

Verordnung des Erweiterten Präsidiums der Wirtschaftskammer Österreich über die Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Versicherungsvermittlung in der Form Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten (Versicherungsmakler-Befähigungsprüfungsordnung)

Aufgrund der §§ 24 und 352a Abs. 2 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 75/2023, wird verordnet:

Allgemeine Prüfungsordnung

§ 1. Auf die Durchführung der Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Versicherungsvermittlung in der Form Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten ist die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über die Durchführung der Prüfungen (Allgemeine Prüfungsordnung), BGBl. II Nr. 110/2004, anzuwenden.

Qualifikationsniveau

§ 2. (1) Ziel der Prüfung ist gemäß § 20 der Gewerbeordnung 1994 (GewO 1994), BGBl. Nr. 194/1994, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 204/2022, der Nachweis von Lernergebnissen, die über dem Qualifikationsniveau beruflicher Erstausbildung und den Deskriptoren des Nationalen Qualifikationsrahmens im Anhang 1 des Bundesgesetzes über den Nationalen Qualifikationsrahmen (NQR-Gesetz), BGBl. I Nr. 14/2016, entsprechen. Im Rahmen der Prüfung ist daher vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin nachzuweisen, dass er/sie über Folgendes verfügt:

1. fortgeschrittene berufliche Kenntnisse (unter Berücksichtigung eines kritischen Verständnisses von Theorien),
2. fortgeschrittene Fertigkeiten, die die Beherrschung des Berufes erkennen lassen (einschließlich Innovationsfähigkeit sowie Lösung komplexer und nicht vorhersehbarer Probleme in seinem/ihrer Beruf) und
3. Kompetenz zur Leitung komplexer beruflicher Aufgaben oder Projekte (dazu zählen auch die Übernahme von Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen und die Übernahme von Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen).

(2) Ziel der Prüfung ist gemäß § 137b Abs. 1 GewO 1994 weiters der Nachweis der erforderlichen fachlichen Eignung gemäß den in der Anlage 9 zur GewO 1994 dargelegten Mindestanforderungen beruflicher Kenntnisse und Fähigkeiten.

(3) Der in der Anlage abgebildete Qualifikationsstandard bildet die Grundlage für die schriftliche Prüfung (Modul 1) und die mündliche Prüfung (Modul 2) der Befähigungsprüfung und ist somit ein integrativer Bestandteil der gesamten Befähigungsprüfung.

Gliederung und Durchführung

§ 3. (1) Die Befähigungsprüfung besteht aus drei Modulen, die getrennt zu beurteilen sind.

(2) Die Reihenfolge der Ablegung der Module bleibt dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen. Ebenso bleibt es dem Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin überlassen, bei einem Prüfungsantritt nur zu einzelnen Prüfungsmodulen anzutreten.

(3) Besteht ein Modul aus mehreren Gegenständen, so ist dieses Modul auf einmal abzulegen.

(4) Die Anwesenheit der Kommissionsmitglieder bei der Durchführung der Prüfung ist wie folgt geregelt:

Modul	Anwesenheit der Kommissionsmitglieder
Modul 1: Schriftliche Prüfung	Während der Arbeitszeit hat entweder ein Kommissionsmitglied oder eine andere geeignete Aufsichtsperson anwesend zu sein. Die Anwesenheit der gesamten Prüfungskommission während der gesamten Arbeitszeit ist nur insoweit erforderlich, als es für die Beurteilung der Leistung der Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatinnen erforderlich ist.
Modul 2: Mündliche Prüfung	Das Modul 2 ist vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen.

(5) Die Anrechnungsmöglichkeiten für diese Prüfung sind wie folgt geregelt:

Modul	Gegenstand	Anrechnung
-------	------------	------------

<p>Modul 1: Schriftliche Prüfung</p>	<p>Geschäftsgrundlagen, Vertragsanbahnung und Qualitätsmanagement schriftlich</p>	<p>1. Abschluss eines Studiums gemäß § 54 Universitätsgesetz 2002, BGBl. I Nr. 120/2002, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 177/2021, oder § 8 Privathochschulgesetz, BGBl. I Nr. 77/2020, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 177/2021, eines Fachhochschul-Studienganges gemäß § 3 Fachhochschulgesetz, BGBl. Nr. 340/1993, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 177/2021, eines Universitätslehrganges oder eines Lehrganges universitären Charakters, sofern nachgewiesen wird, dass Lehrinhalte im Mindestausmaß von insgesamt 30 ECTS in einem oder mehreren der folgenden Themenbereiche vermittelt wurden:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Grundlagen der Rechtswissenschaften b) Grundlagen des Bürgerlichen Rechts c) Versicherungsvertragsrecht d) Versicherungsaufsichtsrecht e) Versicherungsvermittlerrecht f) Spartenkunde (Sach-, Personen- und Vermögensversicherungen) <p>2. In vollem Umfang absolvierte Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Versicherungsvermittlung in der Form Versicherungsagent (Versicherungsagenten-Befähigungsprüfung)</p>
	<p>Laufende Kundenbetreuung schriftlich</p>	<p>1. Abschluss eines Studiums gemäß § 54 Universitätsgesetz 2002, BGBl. I Nr. 120/2002, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 177/2021, oder § 3 Privathochschulgesetz, BGBl. I Nr. 77/2020, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 177/2021, eines Fachhochschul-Studienganges gemäß § 3 Fachhochschulgesetz, BGBl. Nr. 340/1993, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 177/2021, eines Universitätslehrganges oder eines Lehrganges universitären Charakters, sofern nachgewiesen wird, dass Lehrinhalte im Mindestausmaß von insgesamt 30 ECTS in einem oder mehreren der</p>

