

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Versicherungen und Finanzanlagen

kompetent beraten

Prüfungsvorbereitung Teil 1

Gestreckte Abschlussprüfung (GAP 1)

Proximus 5

von
Ralph Geigengack

Verlag Europa-Lehrmittel
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 22949



Autor:

Ralph Geigengack

Lektorat:

Uwe Thews

1. Auflage 2023, korrigierter Nachdruck 2024

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-2294-9

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag, Satz und Grafiken: Typework Layoutsatz & Grafik GmbH, 86153 Augsburg
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © cla78 – shutterstock.com
Druck: Himmer GmbH Druckerei & Verlag, 86167 Augsburg

Vorwort

Zum 01.08.2022 ist die **Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen** in Kraft getreten.

Durch die Digitalisierung kam es in den letzten Jahren zu umfassenden Umstrukturierungen in der Versicherungsbranche, insbesondere zu Veränderungen der Geschäftsprozesse und Arbeitsformen. Digitale Kompetenzen gewinnen immer mehr an Bedeutung.

Um den aktuellen Entwicklungen und veränderten Anforderungen an die Mitarbeiter der Versicherungswirtschaft gerecht zu werden, wurde die Ausbildungsordnung strukturell und inhaltlich geändert:

- Die Gliederung in verschiedene Fachrichtungen entfällt. Finanzanlagen sind ein Element der Kernqualifikation.
- Statt in Versicherungssparten wird aktuell in Kundenbedarfsfeldern gedacht.
- Es stehen 5 Wahlqualifikationseinheiten zur Auswahl, die aus kaufmännischen sowie IT-Inhalten bestehen.
- Digitale Kompetenzen werden eingebunden.
- Agile Projektmethoden und agiles Projektmanagement sind integriert.
- Eine gestreckte Abschlussprüfung wird eingeführt.

Der **neue Rahmenlehrplan** legt den Schwerpunkt auf berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten und den Erwerb von beruflichen Handlungskompetenzen, z. B.

- Kundinnen und Kunden ganzheitlich in verschiedenen Lebenssituationen zu beraten und zu betreuen.
- individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden zu analysieren.
- Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen zu erstellen und dabei rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einzuhalten.
- Versicherungsfälle zu regulieren.
- projektorientiert und kollaborativ in der digitalisierten Versicherungswirtschaft zu arbeiten.
- Prozesse in der Versicherungswirtschaft einzuschätzen und Entwicklungstrends zu berücksichtigen.

Im **neugeordneten Beruf Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen** findet keine Zwischenprüfung mehr statt, sondern eine **gestreckte Abschlussprüfung (GAP)**, die aus zwei zeitlich voneinander getrennten Prüfungsteilen besteht.

Prüfungsteil 1 im vierten Ausbildungshalbjahr:

Prüfungsbereich	Inhalt	Zeit	Wertung
Allgemeine Versicherungswirtschaft	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der ersten 15 Ausbildungsmonate	120 Minuten	20 % der Gesamtnote

Prüfungsteil 2 am Ende der Ausbildung:

Prüfungsbereich	Inhalt	Zeit	Wertung
Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten ab 16. Ausbildung monat bis Ausbildungsende	150 Minuten	30 % der Gesamtnote
Wirtschafts- und Sozialkunde	Wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt	60 Minuten	10 % der Gesamtnote

Prüfungsbereich	Inhalt	Zeit	Wertung
Kundenberatungs-gespräch	Kommunikation und Handeln gegenüber dem Kunden	15 Minuten	20 % der Gesamtnote
Fallbezogenes Fachgespräch	Fachgespräch zu einem projektbezogenen Anlass	5 Minuten Einleitung 15 Minuten FFG	20 % der Gesamtnote

Das vorliegende Buch bereitet auf den **ersten Teil der gestreckten Abschlussprüfung** vor. Es orientiert sich eng am von der **Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen Nürnberg (AkA)** herausgegebenen **Prüfungskatalog**.

