten, Feedback geben, Gruppenprozesse wahrnehmen und steuern
- Methodenkompetenz, z. B. moderieren und präsentieren
- Organisatorische Kompetenz, z. B. Zielgruppen-Analyse erstellen, Lernziele definieren, Trainingspläne entwickeln, Seminarkonzepte entwickeln und anpassen, Erfolgskontrollen durchführen, Transfer sicherstellen
- Medienkompetenz, z. B. Einsatz von unterschiedlichen Lernmedien

Das Anforderungsprofil für die Durchführenden der Maßnahmen ist durch den Bildungsdienstleister zu erstellen und abzulegen.

VersVermV Anlage 3, 3.2: Systematische Qualitätssicherung der Durchführenden

Systematische Prozesse stellen die Einhaltung dieser Anforderungen sicher. Diese sind vom Bildungsdienstleister zu dokumentieren.

Beispiele für systematische Prozesse, die die Anforderungen an die Durchführenden sicherstellen, sind:

- Trainerauswahlgespräche und Assessments
- Dozentenpools mit Teilnehmerbewertungen
- Einsatz und Auswertung von Feedbackbögen zur Bewertung der Maßnahme durch die Teilnehmer
- Dozentengespräche auf der Grundlage von Teilnehmer-Feedbacks und/oder Lernerfolgskontrollen
- Weiterbildungen für Dozenten

Anrechenbarkeit einer Dozentenätigkeit

Die Regeln zur Anrechenbarkeit einer Dozenten- bzw. Vortragstätigkeit finden Sie in Kapitel 3.1 auf Seite 18.



3 Die Formen der Weiterbildung und die spezifischen Anforderungen für ihre Anrechenbarkeit

3.1 Anrechenbare Lernformen

Der Gesetzgeber lässt ein weites Spektrum an Lernformaten zu, die vertriebtätige zum Nachweis ihrer geforderten 15 Stunden jährlicher Weiterbildung wählen können. In § 7 der VersVermV werden folgende Weiterbildungsformen als anrechnungsfähig aufgezählt:

Die Weiterbildung kann in Präsenzform, im Selbststudium, durch betriebsinterne Maßnahmen oder in einer anderen geeigneten Form durchgeführt werden. Bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle durch den Anbieter der Weiterbildung erforderlich.

Die FAQ-Liste der Aufsichtsstellen [hier] führt dazu weiter aus:

Die Weiterbildung kann in Präsenzform (klassische Weiterbildungsveranstaltungen durch externe und interne Anbieter; Webinare, die Interaktionen zwischen Dozent und Teilnehmern voraussetzen), in einem Selbststudium mit nachweisbarer Lernerfolgskontrolle durch den Weiterbildungsanbieter (z. B. Online-Schulungen ohne Interaktion zwischen Dozent und Teilnehmern und andere Formen des selbstgesteuerten e-Learning), durch betriebsinterne Maßnahmen des Gewerbetreibenden oder in einer anderen geeigneten Form erfolgen. Auch die Kombination verschiedener Lernmethoden (sog. Blended Learning) ist möglich. Betriebsinterne Maßnahmen des Gewerbetreibenden müssen auch den Anforderungen der Anlage 3 der VersVermV entsprechen.

Die Begrifflichkeiten im Rahmen dieser Anrechnungsregeln, die sich auch in den FAQ der Aufsichtsstellen wiederfinden, sind angelehnt an die Definitionen im Berufsbildungsgesetz (BBiG), die neueren Forschungen des Bundesinstituts für Berufsbildung zu zeitgemäßen Formen der beruflichen und betrieblichen Weiterbildung sowie an die Definition des Statistischen Bundesamts zur beruflichen Weiterbildung.

Berufliche Weiterbildung zielt darauf ab, die berufliche Handlungsfähigkeit zu erhalten und anzupassen oder zu erweitern (Kompetenzerhalt, Kompetenzzuwachs). Dabei findet Weiterbildung an unterschiedlichen Lernorten statt, sowohl in Betrieben der Wirtschaft, am Arbeitsplatz oder an speziellen Weiterbildungsorten des Betriebes (betriebliche Weiterbildung) als auch in außer- und überbetrieblichen Weiterbildungseinrichtungen. Auch Online-Formate sind für berufliche Weiterbildung geeignet. Darüber hinaus sind arbeitsplatznahe Lernformen ebenfalls ein wichtiger Teil der beruflichen Weiterbildung, z. B. kollegiale Fallbesprechungen, Hospitationen, Jobrotation, Coaching, Supervisionen oder Lern- und Qualitätszirkel.

In der Praxis ergeben sich bei der Vielzahl unterschiedlicher Lernformate zahlreiche Fragen. Praxistaugliche Anwendungshinweise werden im folgenden Abschnitt ausgeführt.

Anrechenbare Lernformate

Lernformate gemäß VersVermV	Erläuterung	Korrespondierende Lernformen in <i>gut beraten</i>	Weiterführende Hinweise
Präsenzformen	Lernformate mit gleichzeitiger Präsenz von Lernern und Lernbegleitern oder Dozenten. Präsenz ist heute nicht notwendigerweise als örtliche Präsenz zu verstehen. Die Präsenz kann als örtliche Präsenz oder virtuell/online erfolgen. Diese Lernformate können betriebsintern oder in einer anderen geeigneten Form durchgeführt werden.	Präsenzveranstaltung (z. B. Seminar, Workshop, Tagung, Konferenz)	Beispiel siehe Anhang
		Gesteuertes E-Learning (z. B. Webinar)	Kapitel 3.3 und Anhang
		Blended Learning	Kapitel 3.4 und Anhang
		Lernformen am Arbeitsplatz	Kapitel 3.5 und Anhang
		Einzeltraining (z. B. Praxisbegleitung, Coaching)	Kapitel 3.6 und Anhang
Selbststudium	Lernen mit Material ohne Begleitung. Dies kann betriebsintern oder in einer anderen geeigneten Form durchgeführt werden. Für dieses Format ist eine Lernerfolgskontrolle erforderlich.	Selbstgesteuertes E-Learning/Lernen (z. B. selbstgesteuertes E-Learning, Literaturstudium zur Vorbereitung auf eine Prüfung)	Kapitel 3.2 und Anhang

Die Zeit für die Durchführung von **Lernerfolgskontrollen oder Prüfungen**, die den Abschluss einer Maßnahme bilden, werden zur Bildungszeit hinzugerechnet, wenn die Lernerfolgskontrolle im selben Kalenderjahr erfolgreich abgeschlossen wurde.

Eine Dozententätigkeit/Vortragstätigkeit kann einmalig pro Kalenderjahr anerkannt werden, in der Höhe der Stunden, die auch für die Teilnehmer anerkannt werden. Die Wiederholung eines identischen Vortrages innerhalb eines Kalenderjahres kann nicht angerechnet werden. Inhaltlich unterschiedliche Vorträge sind jeweils einmal pro Kalenderjahr anrechenbar. Andere Tätigkeiten im Rahmen von Prüfungen können nicht als Weiterbildung anerkannt werden.

3.2 Selbstgesteuertes E-Learning/Lernen

Selbstgesteuertes E-Learning/Lernen	
Beschreibung	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"> ■ Für das geplante Selbststudium werden heute in der Regel selbstgesteuerte E-Learning-Maßnahmen genutzt. ■ Beim selbstgesteuerten E-Learning sind die Lernmaterialien didaktisch und lernzielorientiert aufbereitet und ermöglichen selbstständiges Lernen ohne Begleitung oder Betreuung, ggf. mit Support. ■ Die Lernerfolgskontrolle und der damit erbrachte Nachweis der Teilnahme erfolgen meist durch ein Lernmanagementsystem (LMS). ■ Das Selbststudium oder Teile daraus können auch darin bestehen, dass Teilnehmer im Rahmen der geplanten Maßnahme Bücher oder Studienbriefe lesen. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lernprogramm ■ Test ■ Podcast ■ Video ■ Simpleshow, Smartshow, Legetrick ■ Interaktives PDF ■ Studienbrief

Folgende Aspekte müssen beachtet werden, damit Maßnahmen im Selbststudium bzw. per selbstgesteuertem E-Learning angerechnet werden können:

- (1) Anrechenbar kann ein Selbststudium oder die Nutzung einer selbstgesteuerten Maßnahme nur sein, wenn dies im Rahmen einer geplanten, systematisch organisierten Weiterbildungsmaßnahme (VersVermV Anlage 3) geschieht und mit einer nachweisbaren Lernerfolgskontrolle abschließt.
- (2) Die Bildungszeit für E-Learning-Maßnahmen ergibt sich aus der vom Bildungsdienstleister und/oder Hersteller vorgegebenen Standardlernzeit.
- (3) Selbstgesteuerte Maßnahmen können ein oder mehrere unterschiedliche Lernmedien enthalten. Dabei setzen Bildungsdienstleister zunehmend auf kleinste Maßnahmen (Microlearnings). Dies ist grundsätzlich möglich und kann in der Weiterbildungsdatenbank abgebildet werden. Es bietet sich didaktisch an, kleinste Lernsegmente (Microlearnings) themenbezogen zusammenzufassen. Dies trägt zu einer leichteren Nachvollziehbarkeit der Auflistung der Bildungsmaßnahmen nach Anlage 4 der VersVermV bzw. über den Kontoauszug von *gut beraten* bei.
- (4) Selbstgesteuerte E-Learning-Maßnahmen können dazu führen, dass die vom Hersteller oder Bildungsanbieter angegebene Standardlernzeit unterlaufen wird, wenn das Programm oberflächlich durchgeklickt oder flüchtig bearbeitet wird. Der gewünschte Lernerfolg wird hierdurch nicht erzielt. Deshalb ist durch den Bildungsdienstleister der Lernerfolg durch entsprechende Kontrollen sicherzustellen. Häufig können weitere Fortschritte im Programm nicht gemacht werden, wenn der Teilnehmer zwischendurch eingebaute Lernerfolgskontrollen nicht besteht. Insgesamt muss der Teilnehmer die erforderliche Lernerfolgskontrolle durchlaufen bzw. bestehen, damit die Lernzeit angerechnet werden kann.

Folgende Möglichkeiten bieten sich zur Sicherung des Lernerfolgs an:

- Lernerfolgskontrollen (Prüfung, Test oder Übung mit dokumentiertem Feedback), die z. B. in einem elektronischen Lernmedium integriert sind oder außerhalb des Lernmediums (mündlich oder schriftlich) stattfinden. Die Lernerfolgskontrolle muss die erwerbbaeren Kompetenzen der Gesamtmaßnahme abdecken.
- Anbindung des Selbststudiums an eine gesteuerte Maßnahme, um den Lernerfolg in der Interaktion mit den Teilnehmern sicherzustellen (klassisch beim Blended Learning).

Empfehlung für eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle im Selbststudium:

- Als Orientierung kann gelten, dass innerhalb

einer Lernsequenz von 60 Minuten etwa 10 Kontrollelemente (Übungen, Testfragen oder andere Interaktionen) enthalten sind, die der Teilnehmer absolviert. Durch die Lernerfolgskontrolle wird sichergestellt, dass sich der Teilnehmer mit den Inhalten auseinandergesetzt hat; dies wird durch einen angemessenen Schwierigkeitsgrad gewährleistet.

- Wird eine Lernerfolgskontrolle mündlich durchgeführt, ist eine nachvollziehbare schriftliche Dokumentation über Art und Umfang anzufertigen, die vom Durchführenden bestätigt wird.

In Kapitel 8.1.3 findet sich ein Beispiel, wie die Dokumentation einer selbstgesteuerten E-Learning-Maßnahme gestaltet werden kann.

3.3 Gesteuertes E-Learning

Gesteuertes E-Learning	
Beschreibung	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesteuerte E-Learning-Maßnahmen werden, wie auch Präsenzmaßnahmen, durch eine natürliche Person begleitet oder betreut (z.B. E-Tutor, Trainer, Moderator). ■ Die Maßnahme ist didaktisch strukturiert und auf den Erwerb bestimmter Lernziele bzw. Kompetenzen ausgerichtet. ■ Das Lernen erfolgt synchron: Der oder die Lernenden sind zeitgleich in Interaktion mit der begleitenden Person. ■ Die begleitende Person stellt die Teilnahme der Lernenden wie auch den Lernerfolg in der Regel durch Kommunikationsinstrumente (z. B. Chat, Interaktionen oder Abstimmungen) sicher. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorstellung eines neuen Produkts mittels Online-Konferenztool. ■ Webinar (Seminar, welches online durchgeführt wird und bei dem ein Dozent Interaktionen mit den Teilnehmern hat, z. B. über Audio-diskussion, Chat, Umfragen etc.)

Möglichkeiten eines Teilnahmenachweises:

- Login-/Logout-Protokolle
- Mindestens zwei Screenshots (Beginn und Ende) mit Anzeige der eingewählten Teilnehmer.
Darauf sind zu erkennen:
 - Vor- und Nachname
 - Aktuelle Uhrzeit (als Nachweis der Dauer)
 - Datum der Veranstaltung
- Unterschrift der einzelnen Teilnehmer, zusätzlich des Agenturhabers und/oder des Trainers. Auf der Unterschriftenliste müssen mindestens Titel und Datum aufgeführt sein.
- Zum Ende der Bildungsmaßnahme werden verschiedene Symbole eingeblendet. Die Teilnehmer benennen diese in einer Mail an den Veranstalter (analog einer „Ich bin kein Roboter-Prüfung“ im Internet).

In Kapitel 8.1.2 findet sich ein Beispiel, wie die Dokumentation zu einer gesteuerten E-Learning-Maßnahme gestaltet werden kann.