		<p>folgenden Themenbereiche vermittelt wurden:</p> <p>a) Grundlagen der Rechtswissenschaften</p> <p>b) Grundlagen des Bürgerlichen Rechts</p> <p>c) Versicherungsvertragsrecht</p> <p>d) Versicherungsaufsichtsrecht</p> <p>e) Versicherungsvermittlerrecht</p> <p>f) Spartenkunde (Sach-, Personen- und Vermögensversicherungen)</p> <p>2. In vollem Umfang absolvierte Befähigungsprüfung für das reglementierte Gewerbe Versicherungsvermittlung in der Form Versicherungsagent (Versicherungsagenten-Befähigungsprüfung).</p>
Modul 2: Mündliche Prüfung	Geschäftsgrundlagen, Vertragsanbahnung und Qualitätsmanagement mündlich	-
	Laufende Kundenbetreuung mündlich	-

Gemeinsame Prüfungsbestimmung

§ 4. (1) Es ist bei der Auswahl der Prüfungsaufgaben tunlichst darauf zu achten, dass ein ausgewogenes Verhältnis zwischen den unterschiedlichen Versicherungszweigen gemäß Anlage A zu § 7 Abs. 4 VAG 2016, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 74/2022, gewahrt wird.

(2) In sämtlichen Gegenständen dürfen einschlägige Rechtsvorschriften in unkommentierter, gedruckter Form vom Prüfungskandidaten/von der Prüfungskandidatin mitgebracht und verwendet werden. Sind diese für die zweifelsfreie Bewertung der zu erbringenden Lernergebnisse nicht geeignet, kann die Prüfungskommission die mitgebrachten Unterlagen von der Verwendung ausschließen. Die Verwendung darüber hinausgehender Unterlagen, wie beispielsweise Lehrbücher oder anderer gedruckter und elektronischer Behelfe, ist untersagt.

Modul 1: Schriftliche Prüfung

§ 5. (1) Das Modul 1 umfasst die beiden Gegenstände

1. Geschäftsgrundlagen, Vertragsanbahnung und Qualitätsmanagement schriftlich und
2. Laufende Kundenbetreuung schriftlich.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes Versicherungsvermittler in der Form Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren.

(3) Die Prüfung kann auch in digitaler Form erfolgen, sofern Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewährleistet sind.

(4) Erfolgt die Bewertung des Prüfungsergebnisses durch ein zertifiziertes digitales Prüfungsverfahren im Sinne des § 8 Allgemeine Prüfungsordnung, ist zur Bewertung die Anwesenheit der Prüfungskommission nicht erforderlich.

Gegenstand „Geschäftsgrundlagen, Vertragsanbahnung und Qualitätsmanagement schriftlich“

§ 6. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus folgenden Lernergebnissen zumindest drei von der Prüfungskommission auszuwählende nachzuweisen:

Er/Sie ist in der Lage,

1. Geschäftsunterlagen für seine/ihre Tätigkeit als Versicherungsmakler/Versicherungsmaklerin zu erarbeiten,
2. den Umfang seiner/ihrer Maklertätigkeit mit dem Kunden zu vereinbaren,

3. relevante Informationen eines Privatkunden zu erheben,
4. relevante Informationen eines Gewerbekunden bzw. Freiberuflers/einer Freiberuflerin zu erheben,
5. eine Risikoanalyse durchzuführen,
6. ein Deckungskonzept für Kunden zu entwickeln,
7. die vom Versicherer ausgestellte Polizze zu prüfen und
8. gesetzliche Informationspflichten einzuhalten.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Praxistauglichkeit.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Gegenstand „Laufende Kundenbetreuung schriftlich“

§ 7. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus folgenden Lernergebnissen zumindest drei von der Prüfungskommission auszuwählende nachzuweisen:

Er/Sie ist in der Lage,

1. die Policen des Kunden zu verwalten,
2. Schadensfälle aufzunehmen und beim Versicherer zu melden,
3. Schadensfälle für den Versicherungsnehmer zu bearbeiten und abzuwickeln,
4. den Versicherungsschutz durch Hinzunahme individueller Maklerklauseln zu optimieren,
5. mit persönlichen und sensiblen Daten von Kunden umzugehen,
6. Kündigungen von Verträgen durch den Kunden rechtskonform vorzunehmen,
7. Kündigungen durch den Versicherer zu beurteilen und
8. eine vom Kunden ausgesprochene Kündigung eines Versicherungsvertrages zu beurteilen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit und
2. Praxistauglichkeit.

(3) Die Aufgaben sind von der Prüfungskommission so zu konzipieren, dass sie in 120 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 150 Minuten zu beenden.

