

# **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.

<b>1. Qualifikationsbereich: Geschäftsgrundlagen</b>		
<b>LERNERGEBNISSE</b>	<b>KENNTNISSE</b>	<b>FERTIGKEITEN</b>
Er/Sie ist in der Lage, selbstständig ein Gewerbe als Versicherungsmakler anzumelden.	Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Behörden</li> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- relevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Zugangsverordnung</li> <li>o AVG</li> </ul> </li> </ul>	Er/Sie kann ... <ul style="list-style-type: none"> <li>- die relevante Behörde auswählen.</li> <li>- die gesetzlich verpflichtende Vermögensschadenhaftpflichtversicherung auswählen und abschließen.</li> <li>- die erforderlichen fachlichen Qualifikationen vorweisen.</li> </ul>
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"> <li>- Gestaltung des Außenauftritts</li> <li>- Vertragsverhältnisse (inkl. Pseudo-Makler)</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Unterschiede zwischen Versicherungsagent und -makler, wie zB <ul style="list-style-type: none"> <li>o Vertragsgestaltung</li> <li>o Kundendienstleistungen</li> <li>o Risikoanalyse und Deckungskonzept</li> <li>o Weiterbildungsverpflichtung</li> </ul> </li> <li>- Berufsrelevante Gesetze und Verordnungen, wie zB <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gewerbeordnung mit Standesregeln</li> <li>o VO Weiterbildungslehrplan Versicherungsagent/Versicherungsmakler</li> </ul> </li> </ul>	Er/Sie kann <ul style="list-style-type: none"> <li>- seinen/ihren Außenauftritt unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs und der Berufsbezeichnung gestalten (zB Website, Unterlagen, „Staatlich geprüft“, Gütesiegel).</li> <li>- Kunden über seinen/ihren Berechtigungsumfang informieren.</li> <li>- Kunden unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs beraten.</li> <li>- Dienstleistungen für Kunden unter Einhaltung des Berechtigungsumfangs erbringen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ HVertrG</li> <li>○ Maklergesetz (hinsichtlich Abgrenzung zu Versicherungsmaklern)</li> <li>○ WAG (hinsichtlich Abgrenzung zu Gewerblichen Vermögensberatern)</li> <li>○ ABGB</li> <li>○ VersVG</li> <li>○ VAG</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ DSGVO</li> <li>○ TKG</li> <li>○ EGC</li> </ul>	
<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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Maklerverträge</li> <li>- Maklerklauseln</li> <li>- Betriebswirtschaftliche Grundlagen</li> <li>- Zeiterfassung der Geschäftsprozesse</li> <li>- Honorarvereinbarungen</li> <li>- Vollmachten</li> <li>- Provisionsvereinbarungen</li> <li>- Verhandlungstechniken</li> <li>- Dienstverträge</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> <li>○ Landesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ Arbeitsrecht</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die AGB formulieren bzw. adaptieren.</li> <li>- einen Maklervertrag aufsetzen bzw. adaptieren.</li> <li>- eine Maklervollmacht aufsetzen bzw. adaptieren.</li> <li>- DSGVO-konforme Einwilligungserklärungen formulieren.</li> <li>- diverse Formulare zur Information und Dokumentation (zB Risikoerfassung, Summenerfassung, Beratungsprotokolle) aufsetzen bzw. adaptieren.</li> <li>- Courtage Textierungen einschätzen.</li> <li>- Vorlagen für Honorarvereinbarungen bzw. Servicepauschalen entwickeln.</li> <li>- Dienstverträge für Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen formulieren.</li> </ul>

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

<b>2. Qualifikationsbereich: Vertragsanbahnung</b>		
<b>LERNERGEBNISSE</b>	<b>KENNTNISSE</b>	<b>FERTIGKEITEN</b>
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"> <li>- Berufsbild Versicherungsmakler</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Honorarberechnung</li> <li>- Vollmachten</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> <li>○ Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ ECG</li> <li>○ UGB</li> <li>○ UWG</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ DSGVO</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dem Kunden das Berufsbild des Versicherungsmaklers erklären.</li> <li>- den Umfang des Auftrages (zB Einzel- oder Gesamtauftrag bzw. privat oder gewerblich) festlegen.</li> <li>- Kunden die AGB erklären.</li> <li>- die Art der Vergütung kommunizieren.</li> <li>- eventuelle Honorarvereinbarungen treffen.</li> <li>- Haftungsausschlüsse festlegen.</li> <li>- eine Vollmacht erteilen lassen.</li> </ul>