3.4 Blended-Learning-Formen

Blended Learning	
Beschreibung	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"> ■ Blended Learning ist eine Kombination von Präsenzveranstaltung und Selbstlern-Elementen, die in ein Gesamtkonzept eingebettet sind und durch den Durchführenden begleitet und kontrolliert werden. ■ Es kann eine Kombination unterschiedlicher Lernformen und -medien sein, z. B. aus Selbstlern-Programm, Präsenzseminar und synchroner virtueller Kommunikation (gesteuertes E-Learning). Dabei handelt es sich um eine in sich geschlossene, von einer Person begleitete bzw. betreute Weiterbildungsmaßnahme. ■ Die Maßnahme ist didaktisch strukturiert und auf den Erwerb bestimmter Lernziele bzw. Kompetenzen ausgerichtet. ■ Die begleitende Person stellt die Teilnahme der Lernenden wie auch den Lernerfolg (in der Regel durch Kommunikationstools wie Chat, Kontrollfragen oder Abstimmungen) sicher. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kundenberatung zur Elementarversicherung: <ul style="list-style-type: none"> – Selbstlerneinheit zur Elementarversicherung – Kundenberatungsgespräche in Präsenz – Simuliertes Kundenberatungsgespräch als Lernerfolgskontrolle

Zur Planung von Blended-Learning-Maßnahmen beachten Sie bitte die spezifischen Anforderungen für die jeweilige Lernform in diesem Kapitel.

In Kapitel 8.1.4 findet sich ein Beispiel, wie die Dokumentation zu einer Blended-Learning-Maßnahme gestaltet werden kann.

3.5 Lernformen am Arbeitsplatz

Betriebsinterne Weiterbildungen finden häufig in Lernformen statt, die stark mit der Tätigkeit am Arbeitsplatz verknüpft sind. Solche arbeitsnahen Lernformen sind geplante Phasen der Unterweisung durch Vorgesetzte, Spezialisten oder Kollegen. Sie sind didaktisch strukturiert, verfolgen bestimmte Lernziele oder den Erwerb von Kompetenzen. Als Lernmittel dienen in der Regel Fälle aus der Praxis. Sie sind ein wichtiges Element betrieblicher Weiterbildung.

Als arbeitsnahe Lernformen definiert das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) Unterweisungen am Arbeitsplatz einschließlich Trainerprogrammen, betriebliche Fördermaßnahmen der beruflichen Qualifikation (Lernwerkstatt, Qualitäts- oder Werkstattzirkel, themenbezogene Workshops oder Arbeitskreise), betriebliche Austauschmaßnahmen (z. B. mit anderen Unternehmen) sowie Maßnahmen der beruflichen Orientierung (z. B. Coaching, Supervision, Mentoren- bzw. Patensystem).

Lernformen am Arbeitsplatz

Beispiele	Beschreibung
Lerntandem	<p>Die didaktische Methode Lerntandem dient dem Transfer von Wissen und Fertigkeiten. Das Lerntandem ist dabei eine Methode, die für das Fördern des selbstständigen Erarbeitens von Informationen, des wechselseitigen Lehrens und Lernens, von methodischen und personalen Kompetenzen und des Selbstbewusstseins geeignet ist. Dabei wird ein Themengebiet in zwei Bereiche oder Aufgaben geteilt und die Lernenden erarbeiten diese Aufgaben in Einzelarbeit. In einem nächsten Schritt vergleichen die Lernenden ihre Ergebnisse mit einem Lernpartner, der dieselbe Aufgabe gelöst hat.</p>
Hospitation/ Praktikum	<p>Unter Hospitation versteht man den Besuch eines Mitarbeiters in einem anderen Arbeitsbereich im eigenen Unternehmen oder in einem anderen Unternehmen oder einer anderen Institution. Der Hospitant (Gast) soll dabei den Arbeitsbereich kennenlernen. Häufig arbeitet der Hospitant selbst probeweise mit.</p> <p>Hospitation gilt nur dann als anrechenbare Weiterbildungsmaßnahme, wenn die Maßnahme im Voraus geplant ist und dem spezifischen Zweck dient, die Fähigkeiten der Teilnehmenden weiterzuentwickeln, z. B. Reflexionsgespräche und Lerntagebuch.</p>
Jobrotation	<p>Jobrotation beschreibt ein Konzept, welches den regelmäßigen, planmäßigen und wechselseitigen Tausch der einzelnen Arbeitsinhalte und des Arbeitsplatzes beinhaltet. Der systematische Arbeitsplatzwechsel wird durch ein Rotationsprogramm organisiert und gesteuert. In einigen Unternehmen rotieren Mitarbeitende nicht nur auf ähnlichen Stellen, sondern auch in anderen Bereichen. Jobrotationsprogramme werden auch häufig zur gezielten Entwicklung von Nachwuchskräften eingesetzt. Daher lassen sich unterschiedliche Arten von Jobrotation unterscheiden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jobrotation auf gleicher Tätigkeitsebene ■ Jobrotation in eine ranghöhere Stelle ■ Jobrotation zwischen einer Stab- und einer Linienfunktion bzw. vom Innen- in den Außendienst <p>Jobrotation gilt nur dann als anrechenbare Weiterbildungsmaßnahme, wenn die Maßnahme im Voraus geplant ist und dem spezifischen Zweck dient, die Fähigkeiten der Teilnehmenden weiterzuentwickeln. Nicht dazu gehören Versetzungen, die nicht im Rahmen eines geplanten Weiterbildungsprogramms erfolgen.</p>
Lernzirkel / kollegiale Fallbesprechung	<p>Kolleginnen und Kollegen kommen in regelmäßigen Abständen zusammen, um sich über aktuelle fachliche Themen auszutauschen. Hierbei können Fachvorträge von Personen aus dem eigenen Team oder aus anderen Fachbereichen erfolgen. Diese informieren oder berichten über vorher festgesetzte Themen und bieten die Möglichkeit eines Austauschs im Anschluss.</p> <p>Diese Form der Weiterbildung kommt häufig im Innendienst und in Servicecentern vor. Kollegen in einem Tätigkeitsfeld erörtern gemeinsam – häufig unter Anleitung oder Moderation durch einen Gruppenleiter – Lösungen für konkrete, in der Praxis aufgetretene Fälle.</p>
Qualitätszirkel	<p>Qualitätszirkel sind Arbeitsgruppen, deren Ziel es ist, Arbeitsabläufe zu verbessern.</p>

Unter welchen Bedingungen sind Lernformen am Arbeitsplatz als Weiterbildung im Bereich des Versicherungsvertriebs anrechenbar?

In Bezug auf die inhaltlichen Anforderungen gilt auch hier: Lernformen am Arbeitsplatz sind dann als Weiterbildung anrechenbar, wenn sie den vertriebllich Tätigen bei seiner Aufgabe unterstützen, den Kunden kompetent, professionell und in dessen bestmöglichen Interesse zu beraten und zu betreuen (vgl. VVG § 1a Abs. 1).

Alle in der VersVermV, insbesondere in Anlage 3, aufgeführten Anforderungen müssen auch hier erfüllt sein. In Bezug auf die organisatorischen Anforderungen gilt: Arbeitsplatznahe Lernformen weisen in der Regel ein geringeres Maß an Formalisierung und damit an inhaltlicher Vorplanung auf als klassische Seminare oder Kurse. Aus diesem Grund liegt bei der Dokumentation für anrechenbare Bildungsmaßnahmen der Fokus ggf. stärker auf dem Festhalten der Lerninhalte und erworbenen Kompetenzen im Nachgang.

Dies dient auch der Reflexion der Teilnehmer auf die erworbenen Kompetenzen.

Arbeitsplatznahe Lernformen können grundsätzlich analog zu Präsenzmaßnahmen angerechnet werden. Arbeitsnahe Lernformen sind dann anrechenbar, wenn:

- (1) eine Dokumentation vorliegt, aus der hervorgeht, dass die Bildungsmaßnahme systematisch geplant und die Zielgruppe über die Bildungsmaßnahme im Vorfeld informiert wurde
- (2) eine Dokumentation vorliegt, **welche Inhalte angesprochen und welche Kompetenzen bzw. Lernziele konkret erreicht wurden**
- (3) die **Anwesenheit des Teilnehmers** vom Durchführenden der Maßnahme verbindlich dokumentiert wurde.

Versetzungen, die nicht im Rahmen eines geplanten Weiterbildungsprogramms erfolgen, sind nicht als Weiterbildung anrechenbar.

In Kapitel 8.1.5 findet sich ein Beispiel, wie die Dokumentation zu einer arbeitsplatznahen Lernform gestaltet werden kann.

3.6 Einzeltraining (Praxisbegleitung zum Kundengespräch)

Eine häufige Lernform gerade im Vertrieb ist die individuelle Begleitung des Lernenden durch einen erfahrenen Partner oder Coach. Sie stellt eine spezifische Form des arbeitsnahen Lernens dar. Weiterbildungen in diesem Rahmen können unter folgenden Bedingungen angerechnet werden:

- Datum der Maßnahme
- Titel der Maßnahme
- Lernziele und/oder erwerbbarer Kompetenzen
- Dauer der Maßnahme/der anrechenbaren Bildungszeit

Elemente der Maßnahme

- (1) Es erfolgt zunächst eine Auftragsklärung.
- (2) Der Trainer hält sich beim Kundenberatungsgespräch im Hintergrund und greift in der Regel nicht in das Kundengespräch ein.
- (3) Es erfolgt ein Feedbackgespräch.

Zeitliche Anrechnung der Maßnahme

Anrechenbar sind die Phasen, in denen der Trainer und der Teilnehmer in einem Dialog zum Lernprozess stehen, also die Auftragsklärung und Festlegung der Lernziele zu Beginn sowie die Feedbackgespräche nach den Praxisbegleitungen.

Die Phase des tatsächlichen Kundengesprächs, in denen der Trainer den Teilnehmer beobachtet, kann NICHT angerechnet werden.

Dokumentation der Maßnahme

Die Dokumentation des Individualtrainings erfolgt durch eine verbindliche textliche Bestätigung durch den Durchführenden der Maßnahme und den Teilnehmer. Die Bestätigung muss mindestens folgende Angaben enthalten:

Für die Qualitätssicherung ist zu dokumentieren, und von den beteiligten Personen zu bestätigen, dass ein Auftragsklärungs- und Feedbackgespräch stattgefunden hat.

In Kapitel 8.1.6 findet sich ein Beispiel, wie die Dokumentation zu einer Praxisbegleitung als individuelle Maßnahme gestaltet werden kann.



4 Inhaltliche Regeln: Die Kompetenzmatrix

4.1 Das Kompetenzmodell

Ziel jeder beruflichen Weiterbildung ist es, die berufliche Handlungsfähigkeit zu erhalten, anzupassen oder zu erweitern.

Die gesetzlichen Anforderungen an Weiterbildung für vertriebllich Tätige orientieren sich – wie schon die freiwillige Weiterbildungsinitiative *gut beraten* – am Kompetenzmodell, das dem deutschen Qualifikationsrahmen (DQR) zugrunde liegt. Danach ist die berufliche Handlungsfähigkeit gekennzeichnet durch Fachkompetenz, die sich aus Wissen und Fertigkeiten zusammensetzt, sowie durch personale Kompetenz, die sich durch verschiedene soziale Kompetenzen ausdrückt. Zur personalen Kompetenz gehört auch die Fähigkeit, selbstständig zu arbeiten, Verantwortung zu übernehmen, seine beruflichen Fähigkeiten zu reflektieren und das eigene Lernen zu organisieren und zu steuern.

Fachkompetenz		Personale Kompetenz	
Wissen	Fertigkeiten	Sozialkompetenz	Selbstständigkeit
Tiefe und Breite	Instrumentale und systemische Fertigkeiten, Beurteilungsfähigkeit	Team-/Führungsfähigkeit, Mitgestaltung und Kommunikation	Eigenständigkeit/Verantwortung, Reflexivität und Lernkompetenz

Dieses Kapitel gibt eine Hilfestellung zur Beurteilung, welche Kompetenzen im Rahmen der Initiative *gut beraten* anrechnungsfähig sind. Die Trägerverbände der Initiative haben diese Anrechnungsregeln gemeinsam verabschiedet und vertreten die Auffassung, dass die hier dargelegten Inhalte und Kompetenzen den Anforderungen der VersVermV gerecht werden.

Die Kompetenzbeschreibungen in diesen Anrechnungsregeln sind orientiert an denen der klassischen Aus- und Weiterbildungsgänge der Versicherungswirtschaft – dem Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen bzw. dem Berufsbild Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen IHK sowie Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen, ebenso wie an der Anlage 1 der Versicherungsvermittlungsverordnung.

4.2 Fachkompetenz in der Kundenberatung vertrieblich Tätiger in der Versicherungswirtschaft: Die erforderlichen Produktkenntnisse

Anrechnungsfähige Weiterbildungen für vertrieblich Tätige in der Versicherungswirtschaft vermitteln ausschließlich solche Kompetenzen, die kundenorientierte Lösungen für den Versicherungs- und Vorsorgebedarf mit Produkten und Dienstleistungen aus dem Feld der Versicherungs- und Finanzwirtschaft entwickeln. Typische Produkte und Dienstleistungen sind in diesem Kapitel aufgeführt. Bildungsdienstleister können diese – nicht abschließende – Liste nutzen, um die Relevanz ihrer Weiterbildung für die vertriebliche Tätigkeit in der Versicherungswirtschaft zu unterstreichen. Es wird empfohlen, in den Nachweisen für vertrieblich Tätige den Bezug zur Versicherungsvermittlung klar herauszustellen, insbesondere wenn dieser nicht offensichtlich erkennbar ist. Er kann sich z. B. dadurch ergeben, dass Inhalte einer Bildungsmaßnahme für Dienstleistungen und Produkte Ihres Versicherungsunternehmens relevant sind (Beispiel: Für die Beratung zur Geschäftsinhaltsversicherung können Kompetenzen rund um das Thema Brandschutz wichtig sein und weisen dann einen Bezug zur Versicherungsvermittlung/-beratung auf.

Privat-Vorsorge-Lebens-/ Rentenversicherung

z. B. Gesetzliche Rentenversicherung, Basisrente, Riester-Rente, betriebliche Altersvorsorge, Lebens- und Rentenversicherung, Berufsunfähigkeitsversicherung, Erwerbsunfähigkeitsversicherung, Dienstunfähigkeitsversicherung, Fondsanlagen in der Lebens- und Rentenversicherung, Kapitalanlagen als alternative Vorsorgeformen im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung des Versicherungsnehmers (Investmentfonds, Bausparen, Wertpapiere, wenn der Bezug zum Versicherungsvertrieb dargestellt wird) unter Berücksichtigung der Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen.