Modul 2: Mündliche Prüfung

§ 8. (1) Das Modul 2 umfasst die Gegenstände

1. Geschäftsgrundlagen, Vertragsanbahnung und Qualitätsmanagement mündlich und
2. Laufende Kundenbetreuung mündlich.

(2) Die Prüfung hat sich aus der betrieblichen Praxis zu entwickeln und an den beruflichen Anforderungen, die zur selbstständigen Ausübung des reglementierten Gewerbes Versicherungsvermittler in der Form Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten erforderlich sind und dem Qualifikationsniveau gemäß § 2 entsprechen, zu orientieren. Es ist auch zu überprüfen, ob der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin in der Lage ist, komplexe und nicht vorhersehbare Probleme in seinem/ihrem Beruf zu lösen, Entscheidungsverantwortung in nicht vorhersehbaren beruflichen Situationen sowie die Verantwortung für die berufliche Entwicklung von Einzelpersonen und Gruppen zu übernehmen.

(3) Die mündliche Prüfung kann auch in Form einer Videokonferenz abgehalten werden, sofern Transparenz, Nachvollziehbarkeit, Öffentlichkeit und Authentizität gewährleistet sind.

Gegenstand „Geschäftsgrundlagen, Vertragsanbahnung und Qualitätsmanagement mündlich“

§ 9. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen zumindest drei von der Prüfungskommission auszuwählende nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. selbstständig ein Gewerbe als Versicherungsmakler anzumelden,

2. seinen/ihren Berechtigungsumfang in Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen mit Versicherungsbezug (zB Versicherungsagenten, gewerbliche Vermögensberater) einzuhalten,
3. Geschäftsunterlagen für seine/ihre Tätigkeit als Versicherungsmakler/Versicherungsmaklerin zu erarbeiten,
4. den Umfang seiner/ihrer Maklertätigkeit mit dem Kunden zu vereinbaren,
5. relevante Informationen eines Privatkunden zu erheben,
6. relevante Informationen eines Gewerbekunden bzw. Freiberuflers/einer Freiberuflerin zu erheben,
7. eine Risikoanalyse durchzuführen,
8. ein Deckungskonzept für Kunden zu entwickeln,
9. die vom Versicherer ausgestellte Polizza zu prüfen,
10. ethische Grundsätze in seiner Geschäftstätigkeit zu definieren und einzuhalten,
11. durch dynamische Produktentwicklung für die Weiterentwicklung des Versicherungswesens zu sorgen,
12. Beschwerden über sich zu bearbeiten,
13. gesetzliche Informationspflichten einzuhalten und
14. Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -optimierung für die Kundenberatung zu implementieren.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. schlüssige Argumentation der getroffenen Entscheidungen.

(3) Das Prüfungsgespräch hat mindestens 30 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 40 Minuten zu beenden.

Gegenstand „Laufende Kundenbetreuung mündlich“

§ 10. (1) Im Rahmen der Prüfung hat der Prüfungskandidat/die Prüfungskandidatin aus den nachfolgend angeführten Lernergebnissen zumindest drei von der Prüfungskommission auszuwählende nachzuweisen.

Er/Sie ist in der Lage,

1. die Policen des Kunden zu verwalten,
2. Schadensfälle aufzunehmen und beim Versicherer zu melden,
3. Schadensfälle für den Versicherungsnehmer zu bearbeiten und abzuwickeln,
4. den Versicherungsschutz durch Hinzunahme individueller Maklerklauseln zu optimieren,
5. Beschwerden von Kunden über einen Versicherer zu bearbeiten,
6. Kündigungen von Verträgen durch den Kunden rechtskonform vorzunehmen,
7. Kündigungen durch den Versicherer zu beurteilen und
8. eine vom Kunden ausgesprochene Kündigung eines Versicherungsvertrages zu beurteilen.

(2) Für die Bewertung sind entsprechend den Anforderungen der jeweiligen Prüfungsaufgabe folgende Kriterien heranzuziehen:

1. fachliche Richtigkeit,
2. Praxistauglichkeit und
3. schlüssige Argumentation der getroffenen Entscheidungen.

(3) Das Prüfungsgespräch hat mindestens 30 Minuten zu dauern und ist jedenfalls nach 40 Minuten zu beenden.

Modul 3: Unternehmerprüfung

§ 11. Das Modul 3 besteht aus der Unternehmerprüfung gemäß § 25 GewO 1994.

Bewertung

§ 12. (1) Für die Bewertung der Gegenstände gilt das Schulnotensystem von „Sehr gut“ bis „Nicht genügend“ in sinngemäßer Anwendung der Leistungsbeurteilungsverordnung, BGBl. Nr. 371/1974, zuletzt geändert durch die Verordnung BGBl. II Nr. 215/2021.

(2) Das Modul 1 und das Modul 2 sind positiv bestanden, wenn alle Gegenstände des jeweiligen Moduls zumindest mit der Note „Genügend“ bewertet wurden.

(3) Das Modul 1 ist mit Auszeichnung bestanden, wenn ein Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand dieses Moduls keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte. Mit gutem Erfolg ist das Modul 1 bestanden, wenn ein Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand dieses Moduls keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.

