



Autorenteam: Dagmar Beyer, David Krahnenfeld, Sandrina Moyé, Carsten Pollnick, Marcel Rokosch, Katrin Wölk

Reihenkonzept: Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

## **Sicher vorbereiten und bestehen**

Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen

Prüfungsvorbereitung zum 2. Teil der gestreckten Abschlussprüfung

1. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Dieses Werk bezieht sich auf: Proximus 5 Privatkunden  
München: Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V., [2022],  
Auflage 2022 © Auflage 2022 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft  
(BWV) e.V., München  
Das vollständige Bedingungswerk Proximus 5 kann im BWV-Shop unter <https://bwv.hcteam.de/proximus> bezogen werden.

## ***westermann GRUPPE***

© 2026 Bildungsverlag EINS GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6–14, 51149 Köln,  
[www.westermann.de](http://www.westermann.de)

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf [www.schulbuchkopie.de](http://www.schulbuchkopie.de).

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66,  
38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-43780-2

### Sicher vorbereitet – erfolgreich bestehen!

Sie stehen nun vor dem zweiten Teil der gestreckten Abschlussprüfung (GAP II) zum Kaufmann bzw. zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen. Vielleicht fragen Sie sich, ob Ihre Vorbereitung ausreichend ist, ob Sie alle prüfungsrelevanten Themen beherrschen oder wie Sie gezielt letzte Wissenslücken schließen können. Mit diesem Buch halten Sie das passende Werkzeug in der Hand, um auch die zweite Etappe Ihrer Abschlussprüfung selbstbewusst und erfolgreich zu meistern.

Die Abschlussprüfung ist ein bedeutender Meilenstein auf Ihrem Weg zum anerkannten Berufsabschluss. Unser Ziel ist es, Sie optimal auf die Anforderungen der GAP II vorzubereiten. Das Buch wurde speziell für die zweite Prüfungsphase entwickelt und orientiert sich eng an den Vorgaben der zentralen Aufgabenstelle für kaufmännische Abschlussprüfungen (AkA). So können Sie sicher sein, dass die Inhalte praxisnah und exakt auf die aktuellen Prüfungsanforderungen abgestimmt sind.

### Was bietet Ihnen dieses Buch?

- Aufgaben nach Prüfungsbereichen: Die Inhalte sind nach den Prüfungsbereichen des AkA-Prüfungskatalogs für die GAP II strukturiert. Sie lernen gezielt das, was in der zweiten Prüfung von Ihnen erwartet wird.
- Ausführliche Lösungen: Zu jeder Aufgabe finden Sie auf der Rückseite nicht nur die korrekten Antworten, sondern auch detaillierte Erläuterungen und Schaubilder. So verstehen Sie Zusammenhänge und prägen sich die Inhalte nachhaltig ein.
- Übersichtlicher Aufbau: Jede Seite zeigt oben links den Prüfungsbereich und rechts das jeweilige Thema. Die Lösungen befinden sich direkt auf der Rückseite – lästiges Blättern entfällt.
- Flexible Nutzung: Sie entscheiden, ob Sie dem vorgeschlagenen Ablauf folgen oder gezielt einzelne Themen bearbeiten. Ein Sachwortverzeichnis erleichtert Ihnen das schnelle Nachschlagen bei spezifischen Fragen.

### So arbeiten Sie effektiv mit diesem Buch

Dieses Buch ist mehr als eine reine Aufgabensammlung – es ist Ihr Begleiter auf dem Weg zur erfolgreichen GAP II. Für eine optimale Vorbereitung empfehlen wir Ihnen:

Systematische Bearbeitung: Arbeiten Sie sich Schritt für Schritt durch die Prüfungsbereiche oder gezielt an Ihren individuellen Schwächen.

Lösungen direkt vergleichen: Tragen Sie Ihre Antworten ein und vergleichen Sie diese mit den Lösungshinweisen auf der Rückseite.

Wichtige Inhalte markieren: Unterstreichen oder markieren Sie zentrale Begriffe und Zusammenhänge, um sich diese besser einzuprägen.

Rechenwege dokumentieren: Schreiben Sie bei Berechnungen den vollständigen Rechenweg auf und nutzen Sie den Taschenrechner, den Sie auch in der Prüfung verwenden werden. Die Ergebnisse sollten kaufmännisch gerundet werden.

Regelmäßige Wiederholung: Festigen Sie Ihr Wissen durch das wiederholte Anschauen der Schaubilder und Erläuterungen.

### Ihr Schlüssel zum Erfolg

Die Aufgaben dieses Buches orientieren sich an realistischen Situationen und decken alle relevanten Prüfungsbereiche der GAP II ab. Ergänzende Erläuterungen und übersichtliche Schaubilder helfen Ihnen, nicht nur die richtige Lösung zu finden, sondern auch die Hintergründe zu verstehen.

Ob Sie die Themen in der vorgegebenen Reihenfolge bearbeiten oder gezielt Schwerpunkte setzen – dieses Buch passt sich Ihren Bedürfnissen an und unterstützt Sie auf Ihrem Weg zum erfolgreichen Abschluss.

Mit „*Sicher vorbereiten und bestehen*“ haben Sie ein Werkzeug an Ihrer Seite, das Ihnen hilft:

- Ihr Wissen zu testen,
- Wissenslücken zu schließen und
- sich konzentriert auf die GAP II vorzubereiten

Gehen Sie bestens vorbereitet in Ihren zweiten Teil der gestreckten Abschlussprüfung! Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Vorbereitung und drücken Ihnen die Daumen für einen erfolgreichen Abschluss.

Ihr Autorenteam

## Prüfungsmodalitäten

### 1. Struktur und Prüfungsbereiche

#### Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzanlagen (GAP II)

Die gestreckte Abschlussprüfung Teil 2 (GAP II) findet am Ende der Ausbildungszeit statt. Sie besteht aus zwei schriftlichen und zwei mündlichen Prüfungsbereichen:

- Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung (KLV) → schriftlich
- Wirtschafts- und Sozialkunde (WiSo) → schriftlich; VersFinKflAusbV § 14 (1)
- Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt → mündlich;  
VersFinKflAusbV § 9 (3), VersFinKflAusbV § 12 (4), VersFinKflAusbV § 12 (5)
- Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft → mündlich;  
VersFinKflAusbV § 13 (5)

### 2. Prüfungsinhalte und Gewichtung

Prüfungsbereich	Prüfungsform	Bearbeitungszeit (Minuten)	Gewichtung (%)
Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung, Versicherungsfall	schriftlich	150	30
Wirtschafts- und Sozialkunde	schriftlich	60	10
Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt	mündlich	max. 15 + 15 (Vorbereitung)	20
Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft	mündlich	max. 20	20

### 3. Schriftliche Prüfungen

#### Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung (KLV)

Inhalt: Lernfelder 5 bis 12 aus dem Berufsschulunterricht, insbesondere Themen wie Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung, Mobilität und Reisen, Einkommen und Hinterbliebene, Gesundheit, Krankheit und Pflege, Altersvorsorge und Vermögensbildung.