Firmenkunden-Vorsorge (bAV/ Personenversicherung)

z. B. Unterstützungskasse mit Rückdeckungsversicherung, Direktversicherung, Pensionskasse, Pensionszusage mit Rückdeckungsversicherung, Pensionsfonds, betriebliche Kranken- und Unfallversicherung, Lebens- und Rentenversicherungen für Unternehmer als Privatperson, Fondsanlage der betrieblichen Altersvorsorge.

Privat-Sach-/ Schadenversicherung

z. B. Hausratversicherung, Wohngebäudeversicherung, Elementarschadenversicherung (weitere Naturgefahren), Glasversicherung, Haftpflichtversicherung, Rechtsschutzversicherung, Kfz-Versicherung, Reiseversicherung.

Firmenkunden-Sach-/ Schadenversicherung

z. B. Sachversicherungen (Inhaltsversicherung etc.), technische Versicherung, Transportversicherung, Ertragsausfallversicherungen, Betriebs- und Berufshaftpflichtversicherungen, Umwelt-Haftpflichtversicherungen, Produkthaftpflicht- und Rückrufkostenversicherung, Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung/ D&O, Kreditversicherung, Cyber-Versicherung, Kfz-Versicherung, Rechtsschutzversicherung.

Privat-Vorsorge-Kranken-/ Pflegeversicherung

z. B. Gesetzliche Krankenversicherung, private Krankenzusatzversicherung, private Krankenvollversicherung, Beihilfe und Beihilfetarife, Heilfürsorge, gesetzliche Pflegeversicherung, private Pflegepflichtversicherung, private Pflegezusatzversicherung, gesetzliche Unfallversicherung, private Unfallversicherung.

Hinweis zur Verwendung der Kompetenzmatrix

Nachfolgend finden Sie eine Auflistung erwerbbarer Kompetenzen. Bitte achten Sie bei der Erstellung Ihrer Planungsdokumente darauf, dass der Bezug zur Versicherungsvermittlung/-beratung sowie der Kundennutzen erkennbar ist.

4.3 Kundenberatung und Vermittlung

4.3.1 Gesprächsvorbereitung im Versicherungsvertrieb

- | | |
|---|---|
| (1) Gesprächsanlass klären | (4) Beratungshilfen prüfen |
| (2) Über Kunden und möglichen Bedarf informieren | (5) Bearbeitungsprozesse planen und festlegen (Zeit und Schnittstellen) |
| (3) Beratungswege planen und festlegen (telefonisch, persönlich, digital, etc.) | |

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die rechtlichen Grundlagen für den Versicherungsvertrieb kennen (z.B. Geldwäschegesetz, Datenschutz und weitere Verbraucherschutzgesetze, Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) ■ Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Behandlung von Prämien bzw. Beiträgen und Leistungen im Versicherungsunternehmen kennen ■ Die Bedeutung und die Leistungen des Sozialversicherungssystems in Bezug auf den Absicherungsbedarf und die Finanzierungsmöglichkeiten des Versicherungsnehmers kennen ■ Die Rechtsform, die Organisationsstruktur und die Vertriebswege des Versicherungsunternehmens kennen, um Kundenanliegen rechtssicher und effizient bearbeiten zu können ■ Zielsetzung und Geschäftsfelder sowie die Stellung des Versicherungsunternehmens am Markt kennen, um Transparenz für den Kunden herstellen zu können (z.B. Nachhaltigkeitsstrategie) ■ Dienstleistungen und Produkte des Versicherungsunternehmens kennen, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Produkte und Dienstleistungen des Marktumfelds der Versicherungswirtschaft kennen ■ Unternehmens- und Produktratings mit Relevanz für die Versicherungswirtschaft kennen ■ Versicherungsspezifische Beratungs- und Angebotssoftware zur Entwicklung von Lösungsalternativen kennen ■ Kundenmanagementsysteme der Versicherungswirtschaft kennen, um kundenorientiert handeln zu können ■ Zusammenhänge, Chancen und Risiken der Digitalisierung (z.B. in der Onlineberatung) im Versicherungsvertrieb und deren Auswirkungen auf den Kunden begreifen ■ Verfahren und rechtliche Grundlagen der Terminvereinbarung im Versicherungsvertrieb, auch mittels sozialer Medien, kennen ■ Medien und Methoden für die versicherungsspezifische Kundenkommunikation kennen
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die rechtlichen Grundlagen für Beratungs- und Vermittlungsgespräche des Versicherungsvertriebs situationsgerecht und sicher anwenden (z.B. Geldwäschegesetz, Datenschutz und weitere Verbraucherschutzgesetze, Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) ■ Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Behandlung von Prämien bzw. Beiträgen und Leistungen im Versicherungsunternehmen anwenden ■ Mit Risiken, die sich aus dem Einsatz sozialer Medien im Rahmen der Kundenberatung im Versicherungsvertrieb ergeben, konstruktiv umgehen ■ Die Bedeutung und die Leistungen des Sozialversicherungssystems in Bezug auf den Absicherungsbedarf und die Finanzierungsmöglichkeiten des Versicherungsnehmers kundenorientiert darstellen ■ Die Rechtsform, die Organisationsstruktur und die Vertriebswege des Versicherungsunternehmens bei der Gesprächsvorbereitung angemessen berücksichtigen, um Kundenanliegen rechtssicher und effizient bearbeiten zu können ■ Zielsetzung und Geschäftsfelder sowie die Stellung des Versicherungsunternehmens am Markt bei der Gesprächsvorbereitung angemessen berücksichtigen, um Transparenz für den Kunden herstellen zu können (z. B. Nachhaltigkeitsstrategie) ■ Dienstleistungen und Produkte des Versicherungsunternehmens nachvollziehbar erläutern, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Produkte und Dienstleistungen des Marktumfelds der Versicherungswirtschaft nachvollziehbar erläutern ■ Unternehmens- und Produktratings mit Relevanz für die Versicherungswirtschaft situationsgerecht und kundenorientiert darstellen ■ Kunden- und Bestandsanalysen selbstständig durchführen und Versicherungslösungen daraus vorbereiten ■ Lösungsalternativen für den Versicherungsbedarf mithilfe von versicherungsspezifischer Beratungs- und Angebotssoftware zur Entwicklung von Lösungsalternativen erstellen können ■ Mit Kundenmanagementsystemen der Versicherungswirtschaft umgehen, um kundenorientiert handeln zu können ■ Neukundengewinnung (auch online) im Versicherungsvertrieb vorbereiten und kundenorientiert durchführen können ■ Termine für Kundengespräche im Versicherungsvertrieb (auch über soziale Netzwerke) zielgruppenadäquat vereinbaren ■ Medien und Methoden für die Kundenkommunikation zu versicherungsspezifischen Inhalten vorbereiten

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none">■ Schnittstellen einbinden, um Anliegen des Versicherungsnehmers umfassend und effizient zu bearbeiten■ Mit internen und externen Partnern zielführend kommunizieren, um Belange des Versicherungsnehmers zu bearbeiten■ Den Versicherungsnehmer situations- und bedarfsgerecht beraten■ Wünsche und Bedürfnisse des Versicherungsnehmers erkennen, um ganzheitlich und situationsgerecht beraten zu können
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none">■ Die individuelle Fachkompetenz in Hinblick auf den Gesprächsanlass des Versicherungsnehmers sicherstellen■ Beratungs- und Vermittlungsansätze erkennen und aus eigenem Antrieb die Verantwortung für Kundenberatungs- und Vermittlungsgespräche im Versicherungsvertrieb übernehmen■ Bereitschaft zum eigenständigen Erkennen, zur schnellen Aufnahme und Umsetzung von Veränderungen/Entwicklungen im Versicherungsvertrieb zeigen

4.3.2 Gesprächsdurchführung im Versicherungsvertrieb

- | | |
|--|---|
| <p>(1) Gespräch eröffnen (inkl. Beratungsanlass und Status des vertriebl. Tätigen)</p> <p>(2) Kundensituation gemeinsam mit dem Versicherungsnehmer analysieren und Bedarf erkennen</p> <p>(3) Kundenorientierte Lösungsvorschläge entwickeln, kundenorientierte Angebote erstellen und erläutern (unter Nutzung von Hilfsmitteln)</p> | <p>(4) Anträge aufnehmen</p> <p>(5) Gespräch abschließen (Kundenzufriedenheit feststellen, Dokumentation mit weiterem Bedarf erstellen, Empfehlungsmanagement, weiteres Vorgehen vereinbaren)</p> |
|--|---|

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die rechtlichen Grundlagen für den Versicherungsvertrieb beherrschen (z.B. Geldwäschegesetz, Datenschutz und weitere Verbraucherschutzgesetze, Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) ■ Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Behandlung von Prämien bzw. Beiträgen und Leistungen im Versicherungsunternehmen kennen ■ Rechtsgrundlagen für Versicherungsverträge beherrschen ■ Bestehende und alternative Lösungen im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung des Versicherungsnehmers kennen ■ Produkte und Dienstleistungen des Versicherungsunternehmens beherrschen, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Die Bedeutung des Sozialversicherungssystems in Bezug auf den Absicherungsbedarf und die Finanzierungsmöglichkeiten des Versicherungsnehmers kennen ■ Unternehmens- und Produktratings mit Relevanz für die Versicherungswirtschaft kennen ■ Standards für kundenorientierte Kommunikation im Versicherungsvertrieb kennen, um Kunden ganzheitlich und situationsgerecht beraten zu können ■ Die Rechtsform, die Organisationsstruktur und die Vertriebswege des Versicherungsunternehmens kennen, um Kundenanliegen rechtssicher und effizient bearbeiten zu können ■ Grundlagen des Verbraucherschutzes berücksichtigen, den Verhaltenskodex / Code-of-Conduct in der Versicherungswirtschaft kennen ■ Medien und Methoden für die versicherungsspezifische Kundenkommunikation kennen
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die rechtlichen Grundlagen für den Versicherungsvertrieb anwenden (z.B. Geldwäschegesetz, Datenschutz und weitere Verbraucherschutzgesetze, Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) ■ Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Behandlung von Prämien bzw. Beiträgen und Leistungen im Versicherungsunternehmen anwenden ■ Rechtsgrundlagen für Versicherungsverträge anwenden ■ Bestehende und alternative Lösungen im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung des Versicherungsnehmers analysieren ■ Den konkreten Versicherungsbedarf im Rahmen einer ganzheitlichen Finanzanalyse ermitteln ■ Vorschläge für Versicherungslösungen an den Bedarf des Versicherungsnehmers anpassen ■ Produkte und Dienstleistungen des Versicherungsunternehmens kundenorientiert erläutern, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Online-Beratung im Versicherungsvertrieb kundenorientiert durchführen (für Kundenberatung, Kundenbetreuung, Nachbearbeitung) ■ Versicherungsspezifische Inhalte mit Medien und Kommunikationsmethoden kundenorientiert und authentisch vermitteln ■ Adäquate Kundenkommunikation für den Versicherungsvertrieb, ausgerichtet auf soziale Medien, anwenden können ■ Die Bedeutung des Sozialversicherungssystems in Bezug auf den Absicherungsbedarf und die Finanzierungsmöglichkeiten des Versicherungsnehmers darstellen ■ Unternehmens- und Produktratings mit Relevanz für die Versicherungswirtschaft darstellen ■ Standards für kundenorientierte Kommunikation im Versicherungsvertrieb anwenden, um Versicherungsnehmer ganzheitlich und situationsgerecht beraten zu können ■ Gespräche mit dem Versicherungskunden strukturiert, zielorientiert und aktiv führen ■ Gespräche mit versicherungsspezifischen Inhalten zielorientiert führen und moderieren, um Belange des Versicherungsnehmers effektiv zu bearbeiten ■ Hilfsmittel (z. B. Beratungsunterlagen) für das Kundengespräch im Versicherungsvertrieb zielgerichtet einsetzen ■ Versicherungsspezifische Software, insbesondere Beratungs- und Angebotssoftware kunden- und prozessorientiert anwenden ■ Die Rechtsform, die Organisationsstruktur und die Vertriebswege des Versicherungsunternehmens berücksichtigen, um Kundenanliegen rechtssicher und effizient bearbeiten zu können ■ Grundlagen des Verbraucherschutzes berücksichtigen, den Verhaltenskodex / Code-of-Conduct in der Versicherungswirtschaft anwenden

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kommunikationssignale des Versicherungsnehmers verstehen und darauf eingehen ■ Mit Einwänden des Versicherungsnehmers im Beratungsgespräch kunden- und lösungsorientiert umgehen ■ Komplexe versicherungsrelevante Sachverhalte und Begrifflichkeiten kundenorientiert darstellen, ggf. in einer Fremdsprache ■ Sich kundenorientiert mit den Wünschen und Bedürfnissen des Versicherungskunden auseinander setzen und darauf eingehen
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sich auf die Kommunikationsweise des Versicherungsnehmers einstellen ■ Versicherungsrelevante Zusammenhänge sowie Lösungen erkennen und vernetzen ■ Grundlagen des Verbraucherschutzes berücksichtigen, sich nach dem Verhaltenskodex/ Code-of-Conduct in der Versicherungswirtschaft verhalten ■ Hinweise des Versicherungsnehmers konstruktiv aufnehmen

4.3.3 Gesprächsnachbereitung und Antragsbearbeitung im Versicherungsvertrieb

- | | |
|--|--|
| <p>(1) Kunden- und Empfehlungsdaten strukturiert erfassen</p> <p>(2) Folgeaktivitäten zum Gespräch koordinieren (Fragen klären, Informationen weitergeben, Wiedervorlagen anlegen)</p> | <p>(3) Gespräche hinsichtlich Verbesserungspotenzial reflektieren</p> <p>(4) Anträge formal prüfen</p> |
|--|--|