(4) Das Modul 2 ist mit Auszeichnung bestanden, wenn ein Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Sehr gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand dieses Moduls keine schlechtere Bewertung als „Gut“ erfolgte. Mit gutem Erfolg ist das Modul 2 bestanden, wenn ein Gegenstand dieses Moduls mit der Note „Sehr gut“ oder „Gut“ bewertet wurde und im anderen Gegenstand dieses Moduls keine schlechtere Bewertung als „Befriedigend“ erfolgte.

(5) Die Befähigungsprüfung ist mit Auszeichnung bestanden, wenn die Module 1 und 2 mit Auszeichnung bestanden wurden. Mit gutem Erfolg ist sie bestanden, wenn die Module 1 und 2 zumindest mit gutem Erfolg bestanden wurden und die Voraussetzungen für die Bewertung der Befähigungsprüfung mit Auszeichnung nicht gegeben sind.

(6) Angerechnete Gegenstände werden in die Beurteilung, ob das Modul mit Auszeichnung oder mit gutem Erfolg bestanden wurde, nicht einbezogen.

Wiederholung

§ 13. Nur jene Gegenstände, die negativ bewertet wurden, sind zu wiederholen.

Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

§ 14. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Juli 2024 in Kraft.

(2) Die Verordnung des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten über die Befähigungsprüfungen für das Gewerbe der Versicherungsmakler und für das Gewerbe Berater in Versicherungsangelegenheiten – Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten – PrüfungsstoffVO, kundgemacht vom Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten am 30. Jänner 2004 auf der Homepage des Fachverbandes <http://www.wko.at/ihrversicherungsmakler> tritt mit dem Inkrafttreten dieser Verordnung außer Kraft.

(3) Unbeschadet der Regelung in Abs. 2 können Personen ihre vor dem Inkrafttreten dieser Prüfungsordnung begonnene Prüfung bis zu sechs Monate ab Inkrafttreten wahlweise auch gemäß den Bestimmungen der bis dahin geltenden Prüfungsordnung beenden oder wiederholen. Die Prüfung gilt mit dem Antritt zu einem Modul als begonnen.

Wirtschaftskammer Österreich

Dr. Harald Mahrer

Präsident

Karlheinz Kopf

Generalsekretär

Anlage**Qualifikationsstandard**

Der folgende Qualifikationsstandard stellt die Grundlage für die unter §§ 6, 7, 9 und 10 dargestellten prüfungsrelevanten Lernergebnisse dar. Er gliedert sich in folgende Qualifikationsbereiche und entsprechend den Anforderungen des § 2 in Kenntnisse, Fertigkeiten und Kompetenz:

1. Geschäftsgrundlagen,
2. Vertragsanbahnung,
3. Laufende Kundenbetreuung und
4. Qualitätssicherung und -entwicklung.

Sämtliche Lernergebnisse entsprechen dem folgenden Kompetenzniveau:

Der/Die Versicherungsmakler/in und Berater/in in Versicherungsangelegenheiten kann komplexe berufliche Aufgaben oder Projekte leiten. Dabei übernimmt er/sie auch in nicht vorhersehbaren Situationen die Entscheidungsverantwortung. Er/Sie kann festlegen, ob er/sie Aufgaben bzw. Fertigkeiten zur Gänze selbst übernimmt oder an Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bzw. Externe delegiert. Der/Die Versicherungsmakler/in und Berater/in in Versicherungsangelegenheiten kann seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bei der Umsetzung von Aufgaben bzw. einzelner Fertigkeiten anleiten und unterstützen sowie deren Leistungen überprüfen. Ebenso kann er/sie seine/ihre eigenen und fremden Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

1. Geschäftsgrundlagen		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, selbstständig ein Gewerbe als Versicherungsmakler anzumelden.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Behörden – Versicherungsbedingungen – Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – Gewerbeordnung – Versicherungsvermittler-Verordnung – AVG 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – die relevante Behörde auswählen. – die gesetzlich verpflichtende Vermögensschadenhaftpflichtversicherung auswählen und abschließen. – die erforderlichen fachlichen Qualifikationen vorweisen.
Er/Sie ist in der Lage, seinen/ihren Berechtigungsumfang in Abgrenzung zu anderen Berufsgruppen mit Versicherungsbezug (zB Versicherungsagenten, gewerbliche Vermögensberater) einzuhalten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Gestaltung des Außenauftritts – Vertragsverhältnisse (inkl. Pseudo-Makler) – Kundenberatung – Unterschiede zwischen Versicherungsagent und -makler, wie zB <ul style="list-style-type: none"> – Vertragsgestaltung – Kundendienstleistungen 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – seinen/ihren Außenauftritt unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs und der Berufsbezeichnung gestalten (zB Website, Unterlagen, „Staatlich geprüft“, Gütesiegel). – Kunden über seinen/ihren Berechtigungsumfang informieren. – Kunden unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs beraten.