Die Inhalte aus GAP I werden nicht erneut geprüft.

Aufgaben: Ungebundene Aufgaben, die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in acht Berufsbildpositionen abprüfen.

#### Wirtschafts- und Sozialkunde (WiSo)

Inhalt: Allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge

### 4. Mündliche Prüfungen

#### Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt

Prüfungsform: Gesprächssimulation

Ablauf: zwei praxisbezogene Aufgaben zur Auswahl, 15 Minuten Vorbereitungszeit, anschließend max. 15 Minuten Gesprächssimulation.

Inhalt: Beratung, Betreuung und Kommunikation mit Kundinnen und Kunden

#### Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft

Prüfungsform: Fallbezogenes Fachgespräch auf Basis eines zuvor erstellten Reports

Ablauf: Report (2–4 Seiten) zu einer praxisbezogenen Aufgabe, die eigenständig im Ausbildungsbetrieb durchgeführt und vom Ausbilder bestätigt wurde. Der Report ist spätestens am ersten Tag der GAP II bei der IHK einzureichen. Das Fachgespräch beginnt mit einer max. 5-minütigen einleitenden Darstellung des Reports, gefolgt von einer maximal 15-minütigen Befragung durch den Prüfungsausschuss. Bewertet wird ausschließlich die Leistung im Fachgespräch, nicht der Report selbst.

### 5. Bestehens-Regelung und Zulassung

Die Teilnahme an Teil 1 der Abschlussprüfung ist Zulassungsvoraussetzung für Teil 2. Die Ergebnisse aus GAP I fließen mit 20% in die Gesamtnote ein und werden nicht erneut geprüft. Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen, auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung, wie folgt bewertet worden sind:

- im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
- im Gesamtergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
- im Prüfungsbereich Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung mit mindestens „ausreichend“,
- in mindestens zwei weiteren Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
- in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

### 6. Hinweise zur Durchführung

Die schriftlichen Prüfungen finden bundeseinheitlich an festgelegten Terminen statt. Die mündlichen Prüfungen werden im Anschluss an die schriftlichen Prüfungen von der zuständigen IHK terminiert.

### 7. Vorbereitungstipps

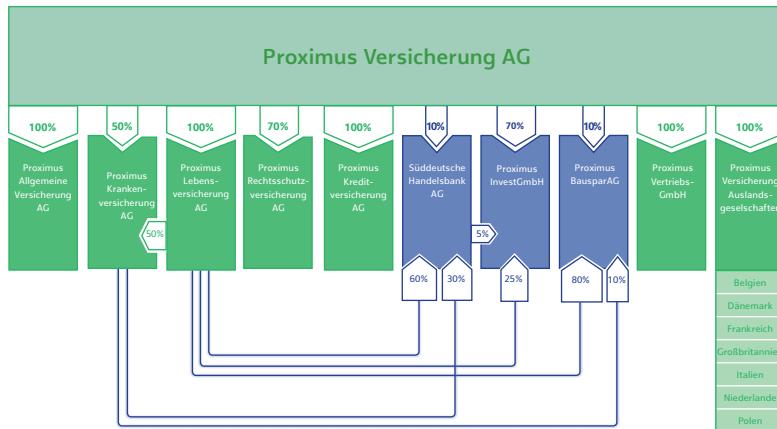
Die Prüfung orientiert sich eng am Ausbildungsrahmenplan und den Lernfeldern ab der Mitte des zweiten Ausbildungsjahres. Eine gezielte Vorbereitung auf offene und praxisnahe Aufgaben wird empfohlen. Diese Modalitäten gelten für die GAP II im Ausbildungsberuf Kauffrau/Kaufmann für Versicherungen und Finanzanlagen und bilden die Grundlage für die Abschlussbewertung der Ausbildung.

**Eine gründliche Vorbereitung ist der Schlüssel für optimale Ergebnisse.**

## Prüfungsmodalitäten

Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung							
	Berufsbildposition & Kundenbedarfsfeld	Beratungsanlässe erkennen	Lösungsmöglichkeiten aufzeigen	Angebote erstellen	Ergänzende Serviceleistungen aufzeigen	Versicherungs-relevante rechtliche Regelungen einhalten	Sparten
6	Wohnen und Wohneigentum absichern	✗	✗	✗	✗	✗	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hausrat</li> <li>• Wohngebäude</li> <li>• Glasversicherung</li> <li>• Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutz</li> <li>• Bauherren-, Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht</li> </ul>
7	Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern	✗	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haftpflicht</li> <li>• Privat- und Tierhalterhaftpflicht</li> <li>• Berufsrechtsschutz</li> </ul>
8	Mobilität und Reisen absichern	✗	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kfz-Versicherung</li> <li>• Verkehrsrechtsschutz</li> <li>• Reiseversicherungen</li> </ul>
9	Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern	✓	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krankenversicherung</li> <li>• Pflegeversicherung</li> </ul>
10	Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden	✓	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lebens-/Rentenversicherung</li> <li>• Direktversicherung</li> <li>• Finanzanlagen</li> </ul>
11	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	✓	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unfallversicherung</li> <li>• Berufsunfähigkeit</li> <li>• Risiko-LV</li> </ul>
<p><b>Weitere Prüfungsbereiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen.</li> </ul> <p><b>Berufsbildposition 12 (Versicherungsfälle regulieren):</b> Für die Versicherungsfallbearbeitung wählen die Auszubildenden eines der sechs Kundenbedarfsfelder aus. Festzulegen ist das zu bearbeitende Kundenbedarfsfeld mit Anmeldung zur Prüfung Teil 2 bei der IHK. <i>VersFinKflAusbV § 9 (3)</i></p>							

## Das Modellunternehmen



# Profil Proximus Versicherung AG – über 135 Jahre Erfahrung

## Weitere Angaben

Sitz: München, 3 HR B 62384711 AG, München

Gerichtsstand: München

USt-IdNr.: DE 199998888333

VersSt-Nr.: 1234/110/00011

Zum 31.12.2021 waren 8.296 Mitarbeiter bei der Proximus Gruppe beschäftigt, davon waren 584 Auszubildende. Hinzu kommen 3.058 selbstständige Handelsvertreter, die ausschließlich für die Proximus Versicherungsgesellschaften vermitteln. Es bestehen zu 287 Maklern und Mehrfachvermittlern Geschäftsbeziehungen.

Darüber hinaus unterhält die Süddeutsche Handelsbank AG einen eigenen Versicherungsvermittlungsdienst in der Rechtsform einer GmbH, welcher ausschließlich für die Gesellschaften der Proximus Gruppe vermittelt. Die Süddeutsche Handelsbank AG fungiert als Verwahrstelle der Proximus Invest GmbH. Die Hauptgeschäftsfelder der Proximus Gruppe sind die Lebens-, Kranken-, Kraftfahrt-, und Haftpflichtversicherung. Die Lebensversicherung erzielt 50% des gesamten Beitragsvolumens.