Die für die GAP 1 relevanten Berufsbildpositionen werden lückenlos dargestellt, die Inhalte sind aber komprimiert und prüfungsrelevant ausgerichtet. Die erfolgreiche selbstständige Prüfungsvorbereitung wird durch die lerngerechte Aufbereitung der Inhalte in Frage-Antwort-Form und anschließende ungebundene Aufgaben mit Lösungshinweisen am Ende des Buches erleichtert.

Bei der Prämienberechnung wird – wie in der Abschlussprüfung – die deutsche kaufmännische Zinsmethode 30/360 verwendet. Der Monat wird zu 30 Tagen und das Jahr zu 360 Tagen gerechnet.

Neben der Prüfungsvorbereitung kann das Buch auch als unterrichtsbegleitendes Skriptum und zur Vorbereitung auf Klassenarbeiten eingesetzt werden.

Im vorliegenden Buch wird zur besseren Lesbarkeit das generische Maskulinum verwendet. Gemeint sind jedoch immer alle Geschlechter.

Die Inhalte wurden in enger Ausrichtung auf »Proximus 5 Privatkunden« erarbeitet und an den betreffenden Textpassagen entsprechend gekennzeichnet. »Proximus 5 Privatkunden« ist das 2022 herausgegebene vollständige Bedingungswerk des Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V. mit Sitz in München (www.bwv.de).

Für Anregungen und konstruktive Kritik am Buch sind Verfasser und Verlag dankbar, ebenso wie für ein Feedback über Ihre Arbeit mit dem Buch. Schreiben Sie uns über lektorat@europa-lehrmittel.de

Viel Erfolg bei Ihrer Prüfungsvorbereitung!

Hannover, 01.06.2023

Aufbau der gestreckten Abschlussprüfung Teil 1

Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

- Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich **Allgemeine Versicherungswirtschaft** statt.
- Die Prüfungszeit beträgt **120 Minuten**.
- In Form von **ungebundenen Aufgaben** werden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in sechs Berufsbildpositionen geprüft.
- Die Aufgaben sind **schriftlich** zu bearbeiten (§ 8 VersFinKflAusbV).
- Die Abschlussprüfung Teil 1 geht mit 20 % in die Gesamtnote der Abschlussprüfung ein.

Nr.	Berufsbildposition	Gewichtung	Geprüfte Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	
1	Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen (§ 4 Absatz 2 Nummer 1 VersFinKflAusbV)	Ca. 30 %	1.1	Gesamtwirtschaftliche und gesellschaftliche Bedeutung der Branche einschätzen sowie ihre Aufgaben und Funktionen beschreiben
			1.2	Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft, insbesondere im Hinblick auf Digitalisierung und Nachhaltigkeit, beim Handeln im eigenen Arbeitsbereich berücksichtigen
2	Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen (§ 4 Absatz 2 Nummer 5 VersFinKflAusbV)	Ca. 30 %	2.1	Kundendaten erheben und pflegen sowie Kontakte und Anlässe als Möglichkeit zur Bedarfsanalyse erkennen und nutzen
			2.2	Analoge oder digitale Kommunikationsformen und -wege kunden- und serviceorientiert auswählen und anwenden
			2.3	Bei der Beratung der Kundinnen und Kunden die Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten einhalten
3	Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten (§ 4 Absatz 2 Nummer 4 VersFinKflAusbV)	Ca. 30 %	3.1	Rechtliche Vorschriften, insbesondere zu Verbraucherschutz, Wettbewerbsrecht, Geldwäsche, Versicherungsaufsicht sowie zu den Rechten und Pflichten bei der Versicherungsvermittlung, darstellen und anwenden
			3.2	Kundinnen und Kunden über die verschiedenen Wege des Zustandekommens von Verträgen, insbesondere von Versicherungs- und Finanzverträgen sowie von Verträgen zu ergänzenden Serviceleistungen informieren
			3.3	Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung einhalten

