

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>Teil A Versicherungswirtschaft 1 – Grundlagen der Versicherung</b>	<b>9</b>
<b>1 Von der gegenseitigen Hilfe zur Gefahrengemeinschaft</b>	<b>10</b>
<b>2 Von der Gefahrengemeinschaft zur modernen Versicherung</b>	<b>14</b>
2.1 Die Gefahrengemeinschaft der Versicherten – Die Merkmale Versicherten- gemeinschaft, Rechtsanspruch auf Leistung und Gegenseitigkeit	15
2.2 Was kaufen Versicherungskunden? – Die Merkmale Schutz und Sicherheit, Vermögensbedarf und Bereicherungsverbot	17
2.3 Kosten des Versicherungsschutzes – Die Merkmale Prämie, Schätzbarkeit, Gesetz der grossen Zahl, Zufälligkeit und Kumul	19
2.4 Die professionelle Organisation der Versichertengemeinschaft – Erfordernis der Planmässigkeit und der Wirtschaftlichkeit	24
2.5 Versicherungskunde und Versicherungsunternehmen – Ein Sicherungsteam	25
<b>Repetitionsfragen</b>	<b>27</b>
<b>3 Einteilung der Versicherungen</b>	<b>29</b>
3.1 Personen-, Sach- oder Vermögensversicherung (Unterscheidungskriterium: Gegenstand der Versicherung)	30
3.2 Lebens- oder Nichtlebensversicherung (Unterscheidungskriterium: Sparte der Versicherung)	31
3.3 Schaden- oder Summenversicherung (Unterscheidungskriterium: Versicherungsleistung)	32
3.4 Privatversicherung oder öffentlich-rechtliche Versicherung (Unterscheidungskriterium: Versicherungsträger)	33
3.5 Freiwillige oder obligatorische Versicherung (Unterscheidungskriterium: Versicherungspflicht)	33
3.6 Einzel- oder Kollektivversicherung (Unterscheidungskriterium: Zahl der versicherten Objekte)	34
3.7 Einkommens- oder Vermögenssicherung (Unterscheidungskriterium: Schutzgegenstand)	34
<b>Repetitionsfragen</b>	<b>37</b>

<b>Teil B</b>	<b>Versicherungswirtschaft 1 – Das Unternehmen Versicherung</b>	<b>39</b>
<hr/>		
<b>4</b>	<b>Versicherung – ein vielschichtiges Geschäft</b>	<b>40</b>
4.1	Die Geschäftsprozesse eines Versicherers	40
4.2	Die klassische Aufteilung des Versicherers in Aussen- und Innendienst	44
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>45</b>
<b>5</b>	<b>Das Produkt Versicherung</b>	<b>47</b>
5.1	Das Produkt Versicherung – Kernleistung und Zusatzleistungen	47
5.2	Was macht eine Dienstleistung gut? – Die Servicequalität	52
5.3	Den Kunden zufrieden stellen – die Schlüsselaufgabe aller Mitarbeitenden im Dienstleistungsprozess	54
5.4	Wo viele zusammenarbeiten, müssen die Informationen allen zur Verfügung stehen – Die Kundendatei	56
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>58</b>
<b>Teil C</b>	<b>Versicherungswirtschaft 1 – Riskmanagement</b>	<b>61</b>
<hr/>		
<b>6</b>	<b>Gefahr, Risiko, Sicherheit und Unsicherheit</b>	<b>62</b>
6.1	Gefahren sind unsere täglichen Begleiter	62
6.2	Sicherheit und Unsicherheit – Die persönliche Sicherheitsbilanz	62
6.3	Risiko – Ein Begriff mit vielen Bedeutungen	64
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>67</b>
<b>7</b>	<b>Riskmanagement – Systematisch mit Risiken umgehen</b>	<b>70</b>
7.1	Was ist Riskmanagement?	70
7.2	Die Schritte des Riskmanagements im Detail	72
7.3	Riskmanagement als Begriff	78
7.4	Bin ich richtig versichert? – Viele Kunden benötigen für ihr Riskmanagement Beratung	79
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>82</b>
<b>Teil D</b>	<b>Versicherungswirtschaft 1 – Finanzierung</b>	<b>85</b>
<hr/>		
<b>8</b>	<b>Die drei wichtigsten Finanzierungssysteme (Deckungsverfahren)</b>	<b>86</b>
8.1	Das Umlageverfahren	86
8.2	Das Kapitaldeckungsverfahren	88
8.3	Das Bedarfsdeckungsverfahren	89
8.4	Prämienbestimmung nach dem Prämiendurchschnittsverfahren oder individuelle Prämienbemessung	91
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>93</b>