Die Versicherungsgesellschaften der Proximus Gruppe sind u.a. Mitglied

- des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)
- des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV-Verband, auch Ombudsman für die Private Kranken- und Pflegeversicherung)
- des Arbeitgeberverbandes der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V. (AGV)
- des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.
- des Versicherungsombudsmann e.V.
- der Verkehrsopferhilfe e.V.
- der Deutschen Gesellschaft für Versicherungs- und Finanzmathematik e.V. (DGVFM)
- der Deutschen Kernreaktor-Versicherungsgemeinschaft (KKVG)
- der Pharma-Rückversicherungs-Gemeinschaft

## Das Modellunternehmen

Die Finanzdienstleistungsunternehmen der Proximus Gruppe sind u.a. Mitglied

- des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. (BdB)
- des Bundesverbandes Investment und Asset Management e.V. (BVI)
- der Entschädigungseinrichtung deutscher Banken (EdB)

Die Versicherungsgesellschaften sind

- dem Regressverzichtsabkommen der Deutschen Feuerversicherer (RVA),
- dem Teilungsabkommen Mieterregress,
- dem Code of Conduct,
- dem Verhaltenscodex für den Vertrieb und
- der Auskunftsstelle über den Versicherungs-/Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e.V. (AVAD) als Teilnehmer beigetreten.

## Rechtliche Auslegung der Proximus Gruppe

Die Gesellschaften der Proximus Gruppe nehmen im Falle der Einlösung der Erstprämie an, dass für den Begriff „unverzüglich“ eine Dauer von 3 Tagen anzusetzen ist, es sei denn, dass besondere Umstände eine spätere Zahlung entschuldigen.

## Ergebnisse der Proximus Gruppe (Gesamt)

Versicherung	2021	2020	2019
Gebuchte Beiträge, brutto, selbst abgeschlossenes Geschäft (in Mio. EUR)	9.555	9.349	9.201
Aufwendungen für Versicherungsfälle, brutto (in Mio. EUR)	8.623	8.601	8.005
Kapitalanlagen (in Mrd. EUR)	58,4	57,6	57,3
Verträge (in Mio. Stück)	9,93	9,77	9,41
Finanzdienstleistungen			
Proximus Bauspar AG Bausparsumme (in Mio. EUR)	4.792	4.796	4.792
Bauspareinlage (in Mio. EUR)	784	779	774
Bilanzsumme (in Mio. EUR)	911	908	905
Süddeutsche Handelsbank AG Bilanzsumme (in Mio. EUR)	3.340	3.334	3.327
Proximus Invest GmbH Fondsvermögen (in Mio. EUR)	7.801	7.665	7.583
Vermögensanlagen der Proximus Gruppe (in Mrd. EUR)	80,7	80,3	73,9

Kennzahlen Proximus Lebensversicherung AG	2021	2020	2019
Beitragssannahmen in (Mio. EUR)	4.561	4.559	4.577
Anzahl Verträge (in Mio.)	5,1	5,1	5,3
Bestand VSu (in Mix. EURO)	145.631	145.627	146.211
Eigenkapitalquote			
Nettokerzinsung	2,5	2,7	2,8

Kennzahlen Proximus Krankenversicherung AG.	2021	2020	2019
Beitragssannahmen (Mio. EUR)	519,5	517	513
Aufwendungen für Versicherungsfälle, brutto,(in Mio. EUR)	432	431	429
Versicherte Personen (in Tsd.)	493	487	482
Deckungsrückstellung (in Mio. EUR)	441	425	421
Stand RfB (in Mio. EUR)	312	308	308
RfB-Quote	60,05	59,4	59,6
Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	10,6	10,5	10,8
Nettoverzinsung in Prozent	2,7	2,7	2,8

© Auflage 2022 Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e. V., München

## Die Modellagenturen

---

Agentur	Agentur Meinolf Lücke GmbH
Vertrieb	Ausschließlichkeitsvertreter Proximus Versicherung AG
Geschäftsführer-/innen	Meinolf Lücke/Sabine Lücke
Mitarbeiter-/innen	13
Geschäftsziel/ Schwerpunkt	Betreuung und Rundum-Versorgung von Privatkunden mit dem Schwerpunkt auf die Beratung und Vermittlung von Kompositversicherungen
Geschäftsanteile	Meinolf Lücke: 75,1% Sabine Lücke 24,9%
Kontaktdaten	Elisabethstr. 99c 31785 Hameln Tel. 05151/99004321-0 <a href="http://www.meinolf-lücke.proximus.de">www.meinolf-lücke.proximus.de</a>
Verträge im Bestand	11.700
Bestandsprämien	10.550.000,00 €

Agentur	Agentur Baumthaler e. K.
Vertrieb	Ausschließlichkeitsvertreter Proximus Versicherung AG
Geschäftsführer-/innen	Baumthaler Martin
Mitarbeiter-/innen	7
Geschäftsziel/ Schwerpunkt	Ganzheitliche Beratung und Betreuung.
Geschäftsanteile	Martin Baumthaler 74,2% Susanne Baumthaler 25,8%
Kontaktdaten	Regensburgerstraße 14 92421 Schwandorf Tel. 09431/677670-0 <a href="http://www.baumthaler-schwandorf.proximus.de">www.baumthaler-schwandorf.proximus.de</a>
Verträge im Bestand	4.600
Bestandsprämien	4.800.000,00 €

Agentur	Agentur Taulant Berisha e. K.
Vertrieb	Ausschließlichkeitsvertreter Proximus Versicherung AG
Inhaber/-in	Taulant Berisha
Mitarbeiter-/innen	6
Geschäftsziel/ Schwerpunkt	Umfassende Beratung und ganzheitliche Betreuung.
Geschäftsanteile	-
Kontaktdaten	Salzunger Straße 1 99817 Eisenach Tel. 03691/11001234-0 <a href="http://www.berisha-eisenach.proximus.de">www.berisha-eisenach.proximus.de</a>
Verträge im Bestand	3.100
Bestandsprämien	3.200.000,00 €

Agentur	Agentur Ersin Yilmaz e. K.
Vertrieb	Ausschließlichkeitsvertreter Proximus Versicherung AG
Inhaber/-in	Ersin Yilmaz
Mitarbeiter-/innen	5
Geschäftsziel/ Schwerpunkt	Umfassende Beratung und individuelle Betreuung.
Geschäftsanteile	-
Kontaktdaten	Löwenstraße 26 96482 Coburg Tel. 09561/33 33 44-0 <a href="http://www.yilmaz-coburg.proximus.de">www.yilmaz-coburg.proximus.de</a>
Verträge im Bestand	2.800
Bestandsprämien	2.900.000,00 €