<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"> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> <li>o KHVG</li> <li>o EKHG</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o Arbeitsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o DSGVO</li> <li>o ECG</li> <li>o TKG</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- persönliche Daten des Kunden aufnehmen.</li> <li>- Besitzverhältnisse des Kunden ermitteln.</li> <li>- risikomindernde Maßnahmen gemeinsam mit dem Kunden eruieren.</li> <li>- das Arbeitsverhältnis des Kunden erfassen.</li> <li>- die familiäre Situation des Kunden ermitteln.</li> <li>- Freizeitgewohnheiten des Kunden erfassen.</li> <li>- bestehende Versicherungen eruieren.</li> <li>- den Schadensverlauf bei bestehenden Verträgen feststellen.</li> <li>- mittelfristige Zukunftspläne des Kunden ermitteln.</li> </ul>
<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"> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- betriebswirtschaftliche Grundlagen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- persönliche Daten des Kunden aufnehmen.</li> <li>- Besitzverhältnisse des Kunden ermitteln.</li> <li>- die Gewerbeberechtigung, die Befugnisse bzw. den Tätigkeitsbereich des Kunden erfassen.</li> <li>- die Rechtsform und die Eigentümer feststellen.</li> <li>- die Aufbau- und Ablauforganisation eruieren und interpretieren.</li> <li>- bestehende Versicherungsleistungen ermitteln.</li> <li>- risikomindernde Maßnahmen des Kunden erfassen und interpretieren.</li> <li>- den Schadensverlauf bei bestehenden Verträgen feststellen.</li> <li>- mittelfristige Zukunftspläne des Kunden ermitteln.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o Arbeitsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o DSGVO</li> <li>o ECG</li> <li>o TKG</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geschäftsbeziehungen und Verflechtungen des Kunden feststellen.</li> </ul>
<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"> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Risikoanalyse</li> <li>- Bedarfsermittlung</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o Arbeitsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o DSGVO</li> <li>o ECG</li> <li>o TKG</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risiken des Kunden erkennen und dokumentieren.</li> <li>- Risiken des Kunden interpretieren und dem Kunden aufzeigen.</li> <li>- Bedürfnisse und Wünsche des Kunden feststellen und priorisieren.</li> <li>- die Ergebnisse der Risikoanalyse mit dem Kunden abstimmen.</li> </ul>

<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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Versicherungsmarkt</li> <li>- Produktverfügbarkeit und -möglichkeiten</li> <li>- Maklerklauseln</li> <li>- Fachkunde</li> <li>- Bonitätsbeurteilung</li> <li>- Schadenspraxis der Versicherer</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o Arbeitsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o DSGVO</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aufgrund der bestehenden Polizzen eine eventuell bestehende Deckungslücke bzw. Überversicherung eruieren.</li> <li>- aufgrund der Marktkenntnisse ermitteln, welche/r Versicherer für den Bedarf des Kunden relevant sind/ist.</li> <li>- die/den Versicherer, unter Zuhilfenahme von veröffentlichten Ratings oder Stellungnahmen der Versicherungsaufsicht, auf Bonität beurteilen.</li> <li>- die/den Versicherer anhand der Gestionierung im Schadensfall beurteilen.</li> <li>- ermitteln, ob Differenzdeckungen notwendig bzw. erwünscht sind.</li> <li>- aufgrund einer Marktevaluierung die bestmöglichen Versicherungsprodukte auswählen.</li> <li>- entsprechend der durchgeführten Risikoanalyse eine Ausschreibung erstellen und an die Versicherer versenden.</li> </ul>
<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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Polizzenprüfung</li> <li>- Folgen von rechtsgültigen und nicht rechtsgültigen Abweichungen</li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Polizzen auf Abweichungen zum Antrag prüfen.</li> <li>- die Rechtsfolgen von Abweichungen beurteilen.</li> <li>- die rechtsgültigen Abweichungen mit dem Kunden abklären und den Kunden über Rechtsfolgen von nicht rechtsgültigen Abweichungen aufklären.</li> <li>- den Kunden über einen Erstprämienverzug und dessen Rechtsfolgen hinweisen.</li> </ul>