4	Wohnen und Wohneigentum absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 6 VersFinKflAusbV)	Ca. 50 %	<p>4.1 Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere Gründung eines Hausstandes und Veränderung einer Wohnsituation</p> <p>4.2 Individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen</p> <p>4.3 Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen</p> <p>4.4 Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern</p> <p>4.5 Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen</p> <p>4.6 Versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Wohnen und Wohneigentum einhalten</p>
5	Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 7 VersFinKflAusbV)	Ca. 10 %	<p>5.1 Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen der Berufsausübung und der Freizeitgestaltung</p> <p>5.2 Individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei insbesondere Haftungsansprüche gegen die Kundinnen und Kunden sowie die Möglichkeiten zur Durchsetzung eigener rechtlicher Ansprüche einbeziehen</p>
6	Mobilität und Reisen absichern (§ 4 Absatz 2 Nummer 8 VersFinKflAusbV)	Ca. 10 %	<p>6.1 Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere die motorisierte und nicht-motorisierte Teilnahme am Straßenverkehr sowie das Reisen</p> <p>6.2 Individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen</p> <p>6.3 Versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Mobilität und Reisen einhalten</p>

Inhaltverzeichnis

1 Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen	8
1.1 Bedeutung der Versicherungswirtschaft	8
1.2 Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft	13
2 Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen	19
2.1 Kundendaten erheben und pflegen sowie Kontakte und Anlässe als Möglichkeit zur Bedarfsanalyse erkennen und nutzen	19
2.2 Analoge oder digitale Kommunikationsformen und -wege kunden- und serviceorientiert auswählen und anwenden	32
2.3 Bei der Beratung der Kundinnen und Kunden die Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten einhalten	42
3 Rechtliche und vertragliche Rahmenbedingungen einhalten	59
3.1 Rechtliche Vorschriften, insbesondere zu Verbraucherschutz, Wettbewerbsrecht, Geldwäsche, Versicherungsaufsicht sowie zu den Rechten und Pflichten bei der Versicherungsvermittlung, darstellen und anwenden	59
3.2 Kundinnen und Kunden über die verschiedenen Wege des Zustandekommens von Verträgen, insbesondere von Versicherungs- und Finanzverträgen sowie von Verträgen zu ergänzenden Serviceleistungen informieren	73
3.3 Rechtsgrundlagen und betriebliche Regelungen bei der Antrags- und Vertragsbearbeitung einhalten.	90
4 Wohnen und Wohneigentum absichern	123
4.1 Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere Gründung eines Hausstandes und Veränderung einer Wohnsituation	123
4.2 Individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen	125
4.3 Kundinnen und Kunden Lösungsmöglichkeiten zur Bedarfsdeckung durch private Versicherungen aufzeigen	141
4.4 Angebote für kundengerechte Versicherungslösungen erstellen, auch im Hinblick auf Rechtsstreitigkeiten und Ansprüche Dritter, sowie die weiteren Schritte zur Vertragsschließung erläutern.	180
4.5 Kundinnen und Kunden ergänzende Serviceleistungen aufzeigen	228
4.6 Versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Wohnen und Wohneigentum einhalten	231
5 Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern	234
5.1 Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere in den Bereichen der Berufsausübung und der Freizeitgestaltung	234
5.2 Individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen und dabei insbesondere Haftungsansprüche gegen die Kundinnen und Kunden sowie die Möglichkeiten zur Durchsetzung eigener rechtlicher Ansprüche einbeziehen	235
5.3 Versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Berufsausübung und Freizeitgestaltung einhalten	239
6 Mobilität und Reisen absichern	270
6.1 Beratungsanlässe bei Privatkunden erkennen und nutzen, insbesondere die motorisierte und nicht-motorisierte Teilnahme am Straßenverkehr sowie das Reisen	270
6.2 Individuelle Bedarfe der Kundinnen und Kunden analysieren sowie Möglichkeiten der Risikoprävention und -absicherung aufzeigen	271
6.3 Versicherungsrelevante rechtliche Regelungen im Zusammenhang mit Mobilität und Reisen einhalten.	274
Lösungshinweise – Prüfungsbuch GAP 1	295
Prüfungssituationen zu Prüfungsbereich 1	295
Prüfungssituationen zu Prüfungsbereich 2	298
Prüfungssituationen zu Prüfungsbereich 3	305
Prüfungssituationen zu Prüfungsbereich 4	314
Prüfungssituationen zu Prüfungsbereich 5	332
Prüfungssituationen zu Prüfungsbereich 6	338
Sachwortverzeichnis	342