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Prüfungsbereich Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungs-fallbearbeitung</b>	
Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern .....	11
Mobilität und Reisen absichern .....	29
Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern – Kranken- und Pflegeversicherung .....	45
Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden – Lebens- und Rentenversicherungen .....	59
Kunden im Bedarfsfeld Finanzanlagen beraten .....	83
Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen – Unfallversicherung .....	101
Berufsunfähigkeitsversicherung.....	115
Risikolebensversicherung .....	121
Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen – Rechnungswesen .....	123
Kosten- und Leistungsrechnung .....	131
Controlling .....	139
Versicherungsfälle regulieren – Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern .....	147
Mobilität und Reisen absichern.....	159
Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern .....	167
Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden .....	175
Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen.....	183
Wohnen und Wohneigentum absichern.....	191
<b>Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	
Wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt –	
Aufbau des Ausbildungsbetriebs .....	199
Duales System & Ausbildungsvertrag .....	203
Betriebliche Mitbestimmung.....	207
Tarifrecht .....	211
Positionen der Entgeltabrechnung .....	213
Arbeitsvertrag & Arbeitsrechtliche Vorschriften .....	215
Arbeitszeugnis & Weiterbildung .....	219
Vertragsrecht .....	221
Kaufvertrag .....	225
Rechtsform der Unternehmen.....	229
Handlungsvollmacht & Prokura .....	235
Grundlagen des Wirtschaftens .....	237
Markt und Preis .....	241
Grundzüge der Wirtschaftspolitik .....	245
Geldpolitik .....	247
Konjunkturpolitik .....	249
Kooperation und Konzentration .....	251
Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb .....	253
Digitalisierte Arbeitswelt – Digitalkompetenzen und Kommunikation .....	255
<b>Prüfungsbereich Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt</b>	
Allgemeines zur Gesprächssimulation –	
Tipps zur Vorbereitung auf und für den Tag des Kundenberatungsgesprächs .....	257
Absicherung von Wohnen und Wohneigentum .....	263
Absicherung von Berufsausübung und Freizeitgestaltung .....	267
Mobilität und Reisen absichern .....	271
Gesundheit fördern sowie Absicherung von Krankheit und Pflege .....	275
Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden .....	279
Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen.....	283
Absicherung von Nicht-Privatkunden .....	287
<b>Prüfungsbereich Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft</b>	
Allgemeines zum fallbezogenen Fachgespräch – Tipps zur Vorbereitung auf die einleitende Darstellung .....	291
<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	300
<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	301



## 1. Aufgabe

### Situation

Sie arbeiten in der Haftpflichtabteilung der Proximus Versicherung AG.  
Sie erhalten heute ein Schreiben Ihres Kunden Michael Deininger:

<i>Proximus Versicherung AG Theresien Straße 7 80333 München</i>	<i>Michael Deininger Kanalweg 36 76121 Karlsruhe</i>
--	--

*Sehr geehrte Damen und Herren,  
mit einem Bekannten habe ich über die Notwendigkeit einer  
Privathaftpflichtversicherung diskutiert. Nach diesem Gespräch habe ich  
folgende Fragen an Sie:*

1. *Mein Bekannter vertrat die Meinung, mein Sohn brauche keine Versicherung, da er in seinem Alter noch nicht deliktfähig sei und somit auch nicht für Schäden haften müsse. Kann es sein, dass niemand für die verursachten Schäden meines Sohnes aufkommen muss?*
2. *Wir haben vor, uns dieses Jahr aus unserem Urlaub auf dem Bauernhof eine Katze und einen Hund mitzubringen. Da ich mir aber noch nicht sicher bin, möchte ich jetzt noch keine Haftpflichtversicherung dafür abschließen. Wir werden gut auf die Tiere aufpassen und somit kann man uns ja nicht belangen, da es dann ja eine Art „höhere Gewalt“ ist, wenn etwas passieren sollte. Unser Bekannter vertritt die Meinung, dass wir uns trotzdem einem großen Risiko aussetzen, wenn diese Tiere unterwegs etwas „anstellen“. Was meinen Sie dazu?*

*Bitte beantworten Sie uns möglichst bald unsere Fragen.  
Im Voraus vielen Dank.*

*Mit freundlichen Grüßen  
Michael Deininger*

Ihnen liegen folgende Vertragsdaten vor:

VN	Michael Deininger, geb. am 21.08.1982
Beruf	Bankkaufmann, Angestellter
Ehepartner	Sonja Deininger, geb. am 14.05.1986
Kinder	Simon Deininger, geb. am 03.07.2018
Anschrift	Kanalweg 21, 76121 Karlsruhe

Versicherungsnachweis		
Versicherungsschein-Nummer		PHV/4711-2007 vom 01. Januar 2023
Bedingungen		PHV 2021
Versicherungsbeginn/-ablauf		01. Januar 2023/ 01. Januar 2026
Beitrag/Rate		86,80 € (netto)
Fälligkeit		jährlich
Beitragskonto		ausgeglichen
Deckungs- summe	Personen-, Sach- und Vermögensschäden	10.000.000,00 € pauschal
Produkt	Privathaftpflicht	Familien-Versicherung, ohne SB

Bereiten Sie Ihre Antwort an Herrn Deininger vor.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## 2. Aufgabe

### Situation

Sie arbeiten in der Haftpflichtabteilung der Proximus Versicherung AG. Es liegt Ihnen folgendes Schreiben des Kunden Martin Bittner zur Bearbeitung vor:

*Proximus Versicherung AG  
Maximilianstr. 38  
80333 München*

*Sebastian Kleiber  
Brunnenstr. 8  
70666 Stuttgart*

**Privathaftpflichtversicherung Nr. 79 619 703**

Sehr geehrte Damen und Herren,  
am 11. August werde ich mit meiner Freundin, ihrem Hund und ihrem Kater zusammenziehen. Meine Freundin ist als Schulungsreferentin voll berufstätig. Sie ist gerade geschieden worden. Ihr Ex-Mann ist in die USA ausgewandert, weshalb sie gerne wissen möchte, wie es um den Privathaftpflichtversicherungsschutz ihrer Tochter Iris (22 Jahre) bestellt ist, die im sechsten Semester in München studiert und nächstes Jahr ein Auslandsstudienjahr in den USA machen wird.

*Wir werden außerdem zukünftig eine Putzhilfe beschäftigen.  
Welche Änderungen ergeben sich für meine Privathaftpflichtversicherung?  
Ich möchte, dass alle sich für uns eventuell ergebenden Risiken optimal  
abgesichert sind.*

*Vielen Dank und freundliche Grüße  
Sebastian Kleiber*

## Auszug aus dem Vertragsspiegel:

Versicherte Person/VN	Sebastian Kleiber
PHV	Single-Versicherung ohne SB Alternative B
Laufzeit	3 Jahre
Versicherungsbeginn	01. April 2023

Notieren Sie die wesentlichen Punkte, die Sie in einem Beratungsgespräch ansprechen (Beitragssangaben sind nicht erforderlich).

**1. Aufgabe****Situation**

Frau Tina Wilter ist bei der Proximus Sachversicherungs-AG mit einer Unfallrisikovorsorge und einer Hausrat- und Haftpflichtversicherung versichert. Bei der Proximus Lebensversicherungs-AG und auch anderswo hat sie keine Verträge. Sie hat zwar Interesse an dem Thema Altersvorsorge, schließlich empfiehlt ihr sogar die Rentenversicherung in ihrem jährlichen Schreiben, sich privat abzusichern, doch ist sie sich eigentlich gar nicht sicher, ob eine private Vorsorge für sie überhaupt erforderlich ist.