	<ul style="list-style-type: none"> – Risikoanalyse und Deckungskonzept – Weiterbildungsverpflichtung – Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, wie insbesondere <ul style="list-style-type: none"> – Gewerbeordnung mit Standesregeln – VO Weiterbildungslehrplan Versicherungsagent/Versicherungsmakler – HVertrG – Maklergesetz (hinsichtlich Abgrenzung zu Versicherungsmaklern) – WAG (hinsichtlich Abgrenzung zu Gewerblichen Vermögensberatern) – ABGB – VersVG – VAG 2016 – KSchG – DSGVO – TKG – ECG 	<ul style="list-style-type: none"> – Dienstleistungen für Kunden unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs erbringen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Geschäftsunterlagen für seine/ihre Tätigkeit als Versicherungsmakler/Versicherungsmaklerin zu erarbeiten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen – Maklerverträge – Maklerklauseln – Betriebswirtschaftliche Grundlagen unter Berücksichtigung von Pkt. I 8., II 12., III 9. Anlage 9 GewO 1994 – Zeiterfassung der Geschäftsprozesse – Honorarvereinbarungen – Vollmachten – Provisionsvereinbarungen – Verhandlungstechniken 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die AGB formulieren bzw. adaptieren. – einen Maklervertrag aufsetzen bzw. adaptieren. – eine Maklervollmacht aufsetzen bzw. adaptieren. – DSGVO-konforme Einwilligungserklärungen formulieren. – diverse Formulare zur Information und Dokumentation (zB Risikoerfassung, Summenerfassung, Beratungsprotokolle) aufsetzen bzw. adaptieren.

	<ul style="list-style-type: none"> – Dienstverträge – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – Arbeitsrecht – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – ECG – TKG 	<ul style="list-style-type: none"> – Courtage Textierungen einschätzen. – Vorlagen für Honorarvereinbarungen bzw. Servicepauschalen entwickeln. – Dienstverträge für Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen formulieren.
2. Vertragsanbahnung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, den Umfang seiner/ihrer Maklertätigkeit mit dem Kunden zu vereinbaren.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Berufsbild Versicherungsmakler – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Versicherungsbedingungen – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – Honorarberechnung – Vollmachten – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – dem Kunden das Berufsbild des Versicherungsmaklers erklären. – den Umfang des Auftrages (zB Einzel- oder Gesamtauftrag bzw. privat oder gewerblich) festlegen. – Kunden die AGB erklären. – die Art der Vergütung kommunizieren. – eventuelle Honorarvereinbarungen treffen. – Haftungsausschlüsse festlegen. – eine Vollmacht erteilen lassen.

	<p>Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht <p>– allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – ECG – UGB – UWG – KSchG – DSGVO 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, relevante Informationen eines Privatkunden zu erheben.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., I 5., II 1. bis 4., II. 9., III 1., III 6. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – KHVG – EKHG – allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – Sozialversicherungsrecht 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – persönliche Daten des Kunden aufnehmen. – Besitzverhältnisse des Kunden ermitteln. – risikomindernde Maßnahmen gemeinsam mit dem Kunden eruieren. – das Arbeitsverhältnis des Kunden erfassen. – die familiäre Situation des Kunden ermitteln. – Freizeitgewohnheiten des Kunden erfassen. – bestehende Versicherungen eruieren. – den Schadensverlauf bei bestehenden Verträgen feststellen. – mittelfristige Zukunftspläne des Kunden ermitteln.

	<p>Berücksichtigung von Pkt. II 5., III 2. Anlage 9 GewO 1994</p> <ul style="list-style-type: none"> – Arbeitsrecht – KSchG – bDSGVO – ECG – TKG 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, relevante Informationen eines Gewerbekunden bzw. Freiberuflers/einer Freiberuflerin zu erheben.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., I 5., II 1. bis 4., II. 9., III 1., III 6. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – betriebswirtschaftliche Grundlagen unter Berücksichtigung von Pkt. I 8., II 12., III 9. Anlage 9 GewO 1994 – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Landesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – Arbeitsrecht – KSchG – DSGVO – ECG 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – persönliche Daten des Kunden aufnehmen. – Besitzverhältnisse des Kunden ermitteln. – die Gewerbeberechtigung, die Befugnisse bzw. den Tätigkeitsbereich des Kunden erfassen. – die Rechtsform und die Eigentümer feststellen. – die Aufbau- und Ablauforganisation eruieren und interpretieren. – bestehende Versicherungsleistungen ermitteln. – risikomindernde Maßnahmen des Kunden erfassen und interpretieren. – den Schadensverlauf bei bestehenden Verträgen feststellen. – mittelfristige Zukunftspläne des Kunden ermitteln. – Geschäftsbeziehungen und Verflechtungen des Kunden feststellen.

<p>Er/Sie ist in der Lage, eine Risikoanalyse durchzuführen.</p>	<p style="text-align: center;">– TKG</p> <p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Kommunikationstechniken – Risikoanalyse unter Berücksichtigung von Pkt. I 6., II 7., III 4. Anlage 9 GewO 1994 – Bedarfsermittlung unter Berücksichtigung von Pkt. I 5., II 9., III 6. Anlage 9 GewO 1994 – Kundenberatung – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – Arbeitsrecht – KSchG – DSGVO – ECG – TKG 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Risiken des Kunden erkennen und dokumentieren. – Risiken des Kunden interpretieren und dem Kunden aufzeigen. – Bedürfnisse und Wünsche des Kunden feststellen und priorisieren. – die Ergebnisse der Risikoanalyse mit dem Kunden abstimmen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, ein Deckungskonzept für Kunden zu entwickeln.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – aufgrund der bestehenden Polizen eine