1 Prozesse in der Versicherungswirtschaft einschätzen und berücksichtigen

1.1 Bedeutung der Versicherungswirtschaft

Lerninhalte

1 Stellen Sie die einzelwirtschaftliche Bedeutung von Versicherungen für private Haushalte dar!

Für **private Haushalte** sind Versicherungen von Bedeutung, da

- sie Beruhigung vor drohenden Gefahren des Alltags und damit ein sicheres Lebensgefühl geben.
- sie Schutz vor finanzieller Not bieten.
- durch Versicherungen weniger Rücklagen für Schäden gebildet werden müssen.
- eine ausschließliche Selbstdeckung bei großen Schäden nicht möglich ist.
- sie mehr Raum für die Persönlichkeitsentfaltung geben.
- sie die Kreditwürdigkeit durch den vorhandenen Versicherungsschutz erhöhen können.
- durch Versicherungen Steuern gespart werden können.



2 Stellen Sie die einzelwirtschaftliche Bedeutung von Versicherungen für Unternehmen dar!

Für **Unternehmen** haben Versicherungen folgende Bedeutungen:

- Versicherungen beschränken bekannte – aber auch neue Risiken.
- Versicherungen erhöhen die Unternehmerinitiative, da Risiken kleiner werden.
- Versicherungsprämien sind eine feste kalkulatorische Größe.
- Versicherungsprämien sind steuermindernd.
- Versicherungen erleichtern die Unternehmensfinanzierung, da durch Versicherungsschutz die Kreditwürdigkeit steigen kann.
- Versicherungen, z. B. Lebensversicherungen, dienen Unternehmen zur Absicherung gegen Erbansprüche.

3 Erläutern Sie die gesamtwirtschaftliche Bedeutung von Versicherungen!

Für die Gesamtwirtschaft sind Versicherungen von Bedeutung, da sie

- zur Entlastung des Staates (z. B. Sozialhilfe, Wohngeld) durch Individualversicherungen, z. B. Berufsunfähigkeitsversicherung, Unfallversicherung, Lebensversicherung beitragen.
- große Arbeitgeber mit vielfältigen Berufsbildern sind.
- hohe Steuereinnahmen generieren.
- große institutionelle Investoren am Kapitalmarkt mit einer langfristigen und sicherheitsorientierten Ausrichtung sind (Kapitalsammelbecken).

4 Stellen Sie die gesellschaftliche Bedeutung von Versicherungen dar!

Für die **Gesellschaft** sind Versicherungen von Bedeutung, da Versicherungen

- Klimaschutz und Nachhaltigkeit unterstützen, z. B. durch klimaneutrale Prozesse und nachhaltige Kapitalanlagen.
- Maßnahmen zur Schadenverhütung fördern, z. B. Sicherungsmaßnahmen, Verkehrserziehung, Alkoholmissbrauchsaufklärung, Ernährungsberatung.
- die Politik beraten.
- zur Vermeidung von Insolvenzen und Arbeitslosigkeit bei Schadefällen beitragen.
- Naturkatastrophen absichern.

Prüfungssituation 1.1

Familie Fischer hat gerade ein unbebautes Grundstück erworben. Die Familie plant im nächsten Jahr darauf den Bau eines Einfamilienhauses. Der Hausbau soll zu 80 % durch ein Bankdarlehen finanziert werden.

Aufgabe

Erläutern Sie die Bedeutung von Versicherungen für Familie Fischer und ihr Immobilienprojekt!

Prüfungssituation 1.2

Aus dem Unternehmensprofil der PROXIMUS Gruppe liegen Ihnen folgende Angaben vor:

- Beschäftigte Mitarbeiter: 8.296
 - Gebuchte Bruttobeiträge: 9,555 Mrd. €
 - Anzahl Verträge: 9,93 Mio.
 - davon Lebensversicherungsverträge: 5,1 Mio.
 - Vermögensanlagen der PROXIMUS-Gruppe: 80,7 Mrd. €

Aufgabe

Erläutern Sie anhand der vorliegenden Daten die gesamtwirtschaftliche Bedeutung der PROXIMUS Gruppe!