## 1.1 Zahlt nicht der Staat eine Altersrente aus?

Bitte führen Sie Frau Wilter **drei** Argumente auf, warum die private Altersvorsorge immer wichtiger wird.

- 
- 
- 

## 1.2 Erklären Sie Frau Wilter die grundlegenden Unterschiede zwischen der gesetzlichen Rentenversicherung und der privaten Rentenversicherung in einer knappen Gegenüberstellung.

Gesetzliche Rentenversicherung	Private Rentenversicherung
•	•
•	•
•	•

## 1.3 Frau Wilter will noch wissen, zu welcher Vorsorgeschicht die gesetzliche Altersrente gehört und welche Produkte in die zweite und dritte Schicht fallen.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 1.4 Jetzt ist sie interessiert: Wenn in ihrer Rentenmitteilung davon gesprochen wird, dass sie schon selbst privat vorsorgen soll, was macht dann die Rentenversicherung eigentlich? Gehen Sie darauf ein, welche Leistungen die gesetzliche Rentenversicherung für Versicherte erbringt.

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 9. Aufgabe

## Situation

Herr Kirshan Kumar ist noch kein Kunde Ihrer Agentur und kam zufällig vorbei. Er sucht nach einer Kapitalanlagemöglichkeit, mit der er für mindestens zehn Jahre eine Summe von 25.000,00 € anlegen kann. Ihm sind vor allem hohe Zinserträge wichtig, doch auch das Beitragsgarantieniveau soll hoch sein. Erst mal geht es ihm nur um ein paar gute Hinweise und Tipps – er muss sich noch überlegen, ob er bei Ihnen oder der Konkurrenz kauft.

- 9.1 Zählen Sie mindestens **drei** Produkte der Proximus Lebensversicherungs-AG auf. Welche Produkte eignen sich für den gezielten Aufbau eines Kapitalvermögens? Und was bedeutet es, ein „Kapitalwahlrecht“ zu haben?

- - 
  - 
  - 
  -

- 9.2 Welche Produkte eignen sich besonders zum gezielten Aufbau einer zusätzlichen monatlichen Altersrente, um der zunehmenden Versorgungslücke im Alter entgegenzuwirken? Zählen Sie mindestens **drei** Produkte auf.

## 10. Aufgabe

## Situation

Ihre Agentur Baumthaler e. K., bei der Sie angestellt sind, vermittelt auch Verträge für die Proximus Lebensversicherungs-AG. Aufgrund einer aktuellen Ausschreibung gilt es, vermehrt den Baustein zur „planmäßigen Erhöhung der Beiträge und Leistungen“ bei Vertragsbeginn mit einzuschließen. Ihr Kunde Winfried Meyer ist skeptisch: „Ich soll also jedes Jahr x Prozent Mehrbeitrag zahlen? Wofür?“

- 10.1 Bereiten Sie sich auf den nächsten Termin mit Herrn Meyer vor. Erläutern Sie den Nutzen der „dynamischen Erhöhung von Leistung und Beitrag“ für den Kunden, für Sie und Ihre Agentur und die Proximus Lebensversicherung AG.

- ---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 10.2 Bereiten Sie sich auf die Frage vor, wieso er gerade ab Vertragsbeginn die Beiträge mit diesem Baustein erhöhen sollte. Kann er denn nicht die Beiträge in gewissen Grenzen erhöhen oder Zuzahlungen tätigen?

# Mündliche Prüfungsbereiche

## Gesprächssimulation: Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt

- 15 Minuten (+ 15 Minuten Vorbereitungszeit)
- Gewichtung 20% vom Gesamtergebnis

## Fallbezogenes Fachgespräch: Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft

- 20 Minuten (5 Minuten einleitende Darstellung + 15 Minuten Gespräch)
- Gewichtung 20% vom Gesamtergebnis

## 1. Allgemeines

Im mündlichen Prüfungsteil „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ sollen Sie lt. § 12 der Ausbildungsverordnung eine maximal 15-minütige Gesprächssimulation durchführen. Eine der prüfenden Personen spielt dabei Ihre Kundin oder Ihren Kunden. Sie müssen keine Kundendaten aufnehmen und sämtliche Informations- und Aufklärungspflichten sind erfüllt bzw. können als in einem Vorgespräch besprochen angesehen werden.

## 2. Der Ablauf am Tag der Prüfung

Sie können anhand des folgenden Beispielplans den Ablauf eines Prüfungstags erkennen, an dem beide mündlichen Prüfungsteile hintereinander abgeprüft werden. Sehen Sie die Zeitangaben als Durchschnittsangaben an. In Ihrem Fall können insbesondere die Beratungszeiten zwischen und nach den mündlichen Prüfungsteilen kürzer oder länger ausfallen. Dies hat nicht unbedingt etwas mit Ihrer Leistung zu tun.

Ihre zuständige IHK kann auch einen anderen Ablaufplan haben. Das fallbezogene Fachgespräch kann auch vor der Gesprächssimulation stattfinden, oder die beiden mündlichen Prüfungsteile können an zwei Tagen getrennt voneinander stattfinden. Zögern Sie nicht, bei Fragen Ihre zuständige IHK zu kontaktieren.

1 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begrüßung und Vorstellung der Prüferinnen und Prüfer</li> <li>• Die Identifikation mit Einladung und Personalausweis</li> <li>• Aushändigung beider Fallsituationen</li> </ul>
15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbereitungszeit Gesprächssimulation</li> <li>• Sie entscheiden sich für eine der beiden Fallsituationen</li> </ul>
15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung des Kundenberatungsgesprächs</li> </ul>
15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswertung des Kundenberatungsgesprächs</li> <li>• Sie werden währenddessen in den Vorbereitungsraum gebeten</li> <li>• Es gibt keine Vorbereitungszeit für das Fallbezogene Fachgespräch</li> </ul>
20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung des fallbezogenen Fachgesprächs, hiervon die ersten fünf Minuten für die einleitende Situationsdarstellung</li> </ul>
10 Min.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie werden erneut in Vorbereitungsraum gebeten</li> <li>• Anschließend Verkündigung des Ergebnisses</li> </ul>

Im Prüfungsraum sitzen normalerweise drei Prüfende: zwei beauftragte Personen der Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite verschiedener Unternehmen sowie eine Lehrkraft. Von dieser paritätischen Besetzung kann in seltenen Einzelfällen abgewichen werden. Dabei kann es auch vorkommen, dass man die Prüfenden bereits kennt oder es sogar eine Ihnen bekannte Berufsschullehrkraft ist. Dies steht der Prüfungsordnung nicht entgegen und ist erlaubt. Einzig die aktiv an Ihrer eigenen Ausbildung beteiligten Ausbildenden dürfen Sie hier nicht prüfen. Die Aufgaben der Prüfenden werden verteilt und können während der mündlichen Prüfungsteile wechseln: Prüfungsvorsitz, Rollenspielende bzw. Fragenstellende und bewertende Beobachtende.