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Betriebliche Kostenrechnung beherrschen, um die Betreuung des Versicherungskunden nachhaltig zu gewährleisten ■ Die Rechtsgrundlagen und betrieblichen Regelungen bei der Antragsaufnahme von Versicherungsprodukten beherrschen (z. B. Geldwäschegesetz, Datenschutz und weitere Verbraucherschutzgesetze, Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) ■ Zweck, Aufgabe, Funktionsweise und Einsatzfelder von Kundenmanagementsystemen der Versicherungswirtschaft kennen, um kundenorientiert handeln zu können ■ Organisations- und Ablaufprozesse des Versicherungsunternehmens kennen, um die Kundenbetreuung sicherzustellen ■ Versicherungsspezifische Beratungs- und Angebotssoftware beherrschen ■ Prozesse der Antragsaufnahme (auch digital) für Versicherungsprodukte beherrschen ■ Betriebswirtschaftliche Konsequenzen nach Gesprächsabschluss kennen und auswerten können, um die Betreuung des Versicherungskunden nachhaltig zu gewährleisten
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Versicherungsprämien bzw. -beiträge berechnen können ■ Versicherungsspezifische Beratungs- und Angebotssoftware einsetzen ■ Gesprächsergebnisse unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten auswerten, um die Betreuung des Versicherungskunden nachhaltig zu gewährleisten ■ Arbeitsabläufe im Sinne des Versicherungskunden regelmäßig überprüfen und verbessern ■ Mit adäquaten Medien und Kommunikationsmethoden versicherungsspezifische Inhalte kundenorientiert vermitteln ■ Kunden- und Empfehlungsdaten des Versicherungsnehmers strukturiert erfassen und für die Analyse dokumentieren ■ Kunden- und Empfehlungsdaten des Versicherungsnehmers strukturiert auswerten und Maßnahmen für eine ganzheitliche Beratung daraus ableiten

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schnittstellen einbinden, um die Ergebnisse der Beratung mit dem Versicherungsnehmer umfassend und effizient zu bearbeiten ■ Mit internen und externen Partnern zielführend kommunizieren, um die Ergebnisse der Beratung des Versicherungsnehmers umfassend und effizient umzusetzen
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ergebnisse der Beratungsgespräche mit Versicherungsnehmern analysieren und für weitere Termine aufbereiten ■ Hinweise von Kunden und Partnern des Versicherungsunternehmens konstruktiv aufnehmen und Verbesserungen ableiten ■ Veränderte Anforderungen und Umfeldbedingungen in der Versicherungswirtschaft reflektieren, bewerten und ggf. entsprechende Verbesserungen einleiten

4.4 Bestandskundenbetreuung und Beschwerdemanagement im Versicherungsvertrieb

- (1) Versicherungsnehmer aktiv betreuen
- (2) Anfrage des Versicherungsnehmers analysieren, Bedarf erkennen (Risikoänderungen, neues Risiko, Deckungsumfang, allgemeine Vertragsänderungen wie Zahlungsweise, Lastschrift, neue Tarife, Mahnung und Kündigungsverfahren, Wiederinkraftsetzungen, Versicherungsnehmerwechsel etc.)
- (3) Kundenorientierte Lösungsmöglichkeiten entwickeln, anbieten und verständlich vermitteln
- (4) Maßnahmen der Vertragsänderung oder Angebotsanforderung erarbeiten (ggf. mit Vertragspartner verhandeln und ggf. Alternativen entwickeln und vorbereiten)
- (5) Erarbeitete Lösungsmöglichkeiten dem Versicherungsnehmer unterbreiten und verständlich vermitteln
- (6) Dem Versicherungsnehmer die Auswirkungen möglicher Änderungen auf den Vertrag erläutern
- (7) Neuverträge und Vertragsänderungen umsetzen
- (8) Anträge formal prüfen
- (9) Folgeaktivitäten (Termine, Fristen etc.) koordinieren
- (10) Bestandsentwicklung analysieren
- (11) Maßnahmen zur Bestandsbetreuung und -sicherung ergreifen
- (12) Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen, prüfen und geeignete Verbesserungen einleiten
- (13) Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die dem Versicherungsvertrag zugrunde liegenden Rechtsgrundlagen, Obliegenheiten und Tarifbestimmungen kennen, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Behandlung von Prämien bzw. Beiträgen und Leistungen im Versicherungsunternehmen kennen ■ Die betrieblichen Regelungen im Versicherungsvertrieb im Hinblick auf die Vertragsbearbeitung kennen ■ Dienstleistungen und Produkte des Versicherungsunternehmens kennen, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Die steuerlichen Auswirkungen von Änderungen in Versicherungsverträgen kennen ■ Die Auswirkungen auf die Rechte und Pflichten der beteiligten Personen des Versicherungsvertrags bei Änderungen (z. B. Abtretungen, Bezugsrechte) kennen ■ Versicherungsspezifische Bestandsverwaltungssysteme/Agentursysteme kennen ■ Maßnahmen zur Stornovermeidung im Hinblick auf den Nutzen des Versicherungsnehmers kennen ■ Prozesse im Ablaufmanagement von Versicherungsverträgen kennen ■ Verfahren zu Beschwerden und Reklamationen kennen, um im bestmöglichen Interesse des Versicherungsnehmers handeln zu können ■ Versicherungsrelevante interne und externe Informationsquellen kennen, um den Bedürfnissen des Kunden gerecht zu werden ■ Instrumente des Controllings zur Sicherstellung der nachhaltigen Betreuung des Versicherungsnehmers kennen ■ Die Verwaltungsprogramme im Versicherungsvertrieb kennen ■ Die Organisationsstruktur und Schnittstellen des Versicherungsunternehmens kennen, um die Anliegen der Versicherungsnehmer zu bearbeiten
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die dem Versicherungsvertrag zugrunde liegenden Rechtsgrundlagen, Obliegenheiten und Tarifbestimmungen anwenden, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Steuer- und sozialversicherungsrechtliche Behandlung von Prämien bzw. Beiträgen und Leistungen im Versicherungsunternehmen anwenden ■ Die betrieblichen Regelungen im Versicherungsvertrieb im Hinblick auf die Vertragsbearbeitung anwenden ■ Dienstleistungen und Produkte des Versicherungsunternehmens kundenorientiert erläutern, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte ■ Die steuerlichen Auswirkungen von Änderungen in Versicherungsverträgen darstellen ■ Neuabschlüsse und Änderungen durchführen unter Berücksichtigung besonderer Rechte und Pflichten der beteiligten Personen des Versicherungsvertrags (z. B. Abtretungen, Bezugsrechte, besondere Vereinbarungen oder Deckungsänderungen) ■ Versicherungsspezifische Bestandsverwaltungssysteme/Agentursysteme anwenden ■ Die Auswirkungen auf die Rechte und Pflichten der beteiligten Personen des Versicherungsvertrags bei Änderungen (z. B. Abtretungen, Bezugsrechte) darstellen ■ Risiken und Zusatzbedarf des Versicherungsnehmers erkennen und erläutern ■ Maßnahmen zur Stornovermeidung im Hinblick auf den Nutzen des Versicherungsnehmers anwenden ■ Beschwerden und Reklamationen im bestmöglichen Interesse des Versicherungsnehmers bearbeiten ■ Versicherungsrelevante interne und externe Informationsquellen nutzen, um den Bedürfnissen des Kunden gerecht zu werden ■ Instrumente des Controllings zur Sicherstellung der nachhaltigen Betreuung des Versicherungsnehmers einsetzen

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestehende und alternative Lösungen im Rahmen einer ganzheitlichen Beratung des Versicherungsnehmers kundenorientiert kommunizieren, insbesondere bei Abweichungen von Standardsituationen ■ Kommunikationssignale des Versicherungsnehmers verstehen und darauf eingehen ■ Konflikte im Versicherungskontext sachlich und ausgewogen behandeln und zu einer fairen Lösung führen ■ Auf Beschwerden des Versicherungsnehmers professionell und kundenorientiert reagieren
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Andere Unternehmensbereiche bei Bedarf einbinden, um Anliegen des Versicherungsnehmers zu bearbeiten ■ Hinweise von Kunden und Partnern des Versicherungsunternehmens konstruktiv aufnehmen und Verbesserungen ableiten ■ Beschwerden des Versicherungsnehmers zur Verbesserung der Kundenbeziehung nutzen

4.5 Schadenservice

- | | |
|--|---|
| (1) Schaden aufnehmen | (5) Notwendige Servicemaßnahmen organisieren |
| (2) Schaden begutachten und dokumentieren | (6) Kunden über die weitere Bearbeitungsweise informieren und über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten |
| (3) Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminimierung informieren | (7) Ggf. Unterlagen an Schadenmanagement weitergeben |
| (4) Kunden über Obliegenheitspflichten aufklären | |

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesetzliche und vertragliche Grundlagen sowie behördliche Auflagen für eine kundenorientierte Schadenabwicklung im Versicherungsbetrieb kennen ■ Regelungen des Versicherungsunternehmens für eine kundenorientierte Schadenabwicklung kennen ■ Möglichkeiten zur Schadenminimierung im Rahmen des Schadenservices kennen ■ Maßnahmen zur Schadenverhütung im Rahmen des Schadenservices kennen ■ Mögliche Servicemaßnahmen/Prozesse zur kundenorientierten Schadenregulierung und bei Beschwerden/Reklamationen angepasste Lösungsmöglichkeiten kennen ■ Analoge und digitale Prozesse des Versicherungsunternehmens und deren Umsetzungsmöglichkeiten im Rahmen der kundengerechten Schadenabwicklung kennen ■ Hilfsmittel und Tools im (Online-)Schadenmanagement für eine kundenorientierte Schadenabwicklung kennen ■ Betriebliche Informations- und Kommunikationssysteme für eine kundenorientierte Schadenabwicklung kennen
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesetzliche und vertragliche Grundlagen sowie behördliche Auflagen für eine kundenorientierte Schadenabwicklung anwenden ■ Regelungen des Versicherungsunternehmens für eine kundenorientierte Schadenabwicklung anwenden ■ Möglichkeiten zur Schadenminimierung im Rahmen des Schadenservices erkennen und kundenorientiert erläutern ■ Maßnahmen zur Schadenverhütung im Rahmen des Schadenservices erkennen und kundenorientiert erläutern ■ Servicemaßnahmen bei Schadenfällen für Versicherungskunden organisieren ■ Beschwerden und Reklamationen von Versicherungskunden bearbeiten bzw. an das Versicherungsunternehmen weiterleiten ■ Prozesse des kundenorientierten Schadenservices regelmäßig überprüfen und anpassen ■ Hilfsmittel und Tools im (Online-)Schadenmanagement für eine kundenorientierte Schadenabwicklung einsetzen ■ Betriebliche Informations- und Kommunikationssysteme im Rahmen des Versicherungsschadensservices nutzen ■ Versicherungsrelevante interne und externe Informationsquellen für einen kundenorientierten Schadenservice nutzen ■ Abläufe der Schadenabwicklung für den Versicherungskunden organisieren ■ Einigung bei strittigen Schadenfällen und Kompromisslösungen mit dem Versicherungskunden erarbeiten

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mit internen und externen Partnern (z. B. Kunden, Anspruchstellern, Werkstätten, Rechtsanwälten, Sachverständigen) im Rahmen des Schadenservices zielführend kommunizieren ■ Kundenorientierte Lösungsvorschläge im Schadenservice für den Versicherungskunden erarbeiten und kommunizieren ■ Versicherungskunden aktiv Hilfe bei der Schadenmeldung anbieten ■ Auf Beschwerden von Versicherungskunden im Rahmen des Schadenservices professionell und kundenorientiert reagieren ■ Kundenorientiertes Eingehen auf die Kommunikationssignale des Versicherungskunden
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hinweise von Versicherungskunden im Rahmen des Schadenservices konstruktiv aufnehmen und daraus Verbesserungen ableiten

4.6 Schaden- und Leistungsbearbeitung im Rahmen der individuellen Vollmachten

- | | |
|---|--|
| (1) Notwendige Servicemaßnahmen organisieren | (8) Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminimierung informieren |
| (2) Formelle und materielle Deckung prüfen | (9) Schaden regulieren, Schadenregulierungsvollmachten berücksichtigen |
| (3) Haftung bzw. versichertes Risiko prüfen | (10) Ablehnungen bzw. Kürzungen dem Kunden begründen |
| (4) Gezielt Schadeninformationen anfordern | (11) Kunden bei notwendigen Anpassungen des Versicherungsschutzes beraten |
| (5) Ggf. weitere Informationen, z. B. von Firmen, Sachverständigen etc. einholen und bewerten | (12) Schadenvorgang abschließen |
| (6) Schadenhöhe und Kausalität prüfen | |
| (7) Maßnahmen der Schadenabwicklung anhand wirtschaftlicher Kriterien beurteilen | |

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bearbeitung von Versicherungsschäden und Leistungsfällen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen kennen ■ Bedingungen der Produkte in der entsprechenden Versicherungssparte kennen ■ Die aktuelle Rechtsprechung in der Schadenbearbeitung von Versicherungsfällen kennen ■ Möglichkeiten zur Schadenminimierung im Interesse des Versicherungskunden kennen ■ Maßnahmen zur Schadenverhütung und Minimierung im Interesse des Versicherungskunden kennen ■ Schadensoftwareprogramme für eine kundenorientierte Handhabung kennen ■ Servicemaßnahmen des Versicherungsunternehmens (z. B. Assistance-Leistungen) in Schadenfällen kennen ■ Informations- und Kommunikationssysteme des Versicherungsunternehmens für eine kundenorientierten Schaden- und Leistungsbearbeitung kennen ■ Die Regressprozesse des Versicherungsunternehmens bei unberechtigten Leistungsansprüchen von Versicherungsnehmern und Anspruchstellern kennen
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informations- und Auskunftsquellen für eine kundenorientierte Schaden- und Leistungsbearbeitung nutzen ■ Nach wirtschaftlich bester Lösung in der Schaden- und Leistungsbearbeitung sowohl für den Kunden als auch für das Versicherungsunternehmen suchen ■ Notwendige Zusatzinformationen für den Kunden einholen und in die Prozessschritte der Schaden- und Leistungsbearbeitung integrieren ■ Kunden unterstützen, als Selbstpfleger im Online-Portal ihre Daten zu ändern und zu pflegen, um eine zügigere Schaden- und Leistungsbearbeitung zu gewährleisten ■ Die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren und Prioritäten kundenorientiert setzen (z. B. Schadenservice: Maßnahmen zur Schadenminimierung sofort einleiten)