	<ul style="list-style-type: none"> – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Kommunikationstechniken – Kundenberatung unter Berücksichtigung von Pkt. I 5., II 9., III 6. Anlage 9 GewO 1994 – Versicherungsmarkt – Produktverfügbarkeit und -möglichkeiten unter Berücksichtigung von Pkt. I 6., II 7., III 4. Anlage 9 GewO 1994 – Maklerklauseln – Fachkunde – Bonitätsbeurteilung unter Berücksichtigung von Pkt. I 8., II 12., III 9. Anlage 9 GewO 1994 – Schadenspraxis der Versicherer – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Landesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – Arbeitsrecht – KSchG – DSGVO 	<p>eventuell bestehende Deckungslücke bzw. Überversicherung eruieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> – aufgrund der Marktkenntnisse ermitteln, welche/r Versicherer für den Bedarf des Kunden relevant sind/ist. – die/den Versicherer, unter Zuhilfenahme von veröffentlichten Ratings oder Stellungnahmen der Versicherungsaufsicht, auf Bonität beurteilen. – die/den Versicherer anhand der Gestionierung im Schadensfall beurteilen. – ermitteln, ob Differenzdeckungen notwendig bzw. erwünscht sind. – aufgrund einer Marktevaluierung die bestmöglichen Versicherungsprodukte auswählen. – entsprechend der durchgeführten Risikoanalyse eine Ausschreibung erstellen und an die Versicherer versenden.
--	--	---

<p>Er/Sie ist in der Lage, die vom Versicherer ausgestellte Polizze zu prüfen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Kommunikationstechniken – Polizzenprüfung – Folgen von rechtsgültigen und nicht rechtsgültigen Abweichungen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Landesrecht – VAG 2016 – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – ECG – TKG 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Polizzen auf Abweichungen zum Antrag prüfen. – die Rechtsfolgen von Abweichungen beurteilen. – die rechtsgültigen Abweichungen mit dem Kunden abklären und den Kunden über Rechtsfolgen von nicht rechtsgültigen Abweichungen aufklären. – den Kunden über einen Erstprämienverzug und dessen Rechtsfolgen hinweisen.
3. Laufende Kundenbetreuung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
<p>Er/Sie ist in der Lage, die Polizzen des Kunden zu verwalten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Änderungen im gesetzlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeld beobachten. – die Risikosituation des Kunden regelmäßig

	<p>Rechtsschutz, Lebensversicherung)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – Risikoanalyse – Polizzenprüfung – Fristen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – ECG – TKG 	<p>überprüfen.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Indizes prüfen und interpretieren. – selbst- und fremdvermittelte Polizzen auf Änderungs- oder Verbesserungsvorschläge überprüfen. – allfällige Kündigungsfristen verwalten und einhalten. – dem Kunden Änderungs- und Verbesserungsvorschläge unterbreiten. – den Kunden über Folgeprämienverzug und dessen Rechtsfolgen hinweisen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Schadensfälle aufzunehmen und beim Versicherer zu melden.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen und Klauseln unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 – Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Kommunikationstechniken – Kundenberatung unter Berücksichtigung von Pkt. I 3. Anlage 9 GewO 1994 – Fristen – Obliegenheiten – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – eingegangene Schadensfälle erfassen. – Schadensmeldungen auf Vollständigkeit überprüfen bzw. fehlende Informationen einholen. – den Schaden inklusive der notwendigen Informationen beim Versicherer einreichen. – den Kunden über Fristen informieren und diese verwalten. – den Kunden über Obliegenheiten informieren. – mit Versicherer, Professionisten und Sachverständigen korrespondieren.

	<p>insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – EKHG – KHVG <p>– allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – ECG – TKG 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, Schadensfälle für den Versicherungsnehmer zu bearbeiten und abzuwickeln.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Kommunikationstechniken – Kundenberatung unter Berücksichtigung von Pkt. I 3. Anlage 9 GewO 1994 – Fristen – Obliegenheiten – Kulanz- und Vergleichsverhandlungen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die Korrespondenz zwischen dem Kunden und dem Versicherer koordinieren. – die Korrespondenz zwischen dem Kunden und den Professionisten bzw. Sachverständigen koordinieren. – Gutachten auf Plausibilität prüfen. – den Versicherer auf in der Schadenerledigung nicht berücksichtigte Leistungen hinweisen und die Übernahme dieser Kosten durchsetzen. – Schadensabwicklung beschleunigen. – Schadensabrechnungen prüfen. – Unterlagen für eine rechtliche Vertretung aufbereiten. – Besprechungen mit Rechtsanwälten (oder Rechtsservice- und Schlichtungsstelle) abhalten. – Ablehnungen auf Rechtmäßigkeit prüfen und