In der Gesprächssimulation ist eine prüfende Person Ihre Kundin bzw. Ihr Kunde. Die gespielte Rolle sollte der Fallvorgabe annähernd entsprechen. Die Person, die Sie prüft, darf theoretisch Kleinigkeiten ändern oder Informationen mündlich ergänzen, aber das sollte die Ausnahme bleiben. Die prüfende Person darf keine wesentlichen Änderungen vornehmen und keine Änderungen, die die Bedarfssituation der Kundin bzw. des Kunden oder deren/dessen Daten ändern.

Die prüfende Person soll eine angenehme Atmosphäre zulassen, sich freundlich und unwissend geben. Sie gibt bereitwillig Informationen heraus und nimmt die Rolle einer „Alltagskundin“ bzw. eines „Alltagskunden“ ein. Die prüfende Person kann Ihnen dezente Hinweise geben, wenn Sie abdriften oder nachhaken, wenn ihr eine Information grob falsch vorkommt. Beispiele: „*Sind Sie sich da sicher?*“ Oder: „*Aha, das habe ich aber mal anders gehört!*“. Davon abgesehen wird nicht Ihr Fachwissen, sondern Ihre Beratungsleistung bewertet.

### Im Fokus steht dabei vor allem:

- Sie führen das Gespräch zielorientiert, kommunizieren grob den Ablauf des Gesprächs und behalten Ihren „roten Faden“ bei.
- Sie berücksichtigen die Informationen aus dem Kundenspiegel und die Interessen und Risikoneigung Ihrer Kundin bzw. Ihres Kunden.
- Sie priorisieren die Interessen/Bedürfnisse des Kunden bzw. lassen diese den Kunden priorisieren.
- Sie gehen auf die Fragen und Einwände Ihrer Kundin bzw. Ihres Kunden ein.
- Sie setzen Ihre Hilfsmittel und Medien gesprächsunterstützend und zum Vorteil der Kundin bzw. des Kunden ein.
- Sie erkennen und benennen Zusatzbedarfe über den Gesprächsanlass hinaus und wägen mögliche Lösungen gemeinsam mit der Kundin bzw. dem Kunden ab.

Die Prüfenden halten im Verlauf der beiden Prüfungsteile ihre Beobachtungen auf den Beobachtungs- und Bewertungsbögen fest. Dazu können auch Zitate von Ihnen gehören. Wundern Sie sich also nicht, wenn die Prüfenden viel schreiben.

In der Regel bekommen Sie bei der Auswertung keine konkrete Punktzahl bzw. Note mitgeteilt. Ihnen wird aber gesagt, ob Sie bestanden haben oder nicht.

Manchmal erfolgt eine kurze Auswertung und Ihnen wird eine Note in Worten mitgeteilt, z. B.: „*Ihr Kundenberatungsgespräch haben Sie gut gemacht*“.

Oft werden Sie nach einer kurzen Selbsteinschätzung gefragt. Im Anschluss wird Ihnen noch geschildert, wie der weitere Ablauf ist und dass Sie das Gesamtergebnis postalisch erhalten.

### 3. Nutzen Sie gesprächsunterstützende Hilfsmittel

Es handelt sich um von Ihnen im Vorfeld ausgewählten Onepager, Flyer oder Broschüren, die Sie gerne während dem Gespräch einsetzen dürfen. Sie können damit zusätzliche Produktinformationen aufzeigen, Vorteile herausstellen, Sachverhalte und Versorgungslücken visualisieren und Sie in Ihrer Argumentation zu unterstützen.

Der gesprächsunterstützende Einsatz von digitalen oder analogen Hilfsmitteln ist lt. Ausbildungsordnung sogar gefordert. Auch im Prüfer-Bewertungsbogen des Bildungsverbands der Versicherungswirtschaft steht, dass Sie die Risiken im Kundenumfeld anhand der Kundensituation veranschaulichen (Kategorie 2, Punkt 1) und gesprächsunterstützend Hilfsmittel (Kategorie 3, Punkt 2) einsetzen sollen (vgl. [https://kvf-guide.bwv.de/downloads/AO\\_\\_ARP\\_\\_RLP/BB-Bogen\\_Kunden-gespraech.pdf](https://kvf-guide.bwv.de/downloads/AO__ARP__RLP/BB-Bogen_Kunden-gespraech.pdf)).

Mit der Einladung Ihrer IHK werden Sie auch über die technischen und räumlichen Gegebenheiten aufgeklärt. Stellen Sie sicher, dass die gewünschten Hilfsmittel bzw. Ihr Equipment vorhanden sind.

#### Einige hilfreiche Fragen:

- Sind Steckdose, Verlängerungskabel und Verteilersteckdose vorhanden?
- Welche Materialien oder Hilfsmittel möchte ich mitnehmen?
- Welche Hardware/Technik steht vor Ort zur Verfügung? (Beamer, usw.)
- Sind Anschlusskabel vorhanden? (z. B. HDMI-Kabel)
- Ist ein Flipchart mit Stiften, Metaplanwand und Pinnnadeln vorhanden?

Grundsätzlich ist jedes Hilfsmittel gestattet: Tarifunterlagen, Bedingungswerke, Gesetzestexte, Fachliteratur, Notebook, Tablet, Taschenrechner, Flipchart und mehr. Betreiben Sie aber keinen „Overkill“. Nehmen Sie nur mit, was Sie tatsächlich einsetzen wollen und womit Sie routiniert umgehen können.

Auch die Nutzung firmeninterner Beratungsunterlagen und -software ist erlaubt. Doch Vorsicht: Die Software soll Ihnen die Arbeit nicht abnehmen, sondern unterstützend wirken. Ein routinierter Umgang damit wird vorausgesetzt, sonst wirken Sie schnell unvorbereitet und verlieren wertvolle Zeit.

Sofern die Nutzung digitaler Hilfsmittel wie Notebook, Handy oder Smartwatch erlaubt ist, ist die Kontaktaufnahme mit Dritten während der Vorbereitungszeit und während des Prüfungsgesprächs verboten. Dies entspricht dem Grundsatz der Nichtöffentlichkeit, der in den Prüfungsordnungen der IHK steht.

#### Hinweis

*Die Nutzung der Geräte für Tarifierungsprogramme, für digitale Verkaufshelfer, als Suchmaschine und zur Befragung einer KI ist gestattet, kostet Ihnen aber möglicherweise zu viel Zeit.*

Empfehlenswert sind analoge Verkaufshelfer – sie sind immer verfügbar. Sie sollten Ihre digitalen Helper zur Sicherheit auch in ausgedruckter Form dabei haben, falls es im Prüfungsraum unerwartet Probleme mit Strom, Internetzugang oder Technik gibt.

#### Merke

*Digital ist toll, aber analog ist ausfallsicher.*

Kommt es zu einer Verbindungsstörung, einem Strom- oder Akkuausfall oder ist die Technik defekt, so darf dies nicht zu einer Abwertung durch die Prüfenden führen. Ihr Umgang mit auftretenden Problemen kann aber durchaus zu einer Abwertung führen. Die verlorene Zeit kann dazu führen, dass Sie nicht alles zeigen können, was Sie wissen.