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mit externen Partnern (z. B. Kunden, Anspruchstellern, Werkstätten, Rechtsanwälten, Sachverständigen) im Rahmen der Schaden- und Leistungsbearbeitung zielführend kommunizieren ■ Kunden im Schadenfall aktiv Hilfe anbieten ■ Konflikte empathisch und angemessen im Rahmen der Schaden- und Leistungsbearbeitung ansprechen ■ Sich in die Bedürfnisse eines Gesprächspartners während der Schaden- und Leistungsbearbeitung hineinversetzen ■ Kommunikationssignale des Versicherungskunden erkennen und darauf eingehen
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Den Schaden- und Leistungsbearbeitungsprozess inhaltlich und zeitlich strukturieren und kundenorientiert Prioritäten setzen (z. B. Schadenservice zeitnah einleiten) ■ Entscheidungsspielräume im Rahmen der kundenorientierten Schaden- und Leistungsbearbeitung eigenverantwortlich nutzen ■ Schnittstellen (z. B. Kunde, Anspruchsteller, Werkstätten, Rechtsanwälte, Sachverständige) im Rahmen der kundenorientierten Schaden- und Leistungsbearbeitung einbinden ■ Prüfung von Schadensachverhalten und der Schadenhöhe im Interesse des Kunden zügig vornehmen

4.7 Sicherstellung der Qualität der Kundenberatung als Führungskraft im Versicherungsvertrieb

4.7.1 Planung

- | | |
|--|---|
| <p>(1) Entwicklungsplanung (lang-, mittel-, kurzfristig) für den Auf- und Ausbau der Vertriebsorganisation unter der Berücksichtigung der Kundenzielgruppen (Privat-, Gewerbekunden) erstellen, Maßnahmenplan aufstellen und laufend überprüfen</p> <p>(2) Ressourcen (Personal- und Sachkosten) für die Maßnahmenumsetzung für die Ver-</p> | <p>triebsorganisation festlegen (Jahresplanung/Budgetplanung)</p> <p>(3) Kennzahlen zur Beurteilung der wirtschaftlichen Stabilität der Vertriebsorganisation ermitteln und auswerten</p> <p>(4) Betriebliche Ausgaben und eigene Absicherung zur Sicherstellung der Stabilität der Vertriebsorganisation kalkulieren</p> |
|--|---|

Fachkompetenz	
Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundlagen des (Pflicht-)Versicherungsrechts, besondere Rechtsgrundlagen zum Versicherungsvertrieb und Haftungsrecht im Rahmen des Beratungsprozesses (auch in Bezug auf die Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) kennen ■ Betriebswirtschaftliche Kennziffern, Kosten, Erträge, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Steuerarten kennen, um die Interessen des Versicherungsnehmers nachhaltig bedienen zu können ■ Instrumente der Vertriebssteuerung (z. B. für Kundenanfragen, Angebotsbearbeitung) im Rahmen des Beratungsprozesses im Versicherungsvertrieb kennen ■ Rechtliche und organisatorische Bedingungen für Versicherungsvertragsabschlüsse über verschiedene Kommunikationskanäle kennen ■ Wege und Verfahren zur Aufnahme und Speicherung der Beratungsdokumentation im Versicherungsvertrieb kennen ■ Analoge und digitale Kommunikationskanäle zur Vereinbarung von Versicherungsberatungsterminen kennen ■ Instrumente des Kosten-, Umsatz- und Erlöscontrollings kennen, um die Interessen des Versicherungsnehmers nachhaltig bedienen zu können ■ Unternehmensformen kennen, in denen die Vertriebseinheit des Versicherers geführt werden kann ■ Instrumente und Verfahren zur Ermittlung von quantitativen und qualitativen Geschäftszielen kennen, um die Betreuung des Versicherungskunden nachhaltig zu gewährleisten ■ Strategische Unternehmensentscheidungen für die Umsetzung im Versicherungsvertrieb nachvollziehen können
Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grundlagen des (Pflicht-)Versicherungsrechts, besondere Rechtsgrundlagen zum Versicherungsvertrieb und Haftungsrecht im Rahmen des Beratungsprozesses (auch in Bezug auf die Beratungspflicht zu Nachhaltigkeitspräferenzen) anwenden ■ Betriebswirtschaftliche Kennziffern, Kosten, Erträge, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Steuerarten auswerten, aufbereiten und interpretieren, um die Interessen des Versicherungsnehmers nachhaltig bedienen zu können ■ Instrumente der Vertriebssteuerung (z. B. für Kundenanfragen, Angebotsbearbeitung) im Versicherungsvertrieb für eine adäquate Zielgruppenberatung anwenden ■ Instrumente der kundenorientierten und rechtssicheren Kundenansprache (persönlich wie online) im Versicherungsvertrieb vergleichen und individuell einsetzen ■ Dokumentation der Versicherungsberatung sowie Speicherung im Rahmen des Beratungsprozesses effizient gestalten ■ Rechtliche und organisatorische Bedingungen für Versicherungsvertragsabschlüsse über verschiedene Kommunikationskanäle anwenden ■ Versicherungsvertragsabschlüsse über verschiedene Kommunikationskanäle zielgruppenadäquat und rechtssicher durchführen ■ Im Rahmen der kundenorientierten und rechtssicheren Online-Ansprache des Versicherungskunden geeignete soziale Medien nutzen sowie Online-Kommunikation (Aufbau, Pflege und Nutzen eines Onlineportals inkl. verfügbaren Terminen, Online-Kundenordner) gezielt einsetzen ■ Instrumente des Kosten-, Umsatz- und Erlöscontrollings anwenden, um die Betreuung des Versicherungskunden nachhaltig zu gewährleisten ■ Maßnahmen aus den quantitativen und qualitativen Geschäftszielen für den Versicherungsvertrieb ableiten ■ Nachhaltigkeitsstrategie des/der Vertragspartner kennen oder bei Bedarf selbst entwickeln und veröffentlichen

Personale Kompetenz

Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maßnahmen der Vertriebssteuerung und Zielerreichung im Versicherungsvertrieb intern und extern partnerschaftlich sowie lösungsorientiert vertreten
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Kundenverbindungen im Versicherungsvertrieb ganzheitlich betrachten sowie langfristige Ziele der Kundenbetreuung verfolgen und begleiten ■ Verantwortung für persönliches Handeln im Sinne einer langfristigen Versicherungskundenbetreuung übernehmen ■ Auf Änderungen im Versicherungsberatungsprozess kundenorientiert reagieren ■ Innovative Möglichkeiten zur Kundenberatung und -betreuung im Versicherungsvertrieb aufgreifen

4.7.2 Steuerung und Führung im Versicherungsvertrieb

- (1) Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit definieren, strukturieren und aufeinander abstimmen
- (2) Anforderungsprofile für Mitwirkende im Versicherungsvertrieb entwickeln
- (3) Personalbedarf im Versicherungsvertrieb entlang der unterschiedlichen Kundenzielgruppen planen
- (4) Auswahl, Einstellung und Einarbeitung der in der Vertriebseinheit eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- (5) Kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Versicherungsvertrieb im Sinne des Kunden sicherstellen
- (6) Steuerung und Führung der in der Vertriebseinheit eingesetzten Mitarbeiter
- (7) Qualitätsstandards im Versicherungsvertrieb definieren, implementieren und kontrollieren

Fachkompetenz

Wissen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen für die Umsetzung im Versicherungsunternehmen kennen ■ Verfahren und Tools zur Gehalts- und Provisionsabrechnung im Versicherungsbetrieb unter Berücksichtigung von Steuern und Sozialabgaben kennen ■ Verfahren und Prozesse zur Ermittlung des Personalbedarfs des Versicherungsunternehmens entlang der Kundenzielgruppen und -anforderungen kennen ■ Verfahren zur Personalrekrutierung und -auswahl im Versicherungsunternehmen kennen, um die Kundenbedürfnisse angemessen zu bedienen ■ Instrumente und Verfahren zur Ermittlung des Anforderungsprofils für Mitwirkende im Versicherungsvertrieb kennen, um die kundenorientierte Beratungsqualität sicherzustellen ■ Verfahren und Prozesse zur Einstellung von Mitwirkenden im Versicherungsunternehmen kennen, um den Erwartungen der unterschiedlichen Kundenzielgruppen gerecht zu werden ■ Grundlagen wertschätzender und konstruktiver Mitarbeitergespräche im Versicherungsvertrieb kennen ■ Verfahren zur Konzipierung und Umsetzung von Arbeitsprozessen kennen, um zielgruppengerechte Versicherungsberatung sicherzustellen, auch in Bezug auf nachhaltigkeitsbezogene Beratungspflicht ■ Verfahren und Instrumente zur Ermittlung und Umsetzung des Weiterbildungsbedarfs im Versicherungsunternehmen kennen ■ Geeignete Instrumente der Mitarbeiterführung im Versicherungsunternehmen kennen, die auf die Kundenanforderungen ausgerichtet sind
---------------	--

Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen für die Umsetzung im Versicherungsunternehmen anwenden ■ Gehalts- und Provisionsabrechnungen unter Berücksichtigung von Steuern und Sozialabgaben im Versicherungsunternehmen erstellen oder veranlassen ■ Gehalts- und Provisionsabrechnungen im Versicherungsunternehmen erläutern und adressatengerecht vertreten können ■ Personalbedarf entlang der Anforderungen der Versicherungskunden planen und entsprechende Maßnahmen einleiten oder initiieren können ■ Verfahren zur Gewinnung und Auswahl von Mitwirkenden im Versicherungsvertrieb einordnen und anwenden, um eine zielgruppenadäquate Kundenbetreuung sicherzustellen ■ Verfahren und Instrumente zur Ermittlung und Umsetzung des Weiterbildungsbedarfs im Versicherungsunternehmen situations- und zielgruppenadäquat analysieren und anwenden können ■ Anforderungsprofile für/mit Mitwirkenden im Versicherungsunternehmen entwickeln, um eine zielgruppenadäquate Kundenbetreuung sicherzustellen ■ Mitarbeiter im Versicherungsunternehmen einstellen und einarbeiten, um eine persönliche Kundenbetreuung sicherzustellen ■ Kundenorientierte Arbeitsprozesse in der Vertriebsseinheit konzeptionieren und begleiten, um zielgruppengerechte Versicherungskonzepte zu erstellen, auch in Bezug auf nachhaltigkeitsbezogene Beratungspflicht ■ Weiterbildungsbedarf für die Mitwirkenden im Versicherungsunternehmen erfassen, Maßnahmen planen und initiieren, ggf. umsetzen ■ Geeignete Instrumente der Mitarbeiterführung im Versicherungsunternehmen einsetzen, die auf die Kundenanforderungen ausgerichtet sind
---------------------	---

Personale Kompetenz	
Sozialkompetenz	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konflikte im Versicherungsunternehmen sachlich und ausgewogen behandeln und zu einer fairen Lösung führen, um den Kundenanliegen gerecht zu werden ■ Mitwirkende im Versicherungsunternehmen zu eigenverantwortlichem, kundenorientiertem Handeln anleiten ■ Mitwirkenden im Versicherungsunternehmen wertschätzend begegnen, um die Kommunikation mit den Versicherungskunden nachhaltig und lösungsorientiert zu gestalten ■ Änderungsprozesse und Innovationsvorhaben im Interesse der langfristigen Stabilität des Versicherungsunternehmens steuern
Selbstständigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verantwortung für Kollegen und Mitarbeiter im Versicherungsunternehmen übernehmen, um die Qualität der Kundenberatung nachhaltig sicherzustellen



5 Die Qualitätssicherung durch *gut beraten*

Die Verantwortung der Bildungsdienstleister, der Branchenstandard und die Rolle der zuständigen Aufsicht

Qualität, Seriosität und Transparenz bei der regelmäßigen Weiterbildung im Versicherungsvertrieb bundesweit zu fördern, sicherzustellen und zu zeigen ist das Ziel der Initiative *gut beraten*. Maßgeblich für die Qualität einer Bildungsmaßnahme sind die Bildungsdienstleister, denn diese sind zuständig für das Bildungsangebot, für die Konzeption, Planung und Durchführung der Maßnahmen, für Trainer und Dozenten. Diese Funktion sieht auch der Gesetzgeber, indem er an Bildungsanbieter, die Weiterbildung für vertriebllich Tätige anbieten, qualitative Anforderungen stellt.

Bildungsdienstleister weisen in ihren Seminarprogrammen, Schulungsankündigungen und Einladungen in der Regel aus, ob eine Maßnahme zum Nachweis der regelmäßigen Weiterbildung gemäß Versicherungsvermittlungsverordnung – häufig auch synonym gekennzeichnet als „IDD-konform“ – geeignet ist. Die Bewertung, ob eine Bildungsmaßnahme gemäß der Versicherungsvermittlungsverordnung anrechnungsfähig ist, wird seitens der Bildungsdienstleister vorgenommen.

Hierbei ist von Bedeutung, welchen Kriterien sie bei der Bewertung folgen. Die gesetzgeberischen Anforderungen allein sind zur Beurteilung nicht ausreichend, da diese keine Detailfragen regeln (können). Auch die von den Aufsichten veröffentlichte FAQ-Liste kann lediglich einen groben Orientierungsrahmen darüber geben, was sie in ihrer Auslegung der VersVermV für anrechnungsfähig halten.

Die Verbände der Initiative *gut beraten* stellen mit diesen Anrechnungsregeln einen gemeinsam entwickelten und an die gesetzgeberischen Grundlagen angepassten Standard zur Verfügung, der eine Vielzahl – wenngleich sicher nicht alle – Detailfragen behandelt. Dieser Standard ist in der Branche weit verbreitet und steht allen Interessierten jederzeit transparent zur Verfügung.

Vertriebllich Tätige sollten schließlich darauf achten, dass sie im Rahmen ihrer gesetzlich vorgeschriebenen Weiterbildung Maßnahmen vorweisen, die den gesetzlichen Anforderungen an Bildungsmaßnahmen entsprechen. Sie sollten sich daher darauf verlassen können, dass die Bildungsdienstleister, bei denen sie ihre Weiterbildung absolvieren, sich an die Anforderungen gemäß Versicherungsvermittlungsverordnung halten.