	<ul style="list-style-type: none"> – EKHG – KHVG – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – ECG – TKG 	<p>weitere Vorgehensweise mit dem Kunden abstimmen (zB Deckungsklage).</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kulanz- bzw. Vergleichsverhandlungen führen. – Fristverlängerungen vereinbaren.
Er/Sie ist in der Lage, den Versicherungsschutz durch Hinzunahme individueller Maklerklauseln zu optimieren.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 3. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Versicherungsmarkt – Maklerklauseln unter Berücksichtigung von Pkt. I 5., II 9., III 6. Anlage 9 GewO 1994 – Marktvergleich unter Berücksichtigung von Pkt. I 6., II 7., III 4. Anlage 9 GewO 1994 – gesetzliche und private Interessenvertretungen – einschlägige Judikatur – Verhandlungstechniken – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – sich über bestehende Maklerklauseln bei Versicherern, fachspezifischen Institutionen bzw. Vereinen informieren und diese hinterfragen. – proaktiv individuelle Maklerklauseln entwickeln. – aufgrund von in Schadensfällen auftretenden Deckungslücken entsprechende Maklerklauseln entwickeln. – beurteilen, ob die Maklerklauseln zur jeweiligen Versicherungssparte passen. – Maklerklauseln mit Versicherern abklären, verhandeln und zu Verträgen hinzufügen.

	<p>insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – ECG – TKG 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, Beschwerden von Kunden über einen Versicherer zu bearbeiten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – Beschwerdemanagement unter Berücksichtigung von Pkt. I 4., II 8., III 5. Anlage 9 GewO 1994 – Qualitätssicherung – Behörden – außergerichtliche Streitbeilegung – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – ECG – TKG 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Beschwerden vom Kunden erfassen. – auf Beschwerden von Kunden angemessen reagieren. – die Ursache/n von Beschwerden erheben. – prüfen, ob Beschwerden begründet sind. – Beschwerden mit zuständigen Behörden abstimmen bzw. diskutieren. – zur Vermeidung von Kosten eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung involvieren. – die Streitbeilegung zwischen Kunde und Versicherer begleiten.

	<ul style="list-style-type: none"> – UWG – DSGVO 	
Er/Sie ist in der Lage, mit persönlichen und sensiblen Daten von Kunden umzugehen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. III 3. Anlage 9 GewO 1994 über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – Datensicherheitsmanagement – Personalmanagement – relevante Gesetze und Verordnungen (zB DSGVO, TKG und ECG) 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kundendaten DSGVO-konform verwalten. – überprüfen, ob Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter DSGVO-konform handeln. – auf Kundenanfragen eingehen und diese datenschutzgerecht bearbeiten.
Er/Sie ist in der Lage, Kündigungen von Verträgen durch den Kunden rechtskonform vorzunehmen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 – Kommunikationstechniken – gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten – Kündigungsklauseln – Fristen – Verhandlungstechniken – einschlägige Judikaturen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – den Kündigungsgrund des Kunden eruieren. – feststellen, ob und wann der Vertrag kündbar ist. – Kündigungsklauseln in Fremdverträgen erkennen und interpretieren. – feststellen, ob die Vertragskündigung für den Kunden vorteilhaft ist. – Dauerrabattrückforderungen berechnen und deren Berechtigung beurteilen. – Verträge auf nicht abgeschlossene Schadensfälle überprüfen. – Kündigungsfristen kennen, verwalten und einhalten. – für fortlaufenden Versicherungsschutz Sorge tragen (zB vorläufige Deckung). – Kündigungsablehnungen prüfen und bekämpfen. – dem Kunden einen neuen Versicherungsvertrag vermitteln. – Dauerrabattübernahme mit neuem Versicherer verhandeln. – Stornopolizze bzw. Ersatzpolizze prüfen.

	<ul style="list-style-type: none"> – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – Arbeitsrecht – bKSchG – DSGVO 	<ul style="list-style-type: none"> – Vor- und Nachdeckungsfristen verwalten. – Umdeckungsklauseln prüfen.
Er/Sie ist in der Lage, Kündigungen durch den Versicherer zu beurteilen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 – Kommunikationstechniken – gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten – Kündigungsklauseln – Verhandlungstechniken – einschlägige Judikaturen – Fristen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – KHVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – ECG 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – den Kunden über die Kündigung informieren. – den Kündigungsgrund feststellen. – feststellen, ob der Vertrag durch den Versicherer kündbar ist. – feststellen, ob die Vertragskündigung für den Kunden vorteilhaft ist. – Dauerrabattrückforderungen ablehnen. – Vertrag auf offene Schäden überprüfen. – Kündigungsfristen verwalten und darauf hinweisen. – den Kündigungstermin mit dem Versicherer verhandeln. – Kündigungen prüfen und bekämpfen. – für fortlaufenden Versicherungsschutz Sorge tragen (zB vorläufige Deckung). – die Auswirkungen der Kündigung auf einen Folgevertrag beurteilen. – Stornopolizze bzw. Ersatzpolizze prüfen. – Vor- und Nachdeckungsfristen verwalten. – Umdeckungsklauseln prüfen.