Eine gute Idee ist es, Ihre Hilfsmittel und Verkaufshelfer selbst zu erstellen – und zwar auf das Lernfeld zugeschnitten und auf das Wichtigste gekürzt. Nach der Gesprächssimulation werden Sie zur Beratung herausgebeten. Ihre Hilfsmittel verbleiben im Raum, sodass auch die Prüfenden Einblick nehmen könnten. Zu sehen, wie viel Arbeit Sie investiert haben, kann durchaus unterstützend wirken. Aufgabe des Prüfungsausschusses ist es aber, die Beratungsqualität unabhängig von den gewählten Hilfsmitteln zu bewerten.

**Fall Neukunde****Gesprächsanlass**

Frau Miller hat die Ausbildung zur Maurerin erfolgreich beendet und bezieht in drei Monaten gemeinsam mit ihrem Freund die erste eigene Wohnung. Die Eigentumswohnung gehört ihren Eltern und ist zurzeit noch fremdvermietet.

**Ziele und Wünsche**

In der Ausbildung hat sie noch nicht viel Geld ansparen können und deshalb ist es ihr wichtig, ihr Hab und Gut vor finanziellem Schaden zu schützen.

Ihre Eltern haben ihr nahegelegt, sich beraten zu lassen.

Die Kundin besitzt ein E-Bike (Wert 4.500,00 €), welches sie von den Eltern geschenkt bekommen hat.

**Zusatzinformationen**

<b>Vor- und Nachname</b>	Marie Miller
<b>Neukunde</b>	
<b>Geburtsdatum</b>	22.05.2004
<b>Anschrift</b>	An der Eich 10, 80336 München
<b>Wohnsituation</b>	Eigentumswohnung der Eltern
<b>Kommunikationsdaten</b>	Tel. 0171/10080100
<b>aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/Berufsstatus/Arbeitgeber</b>	Maurerin
<b>berufliche Perspektiven</b>	keine
<b>Hobbys</b>	Schildkröte Mampfi, Radfahren, Reisen
<b>Einkommen brutto/netto mtl.</b>	5.000,00 € / 3.100,00 €
<b>Anzahl Gehälter</b>	13
<b>sonstige Einnahmen</b>	–
<b>Familiensituation</b>	
<b>Familienstand (ggf. seit)</b>	ledig
<b>Anzahl Kinder</b>	–
<b>Ehepartner(in)/Lebenspartner(in)</b>	
<b>Vor- und Nachname</b>	Christian Schön
<b>Geburtsdatum</b>	24.06.2001
<b>Anschrift</b>	An der Eich 10, 80336 München

<b>Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/Arbeitgeber</b>	Schreiner
<b>berufliche Perspektiven</b>	–
<b>Hobbys</b>	Reiten, Tauchen, Surfen
<b>Einkommen brutto mtl./netto mtl.</b>	6.000,00 € / 3.600,00 €

<b>bekannte bestehende Absicherungen, Verträge etc.</b>			
<b>Versicherungen bei Ihnen im Bestand</b>			
<b>Versicherungsart</b>	<b>VN/VP</b>	<b>Leistungsart/-höhe</b>	<b>sonstige Angaben</b>
<b>Bestehendes Vermögen</b>			
<b>bestehende Kredite/Darlehn</b>			
Darlehen	–		
<b>sonstige relevante Angaben</b>			
Sämtliche Informationspflichten (nach § 15 VersVermV) sowie Aufklärungspflichten (insbesondere zu den Themen Datenschutz und Dokumentationspflicht) wurden von Ihnen bereits im Vorgespräch ausreichend erfüllt bzw. thematisiert.			

**Fall Bestandskunde****Gesprächsanlass**

Frau Schwarz hat ein Einfamilienhaus geerbt. Das Haus ist renovierungsbedürftig. Der Einzug kann erst nach den Renovierungsarbeiten in ca. acht Monaten erfolgen. Die Renovierungsmaßnahmen beziehen sich auf Fenster, Heizung, Fußböden und Badezimmer. Zusätzlich wird eine Photovoltaikanlage auf dem Nord- und Süd-Dach installiert.

**Ziele und Wünsche**

Frau Schwarz möchte im Schadenfall vor finanziellen Lasten geschützt sein und das geerbte Haus entsprechend gut absichern. Zurzeit besteht eine Wohngebäudeversicherung bei der New Generation Versicherung.

**Zusatzinformationen**

<b>Vor- und Nachname</b>	Inge Schwarz
<b>Bestandskunde</b>	seit fünf Jahren mit Hausrat Versicherung
<b>Geburtsdatum</b>	30.08.1988
<b>Anschrift</b>	Hauptmarkt 25, 90403 Nürnberg
<b>Wohnsituation</b>	Einfamilienhaus
<b>Kommunikationsdaten</b>	i.S@mustermann.com
<b>aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/Arbeitgeber</b>	Tagesmutter von zu Hause aus für fünf Kinder
<b>berufliche Perspektiven</b>	–
<b>Hobbys</b>	Schwimmen, Ski fahren
<b>Einkommen brutto/netto mtl.</b>	2.500,00 € / 1.750,00 €
<b>Anzahl Gehälter</b>	12
<b>sonstige Einnahmen</b>	–
<b>Familiensituation</b>	
<b>Familienstand (ggf. seit)</b>	verheiratet
<b>Anzahl Kinder</b>	–
<b>Ehepartner(in)/Lebenspartner(in)</b>	
<b>Vor- und Nachname</b>	Thomas Schwarz
<b>Geburtsdatum</b>	15.08.1987
<b>Anschrift</b>	Hauptmarkt 25, 90403 Nürnberg
<b>aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufsstatus/Arbeitgeber</b>	Musiklehrer

<b>berufliche Perspektiven</b>	keine
<b>Hobbys</b>	Schwimmen, Ski fahren
<b>Einkommen brutto/netto mtl.</b>	7.500,00 € / 3.000,00 €
<b>Anzahl Gehälter</b>	13
<b>Kind 1</b>	
<b>Vor- und Nachname</b>	Moritz Schwarz
<b>Geburtsdatum</b>	01.07.2013
<b>Anschrift</b>	Bienenallee 6, 95444 Bayreuth
<b>Kindergarten/Schule/Studium</b>	Schule

Bekannte bestehende Absicherungen, Verträge etc.						
Versicherungen bei Ihnen im Bestand						
<b>Versicherungsart</b>	<b>VN/VP</b>	<b>Leistungsart/-höhe</b>	<b>sonstige Angaben</b>			
Hausratversicherung						
	Kundin	VS 50.000,00 €	Klausel 7712			
Versicherungen bei anderen Unternehmen						
Kraftfahrtversicherung Proximus	Kunde	KH und VK/TK	Ford B-Max			
Privathaftpflichtversicherung Proximus	Kundin/ gesamte Familie	2.000.000 € für Personen-, Sach- und Vermögensschäden				
bestehendes Vermögen						
Girokonto	3.000,00 €					
bestehende Kredite/Darlehn						
Darlehn	Kosten für die Renovierung 120.000,00 €					
sonstige relevante Angaben						
Sämtliche Informationspflichten (nach § 15 VersVermV) sowie Aufklärungspflichten (insbesondere zu den Themen Datenschutz und Dokumentationspflicht) wurden von Ihnen bereits im Vorgespräch ausreichend erfüllt bzw. thematisiert.						