Ansonsten laufen sie Gefahr, dass eine Bildungsmaßnahme bei Überprüfung durch die zuständige Stelle nicht als anrechnungsfähig gilt.

Auditierung der Bildungsdienstleister bei *gut beraten*

Bei der Qualitätssicherung unter *gut beraten* gilt der Grundsatz: Vertrauen „ex ante“, Überprüfung „ex post“. Zunächst sichern die an *gut beraten* teilnehmenden Bildungsdienstleister vertraglich zu, dass bei allen Bildungszeiten, die sie zugunsten von vertriebllich Tätigen unter dem Siegel *gut beraten* anbieten bzw. in die *gut beraten* Weiterbildungsdatenbank eintragen, diese Anrechnungsregeln eingehalten werden. Zusätzlich verpflichten sie sich, an einem regelmäßigen Audit teilzunehmen, welches die Einhaltung dieses Standards, der die gesetzgeberischen Ansprüche abbildet, überprüft.

Gut beraten arbeitet dabei mit erfahrenen Auditoren zusammen, die im Bereich der Qualitätssicherung tätig sind und eine spezifische Ausbildung und Zertifizierung zu *gut beraten* durchlaufen haben. Diese externe Überprüfung der Bildungsdienstleister ist ein besonderes Qualitätsmerkmal der Initiative *gut beraten*.

Weiterbildungsmaßnahmen, die mit dem Siegel *gut beraten* ausgeschrieben sind, unterliegen dieser Qualitätssicherung.

Die Einzelheiten für zertifizierte Bildungsdienstleister sind im Qualitätssicherungshandbuch [hier] beschrieben.

Auch wenn in der FAQ-Liste der Aufsichten unter Frage Nummer 8 darauf hingewiesen wird, dass eine Zertifizierung oder staatliche Anerkennung von Anbietern von Weiterbildungsmaßnahmen nicht vorgesehen ist, so stellt die Qualitätssicherung mit dem Siegel *gut beraten* ein in der gesamten Versicherungswirtschaft gut eingeführtes Verfahren dar. Die Industrie- und Handelskammern können weder verbindliche Vorabprüfungen einzelner Bildungsdienstleister oder konkreter Weiterbildungsmaßnahmen anbieten noch eine Liste mit möglichen Anbietern vorhalten.

Diese Lücke füllt *gut beraten*: Die vertrieblich Tätigen können bei der Auswahl ihrer Bildungsmaßnahmen darauf vertrauen, dass sich bei *gut beraten* zertifizierte Bildungsdienstleister dem Qualitätssicherungsverfahren unterziehen. Sie alle verfolgen das Ziel, vertrieblich Tätigen Maßnahmen anzubieten, die den gesetzlichen Regelungen entsprechen. Außerdem erhalten die vertrieblich Tätigen auf der Homepage von *gut beraten* eine Auflistung zertifizierter Bildungsdienstleister [\[hier\]](#).

Bildungsdienstleister, die sich der Qualitätssicherung von *gut beraten* stellen, dokumentieren und archivieren folgende Informationen zu jeder von ihnen durchgeführten Bildungsmaßnahme:

- Nachweis, dass die Maßnahme mit einem zeitlichen Vorlauf den Teilnehmern angezeigt wurde
- Teilnehmerbeschreibung
- Ablaufplan zur Bildungsmaßnahme
- Verbindliche Dokumentation der Teilnahme des vertrieblich Tätigen

Maßnahmenübergreifend werden nachgewiesen:

- Anforderungsprofile für das Lehr- und Trainingspersonal
- Systematische Prozesse, die die Einhaltung dieser Anforderungen sicherstellen
- Ergänzende organisatorische Regeln für die Dokumentation spezifischer Lernformate (vgl. Kapitel 3).

Das Qualitätssicherungsverfahren ist detailliert im Qualitätssicherungshandbuch [\[hier\]](#) beschrieben. Das Verfahren ist in der Branche und bei den Aufsichtsinstanzen bekannt und anerkannt.



6 Das Nachweisverfahren

6.1 Der Nachweis gegenüber den Aufsichts

Die Einhaltung der Weiterbildungspflicht wird durch die Industrie- und Handelskammern (IHKs) sowie – für gebundene Versicherungsvermittler – mittelbar durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) überprüft.

Die Einhaltung dieser Pflicht von gebundenen Versicherungsvermittlern nach § 34d Abs. 7 Nr. 1 GewO („Ausschließlichkeitsvertreter“) ist durch die Versicherungsunternehmen sicherzustellen (vgl. § 48 Abs. 2 VAG). Für die Aufsicht ist die BaFin zuständig, z. B. im Rahmen einer örtlichen Prüfung eines Versicherungsunternehmens. Die Versicherungsunternehmen müssen nach § 48 Abs. 2a VAG durch geeignete Maßnahmen der Geschäftsorganisation sicherstellen, dass die jeweiligen Qualifikationsanforderungen erfüllt werden. Dazu sind interne Leitlinien zu erlassen, angemessene interne Verfahren zu schaffen und eine verantwortliche Funktion einzurichten. Dies kann durch die BaFin überprüft werden.

Die IHK überprüft im Rahmen von Stichprobenkontrollen, ob die Gewerbetreibenden der gesetzlichen Verpflichtung zur Weiterbildung nachkommen (vgl. § 7 Abs. 3 VersVermV). Gemäß § 7 VersVermV sind die zur Weiterbildung verpflichteten Gewerbetreibenden verpflichtet, Nachweise und Unterlagen zu sammeln über Weiterbildungsmaßnahmen, an denen sie und ihre zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten teilgenommen haben.

Aus den Nachweisen und Unterlagen müssen mindestens ersichtlich sein:

1. Name und Vorname des Gewerbetreibenden oder des jeweiligen Beschäftigten
2. Datum, Umfang, Inhalt und Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahme
3. Name und Vorname oder Firma sowie Adresse und Kontaktdaten des Weiterbildungsanbieters.

Die zuständige Industrie- und Handelskammer kann anordnen, dass der Gewerbetreibende ihr gegenüber eine unentgeltliche Erklärung mit dem Inhalt nach dem Muster der Anlage 4 über die Erfüllung der Weiterbildungspflicht im vorangegangenen Kalenderjahr durch ihn und seine zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten abgibt. Die Erklärung kann elektronisch erfolgen.

Die Nachweise und Unterlagen sind fünf Jahre auf einem dauerhaften Datenträger vorzuhalten und in den Geschäftsräumen aufzubewahren. Die Aufbewahrungsfrist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Weiterbildungsmaßnahme durchgeführt wurde.

6.2 Die Nachweisdokumente von *gut beraten*

Der Nachweis gegenüber der Industrie- und Handelskammer kann mithilfe der von *gut beraten* bereitgestellten Erklärung einschließlich des Kontoauszugs elektronisch oder in Papierform erfolgen. *gut beraten* stellt auch gegenüber der BaFin ein bewährtes Instrument dar, um nachzuweisen, dass die internen Prozesse die geforderten Anforderungen umsetzen.

Inhaber eines *gut beraten* Bildungskontos können ihre Weiterbildung, die sie bei den unterschiedlichen Bildungsdienstleistern absolviert haben, bei *gut beraten* gesetzeskonform dokumentieren. Jeder Kontoinhaber, der die gesetzliche Anforderung von 15 Stunden im Kalenderjahr erfüllt hat, erhält eine vorbereitete Erklärung über die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung mit einem Kontoauszug der absolvierten Bildungsmaßnahmen gemäß Anlage 4 der VersVermV.

Darüber hinaus können Kontoinhaber von *gut beraten* jederzeit ihr Bildungskonto einsehen. Es besteht die Möglichkeit, bei jeder Buchung einen Kontoauszug per E-Mail zu erhalten.

Erklärung

über die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung nach § 34d Absatz 9 Satz 2 GewO i. V. m. § 7 Absatz 1 VersVermV bzw. § 48 VAG für das Jahr [Jahr].

[Vorname] [Nachname], geboren am [Geb.Datum]
 Registrierungsnummer im Vermittlerregister: [Reg.Nr.]
 [Straße] [Hausnummer]
 [PLZ] [Ort]

Ich bestätige, dass die nach § 34d Absatz 9 Satz 2 GewO bzw. § 48 VAG bestehende Verpflichtung zur Weiterbildung eingehalten worden ist.

Meine Weiterbildungen im Rahmen von *gut beraten* sind im beigefügten Kontoauszug aufgeführt (*gut beraten* ID: [gutberaten-ID]).
 Diese Erklärung ist nur in Verbindung mit dem Kontoauszug gültig und wurde maschinell erstellt am [Datum].

Ort, Datum: _____
 Unterschrift des Gewerbetreibenden
 bzw. des vertriebslich Tätigen

 Die mit dieser Erklärung nachgewiesenen Weiterbildungen erfüllen die hohen Qualitätsstandards der Initiative *gut beraten* (www.gutberaten.de).

Kontoauszug 2023

Max Mustermann
 gut beraten ID: JJJUMTT-123456-78

Bildungszeit zum 13.09.2023 in Summe: **30:50** Stunden

Datum	Weiterbildungsmaßnahme	Bildungszeit Stunden/Minuten
12.09.2023	Neues aus der Krankenversicherung - Beitragsbemessungsgrenzen, Beitragsanpassungen, neue Tarife in der Krankenzusatzversicherung sowie Regelungen zu Altersrückstellungen in der Krankenvollversicherung Firmenkunden-Sach-Schadenversicherung - Präsenzveranstaltung Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	4:00
01.08.2023	Der neue Hausrat-Versicherungstarif der Proximus Versicherung AG Proximus Sach-Schadenversicherung - onlinekurs E-Learning Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	4:50
05.07.2023	Der Online-Tarifrechner zur Erstellung bedarfsgerechter Kundenangebote im Versicherungsvertrieb Versicherungspraktische Software - Präsenzveranstaltung Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	6:00
20.06.2023	Datenschutzgrundverordnung für Vertriebspartner im Hinblick auf die IDD Kundenorientierte Beratung im Versicherungsvertrieb - selbstgesteuertes E-Learning/Lernen Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	3:00
15.03.2023	Schadenbearbeitung in der Kfz-Versicherung Proximus Sach-Schadenversicherung - Präsenzveranstaltung Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	5:40
08.03.2023	Brandschutz für Gewerbeversicherungen Firmenkunden-Sach-Schadenversicherung - Präsenzveranstaltung Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	4:20
01.02.2023	Der Versicherungskunde von heute - kundenorientierte und gesetzeskonforme Beratung im digitalen Zeitalter Kundenorientierte Beratung im Versicherungsvertrieb - selbstgesteuertes E-Learning/Lernen Proximus Versicherung Anwaltsstraße 23, 81023 München E: +491524567890111@gutberaten.de	3:00

Maschinell erstellt am 13.09.2023
 Geschäftsstelle gut beraten - c/o BfV v. V., Anwaltsstraße 23, 81023 München | 089 52201-60111 | support@gutberaten.de

Kontoinhaber, die über die gesetzliche Anforderung hinaus mindestens 30 Stunden Bildungszeit im Kalenderjahr erreicht haben, erhalten ein *gut beraten* Zertifikat und haben die Möglichkeit, ein personalisiertes *gut beraten* Weiterbildungssiegel zu bestellen.

 **ZERTIFIKAT**

für engagierte Weiterbildung

Max Mustermann
 gut beraten ID: 20230913-100001-96

hat sich im Jahr 2023 in einem Umfang von mindestens **30 Stunden** im Bereich der Fach- und Beratungskompetenz weitergebildet.

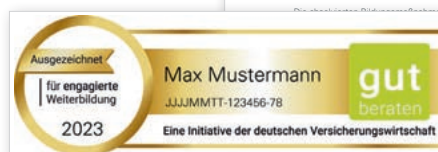
Die nachgewiesenen Weiterbildungen unterliegen den hohen Qualitätsstandards der Initiative *gut beraten*.


 Gerald Anagnost
 Vorsitzender des Ausschusses
 Weiterbildung der vertriebslich Tätigen

Dieses Zertifikat wurde maschinell erstellt.
 BfV v. V. • Geschäftsstelle gut beraten • Anwaltsstraße 23 • 81023 München • www.gutberaten.de

Eine Initiative der Versicherungswirtschaft





6.3 Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahmen im Kontoauszug

Bildungsdienstleistern kommt bei der Bezeichnung ihrer Weiterbildungsmaßnahmen eine besonders hohe Verantwortung zu, denn von der Formulierung kann es ggf. abhängen, ob eine im Kontoauszug aufgeführte Maßnahme von den Aufsichtsinstanzen angerechnet wird oder ob es zu Nachfragen oder sogar Ablehnungen kommt.

Aus diesem Grund wird im Auditverfahren von *gut beraten* ein besonderes Augenmerk auf die Aussagekraft der Bezeichnungen von Bildungsmaßnahmen gelegt.

Die Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahme muss durch einen Dritten, der sich in den Spezifika der Weiterbildungen im Versicherungsvertrieb nicht notwendigerweise auskennt, nachvollzogen werden können. Durch eine aussagekräftige Bezeichnung der Maßnahmen können Rückfragen durch die Aufsichtsinstanzen vermieden werden. Aus der Bezeichnung der Bildungsmaßnahme soll der Bezug zur Versicherungsvermittlung deutlich hervorgehen. Die untenstehende Tabelle enthält einige Anwendungsbeispiele.