Prüfungssituation 1.3

Die PROXIMUS Krankenversicherung AG hat im Rahmen der Digitalisierung eine Gesundheits-App für ihre Kunden eingeführt. Über die Gesundheits-App können einerseits Rechnungen eingereicht werden, andererseits enthält die App ein Gesundheitsmagazin mit Lifestyle-Beratungen. Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, eine eigene Gesundheitsakte zu führen.

Aufgabe

Erläutern Sie an diesem Beispiel die gesellschaftliche Bedeutung von Versicherungen!

Prüfungssituation 1.4

Tom Feldmann betreibt einen Sanitärinstallationsbetrieb. Für seinen Betrieb hat er eine Lagerhalle mit Büro angemietet. Er beschäftigt drei Mitarbeiter, davon eine Bürokraft. Um die Kundenaufträge erledigen zu können, hat er zwei Transporter angeschafft.

Aufgabe

Erläutern Sie an diesem Beispiel die einzelwirtschaftliche Bedeutung von Versicherungen für Unternehmen!

Prüfungssituation 1.5

Paula Bäcker und Sina Fleischer planen, gemeinsam eine Möbeltischlerei in Form der OHG zu eröffnen. Sie wollen unter anderem alte Möbel im shabby-chic Stil aufarbeiten und verkaufen. Es ist vereinbart, dass jede Gesellschafterin 100.000,00 € Eigenkapital in die Firma einbringt. Um im Todesfall einer Gesellschafterin den Fortbestand des Betriebs zu sichern, suchen sie eine Versicherungslösung.

Aufgabe

Erläutern Sie an diesem Beispiel die Bedeutung von Versicherungen für den Fortbestand von Unternehmen!

Prüfungssituation 1.6

Aus dem Unternehmensprofil der PROXIMUS Versicherung AG entnehmen Sie, dass zum 31.12.2021 bei der PROXIMUS Gruppe 584 Auszubildende beschäftigt wurden.

Aufgabe

Erläutern Sie den gesamtwirtschaftlichen Nutzen der Berufsausbildung!

1.2 Auswirkungen von Entwicklungstrends auf die Versicherungswirtschaft

① Lerninhalte

5 Definieren Sie den Begriff Digitalisierung!

Unter **Digitalisierung** versteht man die Umwandlung analoger Inhalte, z. B. Texte, Bilder in eine digitale Form, die vom Computer verarbeitet werden kann.



6 Stellen Sie Auswirkungen der Digitalisierung auf die Versicherungswirtschaft dar!

Die **Digitalisierung** führt beispielsweise

- zum Ausbau digitaler Vertriebskanäle.
- zu Kundenlösungen auf Basis künstlicher Intelligenz (KI) mit Chatbots (Online-Dialogsysteme) zur Verbesserung des Kundenerlebnisses.
- zur zielgenauen Werbeansprache durch Online-Targeting-Tools auf Basis des Standorts.
- zu flexiblen, unkomplizierten Produkten, z. B. Sach- und Haftpflichtversicherungen über InsurTechs.
- zur Nutzbarmachung der vorhandenen riesigen Datenmengen über Data Analytics.
- zur Umkehr der Informationsasymmetrie.
 - Bisher hat der Kunde das Risiko eingeschätzt.
 - Jetzt schätzt der Versicherer das Risiko aufgrund erhobener Daten ein, z. B. Fahrverhalten des Kunden, Bewegung.
- zu automatisierten Schadenprozessen.
- zur Optimierung von Prozessen durch Machine Learning, z. B. selbstlernende Prozesse bei der Betrugserkennung.
- zur Minimierung von Schäden durch vernetzte Geräte, z. B. durch Unterbrechung des Wasserflusses bei auffälligem Verbrauch.
- zu IT-Verlagerungen in die Cloud.