## Sachwortverzeichnis

---

**Deutsche Aktuarvereinigung e.V. (DAV), Köln:** 63.1.

**DIHK Deutsche Industrie- und Handelskammer, Berlin:** 204.1.

**fotolia.com, New York:** delux 53.2; klickermint 203.1; Trueffelpix 217.1.

**iStockphoto.com, Calgary:** AndreyPopov Titel; Halfpoint 53.1; lucigerma 114.1; Tempura 171.1; tupungato 122.1.

**Medizinischer Dienst Bund (KöR), Essen:** 48.1.

**Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.:** dpa-Zentralbild/Lösel, Jürgen 59.1.

**Shutterstock.com, New York:** BalanceFormCreative 55.1; baranq 148.1; Ground Picture 74.1;

Moiseiev, Serhii 166.1; piksik 175.1; Pressmaster 221.1; Samuel Borges Photography 47.2;

vectorfusionart 197.1.

**stock.adobe.com, Dublin:** Coloures-Pic 214.1; CrazyCloud 206.1; detailblick-foto 108.1; electriceye 118.1;

Jonathan 47.1; Kneschke, Robert 102.1; marcus\_hofmann 186.1; Visions-AD 51.1; Wodicka, Erwin 150.1.

## Bildquellenverzeichnis

A	F	J	M	rehabilitierende Maßnahmen	T
Ablebensfall 176	Fachaufgabe 293	Jugendarbeitsschutzgesetz 215	Magisches Viereck 245	169	Tarifverhandlungen 211
Abschluss- und Vertriebskosten 62	Fachkompetenz 291	Jugend- und Auszubildendenvertretung 207	Maximalprinzip 239	Rentabilität 68	Tarifvertrag 211
abstrakte Verweisung 119, 120	Fallbezogenes Fachgespräch 291	juristische Person 221	Methodenkompetenz 291	Rentenbescheid 81	Teilabtretung 182
Abtretungen 182	Fallvorgaben 260	K	Minimalprinzip 239	Rentengarantiezeit 182	Teilkündigung 70
Altersvorsorge 59	finanzielle Schwierigkeiten 53	Kapitalabfindung 181	Mitwirkung unfallbedingter Vorschäden 186	Rentenversicherung 59	Todesfall 176
AltZertG 73	Firmierungsgrundsätze 229	Kapitalerträge 64	Mitwirkung von Krankheiten 186	Reponierung 62	<b>U</b>
Angebotskurve 243	Folgebeitrag 176	Kapitalertragsteuer 70	Modell der vollständigen Handlung 292	Riesterrente 60	Überschussbeteiligung 63
Angstzustände 171	Fonds 73	Kapitalgesellschaften 233	Modellrechnung 67	Risiken 61	Unternehmensziele 199
Assistance-Leistungen 65	Fondsaufteilung 73	Kapitalzahlung 73	Monopol 241	Risiko-LV 121	
Aufbauorganisation 199	Fondsbestand 73	Kaufvertrag 225	N	Risikoprüfung 61	
Ausbildungsvertrag 205	Fondsumschichtung 73	Kaufvertragsstörung 225	Nachfragekurve 243	Risikoüberschuss 64	
Ausland 49	Fondswechsel 74	Kindernachversicherung 45	natürliche Person 221	Rückkaufwert 70	
Auslandsreiseversicherung 51	Fusion 251	Kinderunfallversicherungen 105, 107	O	Rüruprente 60	
<b>B</b>	<b>G</b>	Kinderzulage 76	objektive Risiken 62	<b>S</b>	
Beamte 55	Garantiezins 63, 64	Kirchensteuer 177	ökonomisches Prinzip 239, 240	Sanierung 66	
Bedürfnisse 237	Geburtsurkunde 176	Kleinstbetragsrente 74	Oligopol 241	Sanierungsfall 65	
Beiträge im Alter 49, 57	Geldpolitik 247	Kompetenzfelder 291	Operation 171	Schlechtleistung 227	
Beitragsberechnung 62, 75	Geschäftsfähigkeit 221	komplex 293	P	Schwangerschaft 169	
Beitragserhaltungsgarantie 73	gesetzliche Unfallversicherung 101	kompliziert 293	Personengesellschaften 229	Selbstständigkeit 51	
Berufseinsteigerbonus 76	Gesprächssimulation 258	Konjunktur 249	persönliche Kompetenz 291	Servicezeit 66	
Berufsunfähigkeit 115	Gewinnauszahlung 70	konkrete Verweisung 120	Polypol 241	Shift 73	
Betriebsrat 207	Gleichgewichtsmenge 243	Kosten 61	Produktinformationsblatt 61	Sicherungsfall 65	
Bewertungsreserven 63	Gleichgewichtspris 243	Kostenüberschuss 64	Progression 103, 184	Sicherungsfond 66	
Bezugsrecht 175	Günstigerprüfung 82	Kundenberatungsgespräch 259	Prokura 235	SMART 291	
Bruttoinlandsprodukt 249	Güterarten 237	Kündigung 69	Prompt 295	Solidaritätszuschlag 70	
<b>D</b>	<b>H</b>	Kündigungsschutz 217	Protektor Lebensversicherungs-AG 65	Sonderausgaben 72	
Divisor 178	Halbeinkünfteverfahren 178	KVF-Guide 260	Q	Sozialkompetenz 291	
duale Ausbildung 203	Handlungsvollmacht 235	L	qualifizierte Mahnung 51	Sparer-Pauschbetrag 69, 178	
Dynamik 109	Hilfsmittel 259	Leibrente 80	R	spätere Rentenleistung 76	
Dynamisierung 72, 78	Höchstrechnungszins 63, 64	Leistungen Pflegeversicherung – Ausland 47	Rechnungszins 64	Standmitteilung 65	
<b>E</b>	<b>I</b>	Leistungen Pflegeversicherungen 53	Rechtsfähigkeit 221	Stärkungsmittel 167	
Ehegattennachversicherung 45	IHK 259	Leistungsprüfung 175	Substanzerhalt 74	stationärer Aufenthalt 169	
Einlösebeitrag 176	Inflation 60	Liquidität 68	Switch 73	Steigerungssatz 173	
Erschwerinzuschläge 262	Insolvenz 65	Lohnsteuerklassen 213		Sterbeurkunde 176	
Ertragsanteil 182	Invalidität 101			Steueridentifikationsnummer 176	
Ertragsanteilsbesteuerung 182	Invaliditätsgrad 184, 186			Zuwachs 72	
ETF 73	Invaliditätsleistung 101, 103, 184			Zuzahlung 71	