„So bitte nicht“	„So ist es besser“
JAT 2021 oder Roadshow 2021	Jahresauftakttagung 2021 (Tarifinfo Haftpflichtvers., Neuerungen Krankenvers., Angebotssoftware)
Tagung der Regionaldirektion München	Entwicklung Vermögensschadenhaftpflichtvers.; Haftung/Risiken von Transport- und Logistikverträgen
xy.758/ Basisschulung	xy.758/Basisschulung für individuelle Angebotserstellung im Versicherungsvertrieb
Modul Cyber	Cyber-Versicherungslösungen für kleine Unternehmen (Deckungsumfang/Antragsprozess)
Kundengerechtes Verkaufen	Kundenorientierte Kommunikation für eine ganzheitliche und bedarfsgerechte Versicherungsberatung



7 Anrechnung von Weiterbildungsmaßnahmen mit öffentlich-rechtlichen Abschlüssen

Die VersVermV regelt, dass der Erwerb einer der in § 5 aufgeführten Berufsqualifikationen als Weiterbildung gilt. Aufgeführt werden dort die klassischen öffentlich-rechtlichen Berufsqualifikationen, die in der Versicherungs- und Finanzwirtschaft schwerpunktmäßig zur Qualifizierung auf die vertriebliche Tätigkeit herangezogen werden.

In dem Jahr, in dem ein in § 5 Abs. 1 VersVermV genannter Abschluss erfolgreich absolviert wurde, muss keine Weiterbildung mehr nachgewiesen werden. Eine Übertragung von Weiterbildungsstunden in das nächste Kalenderjahr ist nicht möglich, selbst wenn die Weiterbildung einen großen Stundenumfang umfasst.

Die FAQ der Aufsichten führen in Punkt 15 weiter aus: Wenn die Aus- oder Weiterbildung am Ende abgebrochen oder die Abschlussprüfung nicht bestanden wird, kann diese trotzdem als Weiterbildung berücksichtigt werden. In diesem Fall müssen jedoch mindestens 15 Stunden Weiterbildung in geeigneter Form nachgewiesen werden.

Wenn Bestandteile aus diesen öffentlich-rechtlichen Weiterbildungen angerechnet werden sollen, müssen sie inhaltlich, methodisch und qualitativ den rechtlichen Vorgaben entsprechen.

Folgende Besonderheiten sind zu berücksichtigen, wenn Teile aus öffentlich-rechtlichen Weiterbildungen angerechnet werden sollen.

- (1) Grundsätzlich gilt, dass diejenigen Weiterbildungszeiten angerechnet werden, die nachweislich absolviert wurden.
- (2) Die Höchstzahl der möglichen anrechenbaren Bildungszeit für die Bildungsmaßnahmen, die auf einen öffentlich-rechtlichen Abschluss zielen, orientieren sich an den öffentlich-rechtlichen Vorgaben zu Lerninhalten und Bildungszeiten:
 - Die Rahmenstoffpläne des DIHK für staatlich geregelte Fortbildungen sind in Unterrichtseinheiten mit einem Zeitwert von 45 Minuten angegeben.
 - Im Bereich der geregelten Fortbildungen werden die Prüfungsordnungen durch Sachverständige der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen festgelegt, vom Bundesministerium für Bildung und Forschung als Verordnung im Bundesanzeiger veröffentlicht und durch einen Rahmenstoffplan, und in der Regel Erläuterungsbroschüren, unterlegt, den der DIHK oder die zuständigen Fachverbände herausgeben.

- Im Bereich der hochschulischen Weiterbildungen legen die Hochschulen die Prüfungs- und Studienvoraussetzungen fest, beschreiben diese in Modulhandbüchern, die Gegenstand der Studiengangs-Akkreditierung sind.

- (3) Bei kalenderjahresübergreifenden Maßnahmen kann nur die in dem jeweiligen Kalenderjahr absolvierte Bildungszeit angerechnet werden.
Die Bildungszeit der besuchten Veranstaltung ist in Höhe der tatsächlich absolvierten Lerneinheiten in dem Kalenderjahr einzutragen, in dem die Lerneinheit absolviert wurde.
- (4) Duale Studiengänge können dann als Weiterbildung der vertrieblich Tätigen angerechnet werden, wenn der oder die Studierende bereits eine angemessene Qualifikation vorweisen kann (vgl. Kapitel 1.3). Die Anrechenbarkeit des Studiums als Weiterbildung hängt daher von den individuellen Ausgangsvoraussetzungen des vertrieblich Tätigen ab und ist entsprechend individuell zu prüfen.
Grundsätzlich sind Studieninhalte dann anrechnungsfähig, wenn sie inhaltlich und organisatorisch den Voraussetzungen dieser Anrechnungsregeln entsprechen.
- (5) Zertifizierten Partnern der Initiative *gut beraten* stehen im *gut beraten* Portal die zugrunde liegenden Rahmenlehrpläne von häufig gewählten öffentlich-rechtlichen Weiterbildungsmaßnahmen zur Verfügung. Hier finden Sie Hinweise darauf, wie die Branche die Anrechenbarkeit bewertet.



8 Anhang

8.1 Beispiele für Teilnehmerbeschreibungen und Ablaufplanungen

Nachfolgend finden Sie **Beispiele**, wie die Dokumentation zu den Weiterbildungsmaßnahmen (unterschieden nach Lernformen) erfolgen kann. Bitte beachten Sie, dass es sich dabei nur um eine mögliche Darstellungsform handelt.

8.1.1 Präsenzmaßnahme

Beispiel A: Ausführliche Teilnehmerbeschreibung	
Titel der Maßnahme	Tarifneuerungen in der privaten Kraftfahrt- und Rechtsschutzversicherung
Zielgruppe	Leiterinnen und Leiter sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Versicherungsagenturen und Maklerbetrieben
Erwerbbar Kompetenzen	Produktneuerungen in der privaten Kfz-Versicherung und in der Rechtsschutzversicherung kennen und in der Kundenberatung umsetzen können
Inhalte	Neuerungen in den Tarifen der Kfz-Versicherung, Neuerungen in der Rechtsschutzversicherung
Trainer/Dozent	Vertriebsführungskräfte
Methode/Medien	Präsentation und Lerndialog, Selektionen und Übungen
Datum/Dauer	TT.MM.JJJJ / 9:00 –14:00 Uhr
Anrechenbare Bildungszeit	210 Minuten

Beispiel A: Ausführliche Ablaufplanung für die Trainer

Titel der Maßnahme

Tarifneuerungen in der privaten Kraftfahrt- und Rechtsschutzversicherung

Zeit	Inhalte	Erwerbba-re Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechenbare Zeit in Minuten
09.00–09.15	Eröffnung, Begrüßung, Ablauf			0
09.15–09.45	Aktuelle Themen des Unternehmens (Personalien, Geschäfts- ausstattung)		Vortrag	0
09.45–11.00	Neuerungen in den Tarifen der Kfz Versicherung	Die Neuerungen in den Kfz-Tarifen kennen und Versicherungs- angebote dazu erstellen können	Vortrag, Präsentation, Übung mit Tarifrechner	75
11.00–11.30	Pause			0
11.30–13.00	Neuerungen in der Rechtsschutz- versicherung	Die Neuerungen in der Rechtsschutz- versicherung kennen und Versicherungs- angebote dazu erstellen können	Vortrag, Präsentation, Übung mit Tarifrechner	90
13.00–13.30	Umsetzung im Vertrieb	Tarifneuerungen im Kundenberatungs- gespräch erläutern können	Vortrag	30
13.30–13.45	Bestandsselektion besprechen	Bestandsanalysen selbstständig durch- führen und Versicherungs- lösungen daraus vorbereiten	Lerndialog	15
13.45–14.00	Trainer-Feedback, Verabschiedung			0
Summe				210

Beispiel B: Schlanke Teilnehmerbeschreibung

Titel der Maßnahme

Die neue Fondswelt in der fondsgebundenen Rentenversicherung

Zielgruppe	Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter
Erwerbbaare Kompetenzen	Die neue Fondspalette im Bereich der fondsgebundenen Rentenversicherung kennen, um den Vorsorgebedarf des Kunden risikogerecht abdecken zu können
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorstellung der neuen Fonds in der gebundenen Rentenversicherung „Life“ ■ Einordnung nach Risikoprofil ■ Praxistransfer für die Umsetzung in der Kundenberatung
Dozent	Heiko Schulte, Fondsmanager
Methode/Medien	Präsentation mit anschließender Fragerunde
Zeit	TT.MM.JJJJ 09:00–11:00 Uhr
Anrechenbare Bildungszeit	90 Minuten

Beispiel B: Schlanke Ablaufplanung für die Trainer

Titel der Maßnahme

Die neue Fondswelt in der fondsgebundenen Rentenversicherung

Inhalte	Erwerbbaare Kompetenzen	Anrechenbare Zeit in Minuten
Eröffnung und Begrüßung	Die neue Fondspalette im Bereich der fondsgebundenen Rentenversicherung kennen, um den Vorsorgebedarf des Kunden risikogerecht abdecken zu können	0
Vorstellung der neuen Fonds		40
Einordnung nach Risikoprofil		10
Praxistransfer für die Umsetzung in der Kundenberatung		20
Fragerunde		20
Verabschiedung, Feedback		0
Summe		90

8.1.2 Gesteuertes E-Learning

Teilnehmerbeschreibung	
Titel der Maßnahme	
Der Online-Tarifrechner zur Erstellung bedarfsgerechter Kundenangebote im Versicherungsvertrieb	
Zielgruppe	Versicherungsmakler und Mehrfachvertreter
Erwerbbaare Kompetenzen	Passgenaue Angebote für Versicherungskunden kompetent und schnell mit dem neuen Online-Tarifrechner erstellen können
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufbau/Struktur des neuen Online-Tarifrechners ■ Erstellung von Versicherungsangeboten mit dem neuen Online-Tarifrechner
Trainer	Heiko Schulte, Spezialist Softwareentwicklung Proximus AG
Methode	Präsentation mit anschließender Fragerunde
Datum/Zeit	TT.MM.JJJJ 09:00–9:55 Uhr
Anrechenbare Bildungszeit	45 Minuten

Ablaufplanung für die Trainer				
Titel der Maßnahme				
Der Online-Tarifrechner zur Erstellung bedarfsgerechter Kundenangebote im Versicherungsvertrieb				
Zeit	Inhalte	Erwerbbaare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechenbare Zeit in Minuten
09.00–09.05	Eröffnung, Begrüßung, Organisatorisches, Ablauf			0
09.05–09.50	Aufbau/Struktur des neuen Online-Tarifrechners, Angebotserstellung mit dem Online-Tarifrechner, Fragerunde	Lösungsalternativen für den Versicherungsbedarf mithilfe versicherungsspezifischer Beratungs- und Angebotssoftware erstellen können	Präsentation, Fragerunde	45
09.50–09.55	Feedback und Verabschiedung			0
Summe				45

8.1.3 Selbstgesteuertes E-Learning/Lernen

Teilnehmerbeschreibung

Titel der Maßnahme	
Wohngebäudeversicherung – praxisorientiertes Basiswissen	
Zielgruppe	Vertriebllich Tätige
Erwerbbaare Kompetenzen	Kundenorientierte Lösungsvorschläge zur Absicherung von Wohngebäuderisiken entwickeln und dem Kunden nachvollziehbar darstellen und vermitteln können
Inhalte	Aktuelle Leistungen und Leistungsumfang der Wohngebäudeversicherung, Beitragsermittlung mithilfe von Summenermittlungstool und Angebotssoftware, anzeigepflichtige Gefahrerhöhung, Antragsinhalte und Annahmerichtlinien, Besonderheiten
Methode	Web Based Training (WBT) mit Lernerfolgskontrolle (Multiple-Choice-Test)
Dauer	240 Minuten
Anrechenbare Bildungszeit	240 Minuten

Ablaufplanung für die Trainer

Titel der Maßnahme				
Wohngebäudeversicherung – praxisorientiertes Basiswissen				
Umfang in Minuten	Inhalte	Erwerbbaare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechenbare Zeit in Minuten
30	Einführung, Begrifflichkeiten, Bedarf	Bedeutung der Wohngebäudeversicherung beschreiben; Versicherungsbedarf des Kunden erkennen	WBT	30
60	Leistungen, Leistungsumfang	Leistungen und Leistungsumfang der Wohngebäudeversicherung beschreiben	WBT	60
30	Beitragsermittlung	Risikomerkmale beachten; Summenermittlungstool nutzen und Gefahrerhöhung berücksichtigen	WBT	30
60	Antragsaufnahme, Aufbau und Inhalt der Anträge, Annahmerichtlinie	Antragsinhalte und Annahmerichtlinien kennen	WBT	60
30	Besonderheiten, Gefahrerhöhung	Anzeigepflichtige Gefahrerhöhung kennen	WBT	30
30	Multiple-Choice-Test	Wissensüberprüfung	Multiple-Choice-Test	30
Summe				240

8.1.4 Blended Learning

Teilnehmerbeschreibung	
Titel der Maßnahme	
Grundlagen der betrieblichen Altersvorsorge	
Zielgruppe	Makler, Versicherungsvermittler aus Agenturen, Mehrfachagenten
Erwerbbarer Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beratungskompetenz für die betriebliche Altersvorsorge aufbauen ■ Direktversicherungen, Pensions- und Unterstützungskasse kundenorientiert beraten können
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Basiswissen betriebliche Altersvorsorge <ul style="list-style-type: none"> – Kenntnisse zu den Durchführungswegen Direktversicherung, Pensionskasse und Unterstützungskasse – Steuerliche Aspekte der bAV – Sozialversicherungsfachliche Aspekte der bAV ■ Praktische Anwendung in der Kundenberatung ■ Kundenansprache
Trainer	bAV-Spezialisten
Methode	<p>Blended-Learning:</p> <p>Modul 1: Selbstlerneinheiten mit Web Based Training (WBT)</p> <p>Modul 2: Seminartag 1 in Präsenzform</p> <p>Modul 3: Seminartag 2 als Webinar</p> <p>Modul 4: Seminartag 3 in Präsenzform</p> <p>Die Durchführung der Selbstlerneinheiten ist Voraussetzung für die Teilnahme am Seminar. Die Kenntnisse werden zu Seminarbeginn überprüft.</p> <p>Die theoretischen Grundlagen werden anhand von Fallbeispielen angewandt.</p>
Dauer	6 Zeitstunden (360 Minuten) Selbstlerneinheiten 3 Präsenztage
Anrechenbare Bildungszeit	<p>360 Minuten Selbstlerneinheiten 405 Minuten Seminartag 1 405 Minuten Seminartag 2 375 Minuten Seminartag 3</p> <p>Anrechenbare Bildungszeit gesamt: 1545 Minuten <i>Dies entspricht 25 Stunden und 45 Minuten</i></p>