7 Erläutern Sie den Begriff Robo-Advisor in der Versicherungsbranche!

Ein **Robo-Advisor** ist ein digitaler Versicherungsberater. Durch Künstliche Intelligenz tritt er in Interaktion mit den Kunden. Der Roboter kann durch Fragen zusätzlichen Kundenbedarf identifizieren, automatisch Empfehlungen aussprechen und konkrete Änderungsangebote erstellen. Der Einsatz eines Robo-Advisor eignet sich bei Aufgaben, die weniger nach Empathie und Einfühlungsvermögen verlangen.



8 Nennen Sie 5 Vorteile der Digitalisierung für den Versicherungskunden!

Vorteile der Digitalisierung für den Kunden sind, z. B.

- maßgeschneiderte Produkte, die sich an den Risiken orientieren.
- flexible, unkomplizierte Produkte.
- eine schnelle Kommunikation über digitale Vertriebskanäle.
- die Verbesserung des Kundenerlebnisses durch KI-basierte Kundenlösungen, z. B. Chatbots.
- eine schnellere Schadenbearbeitung durch automatisierte Schadenprozesse.

9 Definieren Sie den Begriff Nachhaltigkeit!

Nachhaltigkeit bedeutet, die aktuellen Bedürfnisse der Gegenwart zu befriedigen, ohne zu riskieren, dass künftige Generationen schlechter gestellt werden.

10 Erläutern Sie die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit!

Die Nachhaltigkeit hat **drei Dimensionen**: Environment (Umwelt), Social (sozialer Kontext) und Governance (Unternehmensführung). Die Abkürzung **ESG** hat sich in der Finanzbranche für nachhaltiges Verhalten durchgesetzt.

- **Environment – Umwelt**, z. B.

- Schonung der Umwelt und durchdachte Nutzung der natürlichen Ressourcen,
- bewusster Umgang mit Wasser und Energie,
- bewusster Umgang mit der menschlichen Gesundheit.

- **Social – Sozialer Kontext**, z. B.

- wenig soziale Spannungen und Konflikte,
- faire Bezahlung,
- ausreichend Bildungsangebote und Ausbildungsplätze,
- gerechte Verteilung von Arbeit,
- soziale Absicherung für Alte und Kranke.

- **Governance – Unternehmensführung**, z. B.

- verantwortungsvolles Wirtschaften,
- kein Wachstum um jeden Preis,
- langfristige Strategien,
- Produkte mit langen Lebenszyklen,
- fairer Handel,
- keine Überproduktion,
- keine unnötigen Investitionen,
- keine Kinder- oder Zwangsarbeit,
- Vereinigungsfreiheit,
- gleicher Lohn für gleichwertige Arbeit von Frauen und Männern,
- Nichtdiskriminierung im Arbeitsleben.

11 Erläutern Sie den Begriff nachhaltige Finanzanlagen!

Nachhaltige Geldanlagen sind so konzipiert, dass sie ökologische und soziale Merkmale sowie Unternehmensführung in der Investitionsentscheidung berücksichtigen, z. B.

- ESG-Investmentfonds,
- ESG-Indexfonds (Abbildung von ethisch, sozial und ökologisch vorselektierten Indizes),
- Impact Investing (nachhaltige Anlagen mit messbaren sozialen, ethischen und ökologischen Auswirkungen, z. B. die Finanzierung von Neubaugebieten, die umweltschonend errichtet werden).



Prüfungssituation 1.7

Sie sind Mitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG. Die PROXIMUS Versicherung stellt die Nachhaltigkeit in den Mittelpunkt ihres Handelns. Im Bereich des Umweltschutzes – Environment werden noch konkrete Verbesserungsmaßnahmen über einen Mitarbeiterwettbewerb gesucht.

Aufgabe

Geben Sie 5 Vorschläge für umweltfreundliche Maßnahmen!

 Prüfungssituation 1.8

Sie sind Mitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG. Die PROXIMUS Versicherung stellt die Nachhaltigkeit in den Mittelpunkt ihres Handelns. Der Bereich der Unternehmensföhrung – Governance soll optimiert werden.

