

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 Bildungsv Verlag EINS GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6–14, 51149 Köln,
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden 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.

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; VersFinKfIAusbV § 14 (1)
- Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt → mündlich; VersFinKfIAusbV § 9 (3), VersFinKfIAusbV § 12 (4), VersFinKfIAusbV § 12 (5)
- Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft → mündlich; VersFinKfIAusbV § 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

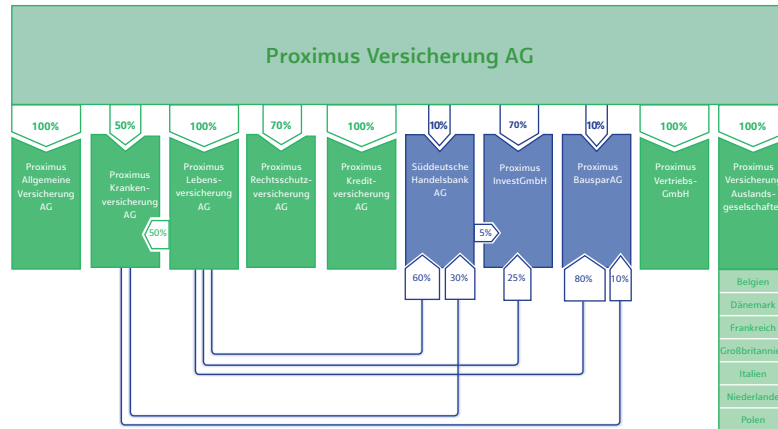
Die schriftlichen Prüfungen finden bundeseinheitlich an festgelegten Terminen statt. Die mündlichen Prüfungen werden im Anschluss an die schriftlichen Prüfungen von der zuständigen IHK terminiert.

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.

Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung							
Berufsbildposition & Kundenbedarfsfeld		Beratungsanlässe erkennen	Lösungsmöglichkeiten aufzeigen	Angebote erstellen	Ergänzende Serviceleistungen aufzeigen	Versicherungsrelevante rechtliche Regelungen einhalten	Sparten
6	Wohnen und Wohneigentum absichern	x	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> • Hausrat • Wohngebäude • Glasversicherung • Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutz • Bauherren-, Haus- und Grundbesitzerhaftpflicht
7	Berufsausübung und Freizeitgestaltung absichern	x	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Haftpflicht • Privat- und Tierhalterhaftpflicht • Berufsrechtsschutz
8	Mobilität und Reisen absichern	x	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Kfz-Versicherung • Verkehrsrechtsschutz • Reiseversicherungen
9	Gesundheit fördern, Krankheit und Pflege absichern	✓	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Krankenversicherung • Pflegeversicherung
10	Für das Alter vorsorgen und Vermögen bilden	✓	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Lebens-/Rentenversicherung • Direktversicherung • Finanzanlagen
11	Einkommen absichern und Hinterbliebene versorgen	✓	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Unfallversicherung • Berufsunfähigkeit • Risiko-LV
<p>Weitere Prüfungsbereiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumente der kaufmännischen Steuerung und Kontrolle nutzen. <p>Berufsbildposition 12 (Versicherungsfälle regulieren): 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>VersFinKfIAusvV § 9 (3)</i></p>							



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 Ombudsmann 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 Verkehrshilfe 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
Beitragsannahmen 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			
Nettokonzinsung	2,5	2,7	2,8

Kennzahlen Proximus Krankenversicherung AG.	2021	2020	2019
Beitragsannahmen (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
Geschäftszweck/ 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 www.meinolf-lücke.proximus.de
Verträge im Bestand	11.700
Bestandsprämien	10.550.000,00 €

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

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

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

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsbereich Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung

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

Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde

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

Prüfungsbereich Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt

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

Prüfungsbereich Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft

Allgemeines zum fallbezogenen Fachgespräch – Tipps zur Vorbereitung auf die einleitende Darstellung	291
--	-----

Bildquellenverzeichnis	300
------------------------------	-----

Sachwortverzeichnis	301
---------------------------	-----

Situation

Proximus Versicherung AG
Theresien Straße 7
80333 München

Michael Deininger
Kanalweg 36
76121 Karlsruhe

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.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are approximately 20 lines visible. The paper has a slight shadow on the right side, suggesting it's resting on a surface.