Grundlagen der betrieblichen Altersvorsorge Modul 1: Selbstlerneinheiten – Vorbereitung auf das Präsenzseminar

Zeit	Inhalte	Erwerb- bare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechen- bare Zeit in Minuten
1,5 h	Grundlagen der bAV	Gesetzliche Grundlagen der bAV in der Beratung berücksichtigen können	Selbstlerneinheit	90
3 h	Drei Durchführungswege – Direktversicherung, Pensionskasse und Unterstützungskasse der bAV	Die drei Durchführungswege erläutern können	Selbstlerneinheit/ WBT mit Wissensüberprüfung und Online-Tutor	180
1,5 h	Die steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Aspekte der bAV in den drei Durchführungswegen	Kunden zu steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Aspekten in der Direktversicherung, Pensionskasse und Unterstützungskasse beraten können	Selbstlerneinheit	90
Summe				360

Grundlagen der betrieblichen Altersvorsorge Modul 2: Seminartag 1 in Präsenz

Zeit	Inhalte	Erwerb- bare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechen- bare Zeit in Minuten
09.00–09.30	Eröffnung, Begrüßung, Organisatorisches, Ablauf, Vorstellung			0
09.30–11.00	Reflexion der Selbstlerneinheit »Grundlagen der bAV«	Gesetzliche Grundlagen der bAV darstellen können	Wissensüberprüfung	90
11.00–11.15	Pause			0
11.15–12.45	Reflexion der drei Durchführungswege	Die drei Durchführungswege erläutern und von anderen Durchführungswegen abgrenzen können	Lerndialog	90
12.45–13.30	Mittagspause			0
13.30–15.00	Reflexion der steuerlichen und sozialversicherungsrechtlichen Aspekte der bAV	Steuerliche und sozialversicherungsrechtliche Aspekte der bAV erläutern können	Lerndialog	90
15.00–15.15	Pause			0
15.15–16.45	Fallstudie 1: Bäckerei Wiese	Durchführungsweg vorschlagen und erläutern können	Gruppenarbeit/ Fallstudie	90

Zeit	Inhalte	Erwerb bare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechenbare Zeit in Minuten
16.45–17.30	Besprechung der Fallstudie und Zusammenfassung	Theoretischen Grundlagen an einem praktischen Beispiel anwenden können	Gruppen-diskussion	45
17.30–17.45	Abschluss des Tages			0
Summe				405

Grundlagen der betrieblichen Altersvorsorge Modul 3: Seminartag 2 als Webinar

Zeit	Inhalte	Erwerb bare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechenbare Zeit in Minuten
09.00–10.30	Produkte des Versicherungsunternehmens (Teil 1: Direktversicherung)	Kunden den Durchführungsweg Direktversicherung erläutern können	Lerndialog	90
10.30–10.45	Pause			0
10.45–12.00	Fallstudie 2: Bäckerei Wiese	Kunden den Durchführungsweg Direktversicherung im Rahmen einer virtuellen Kundenberatung erläutern können	Fallstudie mit Rollenspielen in 3 Gruppen	75
12.00–12.30	Besprechung der Fallstudie und Feedback zum Rollenspiel	Theoretische Grundlagen an einem praktischen Beispiel erläutern und anwenden können	Gruppen-diskussion	30
12.30–13.45	Mittagspause			0
13.45–15.15	Produkte des Versicherungsunternehmens (Teil 2: Pensionskasse)	Kunden den Durchführungsweg Pensionskasse anhand der Produkte des Versicherungsbetriebs erläutern können	Lerndialog	90
15.15–15.30	Pause			0
15.30–17.00	Fallstudie 3: Zimmereibetrieb Becker	Durchführungsweg Pensionskasse berechnen und im Rahmen einer virtuellen Kundenberatung erläutern können	Fallstudie mit Rollenspielen in 3 Gruppen	90
17.00–17.30	Besprechung der Fallstudie und Feedback zum Rollenspiel	Theoretische Grundlagen an einem praktischen Beispiel anwenden können	Lehrgespräch und Gruppendiskussion	30
17.30–17.45	Abschluss des 2. Tages			0
Summe				405

Grundlagen der betrieblichen Altersvorsorge Modul 4: Seminartag 3 in Präsenzform


Zeit	Inhalte	Erwerb- bare Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechen- bare Zeit in Minuten
09.00–10.30	Produkte des Versicherungsunternehmens (Teil 3: Unterstützungskasse)	Kunden den Durchführungsweg Unterstützungskasse erläutern können	Lerndialog	90
10.30–10.45	Pause			0
10.45–12.00	Fallstudie 4: Dachdecker Müller	Durchführungsweg Unterstützungskasse berechnen und beim Kunden erläutern können	Fallstudie mit Rollenspielen in 3 Gruppen	75
12.00–12.30	Besprechung der Fallstudie und Feedback zum Rollenspiel	Theoretische Grundlagen an einem praktischen Beispiel anwenden können	Gruppendiskussion	30
12.30–13.30	Mittagspause			0
13.30–15.00	Bestandsselektion	Anhand des eigenen Kundenbestands den Beratungsbedarf für die bAV ermitteln können	Lerndialog und Einzelarbeit	90
15.00–15.15	Pause			0
15.15–16.45	Terminvereinbarung	Kunden bedarfsgerecht ansprechen können	Gruppendiskussion, Lerndialog mit anschließendem Rollenspiel und Feedback	90
16.45–17.00	Seminarabschluss: Folge- und Umsetzungsaktivitäten, Seminarbewertung, Teilnahmebescheinigung, Verabschiedung			0
Summe				375

8.1.5 Lernformen am Arbeitsplatz

Kollegiale Fallbesprechung

Einladung/Ankündigung für die Teilnehmer


Schulung

 **Senden**

Titel Wöchentlicher Team-Jour fixe inkl. kollegialer Fallbesprechungen

Erforderlich Kundensupport@Sachversicherungen.Team1.de

Optional

Beginn TT.MM.JJJJ 09:00 Ganztägig  Zeitzonen

Ende TT.MM.JJJJ 10:30 [In Serie umwandeln](#)

Ort Besprechungsraum 1

Leitung:
Heike Bauer

Inhalte:
Allgemeine Themen des Teams 30 Minuten
Schulung/Kollegiale Fallbesprechung 60 Minuten

Genauere Inhalte werden jeweils vor dem Termin bekannt gegeben

Anrechenbare Bildungszeit:
60 Minuten

Kollegiale Fallbesprechung

Dokumentation der Bildungsmaßnahme

Kollegiale Fallbesprechung – Prozesse zur Schadenregulierung im Versicherungsbereich

Zielgruppe	Telefonische Kundenberatung Gruppe 1	
Erwerbbarer Kompetenzen	Notwendige Zusatzinformationen für den Kunden einholen und in die Prozessschritte der Schaden- und Leistungsbearbeitung integrieren. Nach wirtschaftlich bester Lösung in der Schaden- und Leistungsbearbeitung sowohl für den Kunden als auch für das Versicherungsunternehmen suchen.	
Teilnehmer	Hans Maier	Georg Manke
	Peter Schmidt	Sabine Schneider
	Ulrike Hubermaier	Petra Klein
	Ulf Lutzke	Sandra Peters
	Alexandra Nietsche	
Leitung/Moderation	Heike Maier	
Methode	Kollegiale Fallbesprechung im Rahmen des Jour fixe	
Termin/Dauer	TT.MM.JJJJ 09.00–10.30 Uhr	
Anrechenbare Bildungszeit	60 Minuten	
Inhalte	Anmerkungen/Protokoll	
Hagelschaden/Unwetter in der Region Untereppendorf am TT.MM.JJJJ. Es liegen vier Kundenanfragen zur Schadenregulierung vor. Kann in diesen Fällen geleistet werden?	Ja, alle Leistungen sind mit den Verträgen abgedeckt.	
Durch Defekt der Aquastop-Funktion an der Waschmaschine ist Wasser ausgetreten und hat einen großen Schaden am Parkett hinterlassen. Ist das über die Hausratversicherung Tarif xy abgedeckt?	Ja, ist im Vertrag abgedeckt.	
Unterschrift der Leitung (auch digital möglich)	<i>Heike Maier</i>	

Hospitation Innendienst

Dokumentation der Bildungsmaßnahme

Hospitation zur Verbesserung der Arbeitsabläufe in der Kundenberatung des Versicherungsbetriebs

Zielgruppe (Abteilung)	Mitarbeiter der telefonischen Kundenberatung/Support im Versicherungsunternehmen
Inhalt	Zusammenarbeit der Fachbereiche optimieren, um professionelle Bearbeitung von bereichsübergreifenden Anfragen der Versicherungsnehmer zu gewährleisten
Erwerbbarer Kompetenzen	Bearbeitung von Versicherungsschäden und Leistungsfällen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen kennen
Führungskraft/Betreuer/-in	Thomas Klug
Teilnehmer/-in	Dorothea Sundermann
Methode	Hospitation
Termin/Dauer	8. KW JJJJ Mo–Mi 09.00–16.00 Uhr
Bildungszeit	3 × 2 Stunden Lerntagebuch und Tagesabschlussgespräch 1 Stunde Abschlussgespräch mit der Führungskraft GESAMT: 7 Zeitstunden = 420 Minuten
Lerninhalt/Lerntagebuch	
Montag, TT.MM.JJJJ <ul style="list-style-type: none">■ Kennenlernen der Organisation der Fachabteilung■ Kennenlernen des Teams und der Aufgabenbereiche■ Kennenlernen der Kommunikationskanäle zu den Versicherungsagenturen■ Vorbesprechung des 2. Tages	
Dienstag, TT.MM.JJJJ <ul style="list-style-type: none">■ Schaden- und Leistungsbearbeitung kennenlernen■ Vorbesprechung des 3. Tages	
Mittwoch, TT.MM.JJJJ <ul style="list-style-type: none">■ Welche Gespräche werden direkt durch die Vermittler-Hotline bearbeitet?■ Welche Gespräche werden in den Fachbereich abgegeben?■ Welche fachlichen Hilfsmittel stehen zur Verfügung?■ Abschlussgespräch mit der Führungskraft	
Unterschrift der Leitung (auch digital möglich)	<i>Thomas Klug</i>

8.1.6 Einzeltraining (Praxisbegleitung zum Kundengespräch)

Beschreibung für die Teilnehmer	
Titel der Maßnahme	
Praxisbegleitung zur Optimierung der kundenorientierten Beratung im Versicherungsvertrieb	
Zielgruppe	Vertriebllich Tätige der Versicherungswirtschaft
Erwerbbaare Kompetenzen	Optimierung des Kundenberatungsprozesses im Versicherungsvertrieb Produkte und Dienstleistungen des Versicherungsunternehmens kundenorientiert erläutern
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zieldefinition der Praxisbegleitung ■ Nutzen der Beteiligten ■ Rollenklärung Trainer/Trainee ■ Die verschiedenen Phasen des Begleitprozesses in der Praxis
Trainer	Trainer, Führungskraft mit methodischer Ausbildung, Spezialist mit methodischer Ausbildung
Termin/Dauer	TT.MM.JJJJ 9:00 Uhr Auftragsklärungsgespräch 30 Minuten Praxisbegleitung beim Kunden 180 Minuten Feedbackgespräch 60 Minuten
Anrechenbare Bildungszeit	90 Minuten

Ablaufplanung für die Trainer

Titel

Praxisbegleitung zur Optimierung der kundenorientierten Beratung im Versicherungsvertrieb

Zeit	Inhalte	Erwerbba-re Kompetenzen	Methoden/ Medien	Anrechenbare Zeit in Minuten
09.00–09.30	Auftragsklärungsgespräch	Optimierung des Kundenberatungsprozesses im Versicherungsvertrieb, Produkte und Dienstleistungen des Versicherungsunternehmens kundenorientiert erläutern	Lerndialog	30
10.00–11.00	Besuch bei Kunde 1		Praxisbegleitung	0
13.00–14.30	Besuch bei Kunde 2		Praxisbegleitung	0
16.00–17.00	Auswertung der Praxisbegleitung/Trainingsfeedback	Optimierung des Kundenberatungsprozesses im Versicherungsvertrieb Produkte und Dienstleistungen des Versicherungsunternehmens kundenorientiert erläutern	Lerndialog	60
Summe				90

Begründung:

- (1) Nur die Zeiten des Auftragsklärungs- und Feedbackgesprächs sind mit Bildungszeit zu belegen und damit anrechenbar. Beide Gespräche sind zu dokumentieren. Außerdem ist ein Nachweis über die Durchführung der Gespräche anzufertigen, der von allen beteiligten Personen unterschrieben wird.
- (2) Die Phasen des Kundengesprächs werden nicht bewertet.

Impressum

Herausgeber

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
Geschäftsstelle *gut beraten*
Arabellastraße 29
81925 München

Telefon 089 922001-850
www.gutberaten.de
info@gutberaten.de

Entwicklung durch die Arbeitsgruppe Anrechnungsregeln unter Beteiligung zahlreicher Unternehmen und Verbände der Versicherungswirtschaft.

Verabschiedet durch den Ausschuss *Weiterbildung der vertriebllich Tätigen* (Trägerausschuss)

Gleichstellungshinweis:

Wird zur besseren Lesbarkeit im nachfolgenden Text nur die maskuline Form gebraucht, sind damit immer Personen aller Geschlechter gemeint.

Stand: Januar 2024

Design und Layout

SOFAROBOTNIK, Augsburg & München

Regelmäßige Weiterbildung der vertrieblich Tätigen in der Versicherungswirtschaft

Eine Initiative der Versicherungswirtschaft

Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V. (AGV)

Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e.V. (VGA)

Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK)

Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (BDVM)

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bundesfachgruppe Versicherungen

VOTUM, Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e.V.



Bildungsverband

Berufsbildungswerk der Deutschen
Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

Geschäftsstelle *gut beraten*

Arabellastraße 29

81925 München

Telefon 089 922001-850

www.gutberaten.de

info@gutberaten.de