

Qualifikationsstandard Versicherungsmakler

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 fremde Leistungen sowie das Endergebnis kritisch bewerten und (daraus) neue bzw. optimierte Vorgehensweisen entwickeln.

1. Qualifikationsbereich: 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 - relevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o Gewerbeordnung o Zugangsverordnung o 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"> o Vertragsgestaltung o Kundendienstleistungen o Risikoanalyse und Deckungskonzept o Weiterbildungsverpflichtung - Berufsrelevante Gesetze und Verordnungen, wie zB <ul style="list-style-type: none"> o Gewerbeordnung mit Standesregeln o VO Weiterbildungslehrplan Versicherungsagent/Versicherungsmakler 	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. - Dienstleistungen für Kunden unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs erbringen.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ HVertrG ○ Maklergesetz (hinsichtlich Abgrenzung zu Versicherungsmaklern) ○ WAG (hinsichtlich Abgrenzung zu Gewerblichen Vermögensberatern) ○ ABGB ○ VersVG ○ VAG ○ KSchG ○ DSGVO ○ TKG ○ EGC 	
<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 - Zeiterfassung der Geschäftsprozesse - Honorarvereinbarungen - Vollmachten - Provisionsvereinbarungen - Verhandlungstechniken - Dienstverträge - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung ○ Landesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ Arbeitsrecht 	<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. - Courtage Textierungen einschätzen. - Vorlagen für Honorarvereinbarungen bzw. Servicepauschalen entwickeln. - Dienstverträge für Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen formulieren.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ UGB ○ Gesellschaftsrecht ○ Sozialversicherungsrecht ○ KSchG ○ ECG ○ TKG 	
--	--	--

2. Qualifikationsbereich: 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 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Versicherungsbedingungen - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Honorarberechnung - Vollmachten - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung ○ Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ ECG ○ UGB ○ UWG ○ KSchG ○ DSGVO 	<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>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 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht o KHVG o EKHG - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o Sozialversicherungsrecht o Arbeitsrecht o KSchG o DSGVO o ECG o TKG 	<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>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 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - betriebswirtschaftliche Grundlagen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht 	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o Arbeitsrecht o KSchG o DSGVO o ECG o TKG 	<ul style="list-style-type: none"> - Geschäftsbeziehungen und Verflechtungen des Kunden feststellen.
<p>Er/Sie ist in der Lage, eine Risikoanalyse durchzuführen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Risikoanalyse - Bedarfsermittlung - Kundenberatung - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o Arbeitsrecht o KSchG o DSGVO o ECG o 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 - Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Versicherungsmarkt - Produktverfügbarkeit und -möglichkeiten - Maklerklauseln - Fachkunde - Bonitätsbeurteilung - Schadenspraxis der Versicherer - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o Arbeitsrecht o KSchG o DSGVO 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - aufgrund der bestehenden Polizzen eine eventuell bestehende Deckungslücke bzw. Überversicherung eruieren. - 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 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Polizzenprüfung - Folgen von rechtsgültigen und nicht rechtsgültigen Abweichungen 	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o ECG o TKG 	
--	---	--

3. Qualifikationsbereich: Laufende Kundenbetreuung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
Er/Sie ist in der Lage, die Polizzen des Kunden zu verwalten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versicherungsbedingungen - Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Risikoanalyse - Polizzenprüfung - Fristen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o Maklergesetz o Gewerbeordnung - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Änderungen im gesetzlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeld beobachten. - die Risikosituation des Kunden regelmäßig überprüfen. - 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.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gesellschaftsrecht ○ ECG ○ TKG 	
<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 - Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Fristen - Obliegenheiten - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG (inkl. Kündigungsrecht) ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung ○ Standesrecht ○ EKHG ○ KHVG - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ UGB ○ Gesellschaftsrecht ○ Sozialversicherungsrecht ○ ECG ○ TKG 	<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>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 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Fristen 	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> - Obliegenheiten - Kulanz- und Vergleichsverhandlungen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o Maklergesetz o Gewerbeordnung o EKHG o KHVG - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o ECG o TKG 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 weitere Vorgehensweise mit dem Kunden abstimmen (zB Deckungsklage). - Kulanz- bzw. Vergleichsverhandlungen führen. - Fristverlängerungen vereinbaren.
<p>Er/Sie ist in der Lage, den Versicherungsschutz durch Hinzunahme individueller Maklerklauseln zu optimieren.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versicherungsbedingungen - Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Versicherungsmarkt - Maklerklauseln - Marktvergleich - gesetzliche und private Interessensvertretungen - einschlägige Judikatur - Verhandlungstechniken - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Landesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: 	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ UGB ○ Gesellschaftsrecht ○ Sozialversicherungsrecht ○ ECG ○ TKG 	
Er/Sie ist in der Lage, Beschwerden von Kunden über einen Versicherer zu bearbeiten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Beschwerdemanagement - Qualitätssicherung - Behörden - außergerichtliche Streitbeilegung - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG (inkl. Kündigungsrecht) ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung ○ Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ UGB ○ Gesellschaftsrecht ○ Sozialversicherungsrecht ○ KSchG ○ ECG ○ TKG ○ UWG ○ DSGVO 	<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.
Er/Sie ist in der Lage, mit persönlichen und sensiblen Daten von Kunden umzugehen.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Datensicherheitsmanagement 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundendaten DSGVO-konform verwalten. - überprüfen, ob Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter DSGVO-konform handeln.