Aufgabe

Geben Sie 5 Vorschläge nachhaltige Maßnahmen im Bereich Unternehmensführung!

Prüfungssituation 1.9

Sie sind Mitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG. Die PROXIMUS Versicherung stellt die Nachhaltigkeit in den Mittelpunkt ihres Handelns. Im Bereich der sozialen Nachhaltigkeit soll das Arbeitsumfeld attraktiver gestaltet werden.

Aufgabe

Geben Sie 5 Vorschläge zur Verbesserung des Arbeitsumfelds!

Prüfungssituation 1.10

Auf einem Parkplatz eines Einkaufszentrums geschieht ein Kfz-Auffahrunfall.

Aufgabe

Geben Sie Beispiele, wie sich die Digitalisierung auf den Schadenprozess auswirken kann!

 Prüfungssituation 1.11

Sie sind Mitarbeiter des selbstständigen Handelsvertreters Klaus Fuchs, der ausschließlich für die PROXIMUS Versicherungsgruppe vermittelt. Ihr Kunde Jens Felske schreibt Ihnen folgende Nachricht in einem sozialen Netzwerk:

Hallo Herr Fuchs,
ich interessiere mich für einen Fondssparplan zur Altersvorsorge. In den Medien hört man jetzt sehr häufig den Begriff Nachhaltigkeit. Können Sie mir erklären, was nachhaltige Finanzanlagen sind und mir sagen, ob die Proximus-Gruppe solche anbietet.
VG Jens Felske



Aufgabe

Beraten sie den Kunden!

2 Kundinnen und Kunden ganzheitlich beraten und betreuen

2.1 Kundendaten erheben und pflegen sowie Kontakte und Anlässe als Möglichkeit zur Bedarfsanalyse erkennen und nutzen

(i) Lerninhalte

1 Nennen Sie die Merkmale eines Direktversicherers!

Ein **Direktversicherer** ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- Es gibt keine Einschaltung von Versicherungsvermittlern.
- Es gibt umfassende Online-Informationen bzw. Infos per Telefon 24/7.
- Rund um die Uhr ist der Online-Abschluss möglich.
- Es werden Fernabsatzverträge abgeschlossen.
- Oftmals sind die Prämien günstiger.
- Die Beratung erfolgt über Hotlines.
- Die Berater haben keinen eigenen Bestand.
- Die Berater haben den Angestelltenstatus.
- Es gibt eine Schadenhotline.
- Es erfolgt eine 24/7 Online-Vertragsverwaltung.

2 Stellen Sie Vor- und Nachteile der Selbstständigkeit gegenüber!

Vorteile der Selbstständigkeit sind:

- Eine freie Zeiteinteilung ist möglich.
- Es gibt ein hohes Maß an Selbstbestimmung. Eigene Ideen können verwirklicht werden.
- Es gibt hohe Verdienstmöglichkeiten.
- Es gibt viele Herausforderungen. Die Arbeit ist abwechslungsreich.
- Es gibt ein hohes Maß an Verantwortung.
- Selbstständige genießen hohes gesellschaftliches Ansehen.
- Selbstständige haben einen eigenen Kundenbestand.



Nachteile der Selbstständigkeit sind:

- Es gibt keine geregelten Arbeitszeiten, oftmais 45-60-Stunden-Wochen.
- Es gibt kaum Urlaub. Oftmals muss während des Urlaubs gearbeitet werden.
- Das finanzielle Risiko ist hoch.
- Oftmals sind hohe Anfangsinvestitionen notwendig.
- Es gibt eingeschränkte soziale Sicherheiten.
- Viele neue Kenntnisse müssen erworben werden, z. B. Buchhaltung, Steuern, Marketing.
- Es herrscht eine hohe psychische Belastung, z. B. bei schwankender Auftragslage.
- Neue Abhängigkeiten sind möglich, z. B. von Kunden.
- Der tägliche Austausch mit Kollegen kann fehlen.