	– TKG	
Er/Sie ist in der Lage, eine vom Kunden ausgesprochene Kündigung eines Versicherungsvertrages zu beurteilen.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten – Kündigungsklauseln – einschlägige Judikaturen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – KHVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – ECG – TKG 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – den Kündigungsgrund feststellen. – die Folgen einer Kündigung durch den Kunden prüfen. – prüfen, ob die Kündigung rechtmäßig ist. – den Kunden über die Folgen einer Kündigung aufklären. – die Rechtmäßigkeit von Dauer- oder Treuerabattrückforderungen prüfen. – Stornopolizzen urgieren und die Abrechnungen prüfen. – den Kunden über alternative Verträge beraten.
4. Qualitätssicherung und -entwicklung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, ethische Grundsätze in seiner Geschäftstätigkeit zu definieren und einzuhalten.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> – Versicherungsbedingungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. 	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> – ehrlich, redlich und professionell handeln.

	<p>Anlage 9 GewO 1994</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – ethische Grundsätze unter Berücksichtigung von Pkt. I 7., II 11., III 8. Anlage 9 GewO 1994 – Standesregeln des Fachverbands – Personalmanagement – Konfliktmanagement – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Landesrecht unter Berücksichtigung von Pkt. II 10., III 7. Anlage 9 GewO 1994 – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – UWG 	<ul style="list-style-type: none"> – für seine/ihre Geschäftstätigkeit ethische Grundsätze formulieren. – fair mit Kunden, Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Versicherern und Mitbewerbern umgehen. – widerrechtliche Ansprüche erkennen. – unlautere Geschäftstätigkeiten vermeiden. – die Interessen des Kunden bestmöglich vertreten. – dem Kunden alle getätigten Vorgehensweisen offenlegen. – Interessenkonflikte vermeiden bzw. offenlegen. – bedenkliche Aufträge erkennen und ablehnen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, durch dynamische Produktentwicklung für die Weiterentwicklung des Versicherungswesens zu sorgen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – Versicherungsmarkt – Marktvergleich unter Berücksichtigung von Pkt. I 6., II 7., III 4. Anlage 9 GewO 1994 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Änderungen im gesetzlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeld beobachten. – Trends und Entwicklungen am internationalen Markt beobachten. – bestehende Produkte den Trends bzw. den gesetzlichen, wirtschaftlichen und

	<ul style="list-style-type: none"> – internationales Versicherungswesen und Versicherungstrends unter Berücksichtigung von Pkt. I 8., II 12., III 9. Anlage 9 GewO 1994 – Maklerklauseln – einschlägige Judikaturen – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – Arbeitsrecht – KSchG – DSGVO 	<p>gesellschaftlichen Entwicklungen entsprechend anpassen.</p> <ul style="list-style-type: none"> – bestehende Produkte durch bestehende bzw. selbst entwickelte Klauseln ergänzen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, Beschwerden über sich zu bearbeiten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Kommunikationstechniken – Kundenberatung – Beschwerdemanagement unter Berücksichtigung von Pkt. I 4., II 8., III 5. Anlage 9 GewO 1994 – Behörden – Qualitätssicherung – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Beschwerden erfassen. – die Ursache/n von Beschwerden erheben. – auf Beschwerden angemessen reagieren. – prüfen, ob Beschwerden begründet sind. – die Beschwerden reflektiert betrachten. – zur Vermeidung von Kosten eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung involvieren. – Beschwerden als Basis für den zukünftigen Qualitätssicherungsprozess heranziehen.

	<p>insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – VersVG (inkl. Kündigungsrecht) – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht <p>– allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – ECG – TKG – UWG – DSGVO 	
<p>Er/ sie ist in der Lage, gesetzliche Informationspflichten einzuhalten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Spartenkenntnisse unter Berücksichtigung von Pkt. I 1., II 1., III 1. Anlage 9 GewO 1994 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – VAG 2016 – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – UGB 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – die gesetzlichen Informationspflichten im Unternehmen umfassend implementieren. – die gesetzlichen Informationspflichten den Kunden gegenüber korrekt wahrnehmen. – die gesetzlichen Informationspflichten dem Versicherer gegenüber korrekt wahrnehmen.

	<ul style="list-style-type: none"> – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – Arbeitsrecht – KSchG – DSGVO 	
<p>Er/Sie ist in der Lage, Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -optimierung für die Kundenberatung zu implementieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qualitätssicherungs- und -optimierungsmöglichkeiten – Marktstandards unter Berücksichtigung von Pkt. I 6., II 7., III 4. Anlage 9 GewO 1994 – Feedbackprozesse – versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen unter Berücksichtigung von Pkt. I 2., II 6., III 3. Anlage 9 GewO 1994, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – VersVG – Maklergesetz – Gewerbeordnung – Standesrecht – allgemeine Gesetze und Verordnungen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> – ABGB – Arbeitsrecht – UGB – Gesellschaftsrecht – Sozialversicherungsrecht – KSchG – ECG – TKG – UWG 	<p>Er/Sie kann</p> <ul style="list-style-type: none"> – Qualitätsstandards im Umgang mit Kunden bzw. Versicherer festlegen. – erkennen, wann Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung notwendig werden. – Marktstandards kennen und Marktveränderungen beobachten. – Beratungsprozesse laufend evaluieren und weiterentwickeln. – den Kundenberatungsprozess seiner /ihrer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen evaluieren. – Qualitätssicherungsmaßnahmen für seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen einführen. – seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen motivieren, Optimierungsvorschläge einzubringen. – Feedback von Kunden und Versicherern erfassen und in den Qualitätssicherungsprozess berücksichtigen.