	<ul style="list-style-type: none"> - Personalmanagement - relevante Gesetze und Verordnungen (zB DSGVO, TKG und ECG) 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 - Kommunikationstechniken - gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten - Kündigungsklauseln - Fristen - Verhandlungstechniken - einschlägige Judikaturen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Landesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o Arbeitsrecht o KSchG o DSGVO 	<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. - 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 - Kommunikationstechniken - gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten - Kündigungsklauseln - Verhandlungstechniken 	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> - einschlägige Judikaturen - Fristen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o KHVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o KSchG o ECG o TKG 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
--	---	---

<p>Er/Sie ist in der Lage, eine vom Kunden ausgesprochene Kündigung eines Versicherungsvertrages zu beurteilen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versicherungsbedingungen - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten - Kündigungsklauseln - einschlägige Judikaturen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG (inkl. Kündigungsrecht) o KHVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o KSchG o ECG o TKG 	<p>Er/Sie kann ...</p> <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. Qualifikationsbereich: Qualitätssicherung und -entwicklung		
LERNERGEBNISSE	KENNTNISSE	FERTIGKEITEN
<p>Er/Sie ist in der Lage, ethische Grundsätze in seiner Geschäftstätigkeit zu definieren und einzuhalten.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versicherungsbedingungen - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - ethische Grundsätze - Standesregeln des Fachverbands - Personalmanagement 	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - ehrlich, redlich und professionell handeln. - für seine/ihre Geschäftstätigkeit ethische Grundsätze formulieren. - fair mit Kunden, Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Versicherern und Mitbewerbern umgehen. - widerrechtliche Ansprüche erkennen.

	<ul style="list-style-type: none"> - Konfliktmanagement - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht o KSchG o UWG 	<ul style="list-style-type: none"> - unlautere Geschäftstätigkeiten vermeiden. - die Interessen des Kunden bestmöglich vertreten. - dem Kunden alle getätigten Vorgehensweisen offenlegen. - Interessenskonflikte 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 (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - Versicherungsmarkt - Marktvergleich - internationales Versicherungswesen und Versicherungstrends - Maklerklauseln - einschlägige Judikaturen - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o VersVG o Maklergesetz o Gewerbeordnung o Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> o ABGB o UGB o Gesellschaftsrecht o Sozialversicherungsrecht 	<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 gesellschaftlichen Entwicklungen entsprechend anpassen. - bestehende Produkte durch bestehende bzw. selbst entwickelte Klauseln ergänzen.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Arbeitsrecht ○ KSchG ○ DSGVO 	
Er/Sie ist in der Lage, Beschwerden über sich zu bearbeiten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kommunikationstechniken - Kundenberatung - Beschwerdemanagement - Behörden - Qualitätssicherung - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG (inkl. Kündigungsrecht) ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung ○ Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ UGB ○ Gesellschaftsrecht ○ Sozialversicherungsrecht ○ KSchG ○ ECG ○ TKG ○ UWG ○ DSGVO 	<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.
Er/ sie ist in der Lage, gesetzliche Informationspflichten einzuhalten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung) - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung 	<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"> ○ Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ ABGB ○ UGB ○ 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 - Feedbackprozesse - versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> ○ VersVG ○ Maklergesetz ○ Gewerbeordnung ○ Standesrecht - allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <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.