<b>9</b>	<b>Prämienarten und Prämienbestandteile</b>	<b>95</b>
9.1	Die Risikoprämie – Startpunkt der Prämienberechnung	95
9.2	Die Nettoprämie (Risikoprämie + Risikozuschläge)	96
9.3	Die Bruttoprämie (Nettoprämie + Verwaltungskosten + Gewinn – Zinsen)	98
9.4	Die Vertragsprämie (Bruttoprämie + kundenspezifische Zuschläge – Rabatte)	100
9.5	Barprämie (Vertragsprämie – Bonus + Malus)	101
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>103</b>
<b>Teil E</b>	<b>Versicherungswirtschaft 2 – Versicherungsvermittlung</b>	<b>105</b>
<b>10</b>	<b>Rolle des Versicherungsvermittlers</b>	<b>106</b>
	<b>Repetitionsfrage</b>	<b>109</b>
<b>11</b>	<b>Aufgaben des Versicherungsvermittlers</b>	<b>110</b>
11.1	Planung und Vorbereitung der Kundenkontakte	111
11.2	Betreuung des Kunden	126
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>128</b>
<b>12</b>	<b>Ermittlung des Versicherungsbedarfs – Methoden und Schritte</b>	<b>130</b>
12.1	Beratungsformen	130
12.2	Methoden der Bedarfsermittlung	132
	<b>Repetitionsfrage</b>	<b>134</b>
<b>13</b>	<b>Entschädigung des Versicherungsvermittlers</b>	<b>135</b>
13.1	Kundenberater, Agenten und Gelegenheitsvermittler	135
13.2	Broker	136
	<b>Repetitionsfrage</b>	<b>138</b>
<b>14</b>	<b>Die Mehrwertsteuer</b>	<b>139</b>
14.1	Die Grundzüge des Mehrwertsteuersystems	139
14.2	Von der Steuer ausgenommene Vermittlertätigkeiten	144
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>147</b>

<b>Teil F</b>	<b>Vermittlerrecht</b>	<b>149</b>
<b>15</b>	<b>Die Vermittleraufsicht</b>	<b>150</b>
15.1	Ziele und Mittel des Vermittleraufsichtsrechts	150
15.2	Die Informationspflicht der Vermittler (VAG 45)	151
15.3	Das Vermittlerregister (VAG 43)	154
15.4	Mögliche Sanktionen im Zusammenhang mit dem Aufsichtsrecht für Vermittler	158
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>160</b>
<b>16</b>	<b>Rechtsbeziehungen zwischen dem gebundenen Vermittler und dem Versicherer bzw. dem Kunden</b>	<b>162</b>
16.1	Die Beziehung zwischen dem Versicherer und dem gebundenen Vermittler	163
16.2	Die Beziehung zwischen dem Versicherer und dem Versicherungsnehmer	167
16.3	Die Beziehung zwischen dem Vermittler und dem Kunden	168
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>171</b>
<b>17</b>	<b>Rechtsbeziehungen zwischen dem Broker und dem Kunden bzw. dem Versicherer</b>	<b>172</b>
17.1	Die Beziehung zwischen dem Broker und dem Kunden	173
17.2	Die Beziehung zwischen dem Broker und dem Versicherer	175
17.3	Die Beziehung zwischen dem Versicherer und dem Versicherungsnehmer	175
	<b>Repetitionsfrage</b>	<b>176</b>
<b>18</b>	<b>Haftung</b>	<b>177</b>
18.1	Allgemeine Überlegungen zu Haftungsfragen	177
18.2	Haftungen im Dreieck gebundener Vermittler – Kunde – Versicherer	179
18.3	Haftungen im Dreieck Broker – Kunde – Versicherer	181
18.4	Beweisfragen im Zusammenhang mit Haftungsverhältnissen	184
18.5	Haftungsprävention	185
18.6	Berufshaftpflichtversicherung für Vermittler	187
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>190</b>
<b>Teil G</b>	<b>Anhang</b>	<b>191</b>
	<b>Antworten zu den Repetitionsfragen</b>	<b>192</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>208</b>