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

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

Sebastian Kleiber
Brunnerstr. 8
70666 Stuttgart

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

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

[illegible]

1. Aufgabe

Situation

Frau Tina Wilter ist bei der Proximus Sachversicherungs-AG mit einer Unfall-
risikoversorge 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 Altersvor-
sorge 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 Alters-
rente 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 Rentenversiche-
rung 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"> • Begrüßung und Vorstellung der Prüferinnen und Prüfer • Die Identifikation mit Einladung und Personalausweis • Aushändigung beider Fallsituationen
15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitungszeit Gesprächssimulation • Sie entscheiden sich für eine der beiden Fallsituationen
15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung des Kundenberatungsgesprächs
15 Min.	<ul style="list-style-type: none"> • Auswertung des Kundenberatungsgesprächs • Sie werden währenddessen in den Vorbereitungsraum gebeten • Es gibt keine keine Vorbereitungszeit für das Fallbezogene Fachgespräch
20 Min.	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung des fallbezogenen Fachgesprächs, hiervon die ersten fünf Minuten für die einleitende Situationsdarstellung
10 Min.	<ul style="list-style-type: none"> • Sie werden erneut in Vorbereitungsraum gebeten • Anschließend Verkündung des Ergebnisses

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 Auszubildenden 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 Kundenbedarfshand an der Kundensituation veranschaulichen (Kategorie 2, Punkt 1) und gesprächsunterstützend Hilfsmittel (Kategorie 3, Punkt 2) einsetzen sollen (vgl. https://kvf-guide.bvv.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 Helfer 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

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

Aktuelle(r) berufliche Tätigkeit/ Berufs-status/Arbeitgeber	Schreiner
berufliche Perspektiven	–
Hobbys	Reiten, Tauchen, Surfen
Einkommen brutto mtl./netto mtl.	6.000,00 € / 3.600,00 €

bekannte bestehende Absicherungen, Verträge etc.			
Versicherungen bei Ihnen im Bestand			
Versicherungsart	VN/VP	Leistungsart/-höhe	sonstige Angaben
Bestehendes Vermögen			
bestehende Kredite/Darlehen			
Darlehen	–		
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.			

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

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

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

Bekannte bestehende Absicherungen, Verträge etc.**Versicherungen bei Ihnen im Bestand**

Versicherungsart	VN/VP	Leistungsart/-höhe	sonstige Angaben
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	3.000,000 €
-----------	-------------

bestehende Kredite/Darlehen

Darlehen	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; klickerminth 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.

A

Ablebensfall 176
Abschluss- und Vertriebskosten 62
abstrakte Verweisung 119, 120
Abtretungen 182
Altersvorsorge 59
AltZertG 73
Angebotskurve 243
Angstzustände 171
Assistance-Leistungen 65
Aufbauorganisation 199
Ausbildungsvertrag 205
Ausland 49
Auslandsreiseversicherung 51

B

Beamte 55
Bedürfnisse 237
Beiträge im Alter 49, 57
Beitragsberechnung 62, 75
Beitragserhaltungsgarantie 73
Berufseinsteigerbonus 76
Berufsunfähigkeit 115
Betriebsrat 207
Bewertungsreserven 63
Bezugsrecht 175
Bruttoinlandsprodukt 249

D

Divisor 178
duale Ausbildung 203
Dynamik 109
Dynamisierung 72, 78

E

Ehegattennachversicherung 45
Einlösebeitrag 176
Erschwerniszuschläge 262
Ertragsanteil 182
Ertragsanteilsbesteuerung 182
ETF 73

F

Fachaufgabe 293
Fachkompetenz 291
Fallbezogenes Fachgespräch 291
Fallvorgaben 260
finanzielle Schwierigkeiten 53
Firmierungsgrundsätze 229
Folgebeitrag 176
Fonds 73
Fondsaufteilung 73
Fondsbestand 73
Fondsumschichtung 73
Fondswechsel 74
Fusion 251

G

Garantiezins 63, 64
Geburtsurkunde 176
Geldpolitik 247
Geschäftsfähigkeit 221
gesetzliche Unfallversicherung 101
Gesprächssimulation 258
Gewinnausszahlung 70
Gleichgewichtsmenge 243
Gleichgewichtspreis 243
Günstigerprüfung 82
Güterarten 237