3 Stellen Sie die Merkmale des Angestellten im Außendienst dar!

Angestellte im Außendienst

- sind an die Weisungen des Arbeitgebers gebunden.
- haben die Pflicht zur Kundenberatung und zur Vermittlung von Versicherungsverträgen.
- haben die Pflicht, Bericht über die Arbeit zu erstatten.
- werden nicht ins Vermittlerregister bei der IHK eingetragen.
- erhalten eine Berufshaftpflichtversicherung durch den Versicherer.

- beziehen festes Gehalt + Provisionen + Spesen.
- genießen sozialrechtliche Schutzvorschriften, z. B. Urlaubsanspruch, Arbeitszeit.
- unterliegen der Sozialversicherungspflicht.

4 Vergleichen Sie den Versicherungsvertreter nach § 84 HGB mit dem Angestellten im Außendienst!

Der **Versicherungsvertreter**

- ist Handelsvertreter nach § 84 HGB, der als Repräsentant des VR betraut ist, Versicherungsverträge zu vermitteln oder abzuschließen.
- schließt einen Agenturvertrag mit dem Versicherer ab.
- hat die Interessenwahrnehmungspflicht.
- hat die Bemühungspflicht um Aufträge.
- hat die Benachrichtigungspflicht über aufgenommene Anträge und Anzeigen der Kunden.
- hat die Geheimhaltungspflicht über die anvertrauten Informationen.
- hat die Weisungsbefolgungspflicht gegenüber dem Versicherer.
- hat eine IHK-Mitgliedschaft.
- ist im Versicherungsvermittlerregister eingetragen.
- ist zur Abgabe einer Gewerbesteuererklärung verpflichtet, da er Selbstständiger ist.
- hat keine Pflicht zur regelmäßigen Berichterstattung.
- hat keine Pflicht zur Einholung einer Genehmigung für Urlaub.
- unterliegt hohem Produktionsdruck durch den Versicherer.
- erhält eine Provision als Vergütung.
- benötigt eine kaufmännische Organisation ab ca. 100.000,00 € Provisionseinnahmen.
- benötigt eine Berufshaftpflichtversicherung nach §34d Abs. 5 Nr. 3 GewO. Die Mindestversicherungssumme beträgt seit dem 12. Juni 2020 1.300.380 Euro pro Versicherungsfall und 1.924.560 Euro für alle Versicherungsfälle eines Jahres. Gebundene Vermittler, für deren Handeln das vertretene Versicherungsunternehmen die Haftung übernimmt, sind vom Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung befreit (§34d Abs. 7 GewO).

Der **Angestellte im Außendienst**

- besitzt einen Arbeitsvertrags mit dem Versicherer.
- hat keine IHK-Mitgliedschaft.
- ist nicht im Versicherungsvermittlerregister eingetragen.
- gibt eine Einkommensteuererklärung mit Anlage N ab, da er Arbeitnehmer ist.
- hat die Pflicht, Bericht über die Arbeit zu erstatten.
- muss seinen Urlaub beantragen.
- hat hohen Produktionsdruck.
- erhält ein festes Gehalt zuzüglich Provision und Spesen.
- hat keine Buchführungspflicht.
- benötigt keine eigene Berufshaftpflichtversicherung, da der Versicherer die Haftung übernimmt.

5 Unterscheiden Sie Einfirmenvertreter (Ausschließlichkeitsvertreter) und Mehrfirmenvertreter!

Einfirmenvertreter

- sind Handelsvertreter nach § 84 HGB.
- dürfen nur für eine Versicherungsgesellschaft bzw. einen Versicherungskonzern tätig sein (Wettbewerbsverbot).
- haben z. T. das Problem, dass Kundenwünsche aufgrund der begrenzten Angebotspalette nicht immer realisierbar sind.
- erhalten oftmals eine Haftungsfreistellung und einen Regressverzicht durch den Versicherer.
- haben eine vereinfachte Verwaltung, da es nur Abrechnungsverkehr mit einem Versicherer gibt.
- haben hohen Produktionsdruck durch den Versicherer.
- benötigen keine eigene Berufshaftpflichtversicherung, wenn das vertretene Versicherungsunternehmen die Haftung übernimmt.