H

Halbeinkünfteverfahren 178
Handlungsvollmacht 235
Hilfsmittel 259
Höchstrechnungszins 63, 64

I

IHK 259
Inflation 60
Insolvenz 65
Invalidität 101
Invaliditätsgrad 184, 186
Invaliditätsleistung 101, 103, 184

J

Jugendarbeitsschutzgesetz 215
Jugend- und Auszubildendenvertretung 207
juristische Person 221

K

Kapitalabfindung 181
Kapitalerträge 64
Kapitalertragsteuer 70
Kapitalgesellschaften 233
Kapitalzahlung 73
Kaufvertrag 225
Kaufvertragsstörung 225
Kindernachversicherung 45
Kinderunfallversicherungen 105, 107
Kinderzulage 76
Kirchensteuer 177
Kleinstbetragsrente 74
Kompetenzfelder 291
komplex 293
kompliziert 293
Konjunktur 249
konkrete Verweisung 120
Kosten 61
Kostenüberschuss 64
Kundenberatungsgespräch 259
Kündigung 69
Kündigungsschutz 217
KVF-Guide 260

L

Leibrente 80
Leistungen Pflegeversicherung – Ausland 47
Leistungen Pflegeversicherung 53
Leistungsprüfung 175
Liquidität 68
Lohnsteuerklassen 213

M

Magisches Viereck 245
Maximalprinzip 239
Methodenkompetenz 291
Minimalprinzip 239
Mitwirkung unfallbedingter Vorschäden 186
Mitwirkung von Krankheiten 186
Modell der vollständigen Handlung 292
Modellrechnung 67
Monopol 241

N

Nachfragekurve 243
natürliche Person 221

O

objektive Risiken 62
ökonomisches Prinzip 239, 240
Oligopol 241
Operation 171

P

Personengesellschaften 229
persönliche Kompetenz 291
Polypol 241
Produktinformationsblatt 61
Progression 103, 184
Prokura 235
Prompt 295
Protector Lebensversicherungs-AG 65

Q

qualifizierte Mahnung 51

R

Rechnungszins 64
Rechtsfähigkeit 221

rehabilitierende Maßnahmen 169

Rentabilität 68
Rentenbescheid 81
Rentengarantiezeit 182
Rentenversicherung 59
Reponierung 62
Riesterrente 60
Risiken 61
Risiko-LV 121
Risikoprüfung 61
Risikoüberschuss 64
Rückkaufswert 70
Rüruprente 60

S

Sanierung 66
Sanierungsfall 65
Schlechtleistung 227
Schwangerschaft 169
Selbstständigkeit 51
Servicezeit 66
Shift 73
Sicherungsfall 65
Sicherungsfond 66
SMART 291
Solidaritätszuschlag 70
Sonderausgaben 72
Sozialkompetenz 291
Sparer-Pauschbetrag 69, 178
spätere Rentenleistung 76
Standmitteilung 65
Stärkungsmittel 167
stationärer Aufenthalt 169
Steigerungssatz 173
Sterbeurkunde 176
Steueridentifikationsnummer 176
stille Lasten 64
stille Reserven 64
Stückkosten 62, 80
subjektive Risiken 62
Substanzerhalt 74
Switch 73

T

Tarifverhandlungen 211
Tarifvertrag 211
Teilabtretung 182
Teilkündigung 70
Todesfall 176

U

Überschussbeteiligung 63
Unternehmensziele 199

V

Verkaufshelfer 259
Verpfändungen 182
Versicherungsbedingungen 65
Versicherungsbeginn 49
Versicherungsinformationsblatt 61
Versicherungsschein 176
Versorgungslücke 71
Vorinvalidität 186
vorvertragliche Anzeigepflicht 174

W

Wahlqualifikationseinheit 262
Wechsel in die GKV 57

Z

Zahlungsauftrag 176
Zinseszinsseffekt 72
Zinsüberschuss 64
Zulagen 76
Zulagen-Rente 73
Zusatzbedarfe 261
Zusatzservice 65
Zuwachs 72
Zuzahlung 71