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

<b>3. Qualifikationsbereich: Laufende Kundenbetreuung</b>		
<b>LERNERGEBNISSE</b>	<b>KENNTNISSE</b>	<b>FERTIGKEITEN</b>
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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Risikoanalyse</li> <li>- Polizzenprüfung</li> <li>- Fristen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Änderungen im gesetzlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeld beobachten.</li> <li>- die Risikosituation des Kunden regelmäßig überprüfen.</li> <li>- Indizes prüfen und interpretieren.</li> <li>- selbst- und fremdvermittelte Polizzen auf Änderungs- oder Verbesserungsvorschläge überprüfen.</li> <li>- allfällige Kündigungsfristen verwalten und einhalten.</li> <li>- dem Kunden Änderungs- und Verbesserungsvorschläge unterbreiten.</li> <li>- den Kunden über Folgeprämienverzug und dessen Rechtsfolgen hinweisen.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ ECG</li> <li>○ TKG</li> </ul>	
<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"> <li>- Versicherungsbedingungen und Klauseln</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Fristen</li> <li>- Obliegenheiten</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> <li>○ Standesrecht</li> <li>○ EKHG</li> <li>○ KHVG</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ UGB</li> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ Sozialversicherungsrecht</li> <li>○ ECG</li> <li>○ TKG</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eingegangene Schadensfälle erfassen.</li> <li>- Schadensmeldungen auf Vollständigkeit überprüfen bzw. fehlende Informationen einholen.</li> <li>- den Schaden inklusive der notwendigen Informationen beim Versicherer einreichen.</li> <li>- den Kunden über Fristen informieren und diese verwalten.</li> <li>- den Kunden über Obliegenheiten informieren.</li> <li>- mit Versicherer, Professionisten und Sachverständigen korrespondieren.</li> </ul>
<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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Fristen</li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die Korrespondenz zwischen dem Kunden und dem Versicherer koordinieren.</li> <li>- die Korrespondenz zwischen dem Kunden und den Professionisten bzw. Sachverständigen koordinieren.</li> <li>- Gutachten auf Plausibilität prüfen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obliegenheiten</li> <li>- Kulanz- und Vergleichsverhandlungen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o EKHG</li> <li>o KHVG</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o ECG</li> <li>o TKG</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- den Versicherer auf in der Schadenerledigung nicht berücksichtigte Leistungen hinweisen und die Übernahme dieser Kosten durchsetzen.</li> <li>- Schadensabwicklung beschleunigen.</li> <li>- Schadensabrechnungen prüfen.</li> <li>- Unterlagen für eine rechtliche Vertretung aufbereiten.</li> <li>- Besprechungen mit Rechtsanwälten (oder Rechtsservice- und Schlichtungsstelle) abhalten.</li> <li>- Ablehnungen auf Rechtmäßigkeit prüfen und weitere Vorgehensweise mit dem Kunden abstimmen (zB Deckungsklage).</li> <li>- Kulanz- bzw. Vergleichsverhandlungen führen.</li> <li>- Fristverlängerungen vereinbaren.</li> </ul>
<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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Versicherungsmarkt</li> <li>- Maklerklauseln</li> <li>- Marktvergleich</li> <li>- gesetzliche und private Interessensvertretungen</li> <li>- einschlägige Judikatur</li> <li>- Verhandlungstechniken</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Landesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB:</li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sich über bestehende Maklerklauseln bei Versicherern, fachspezifischen Institutionen bzw. Vereinen informieren und diese hinterfragen.</li> <li>- proaktiv individuelle Maklerklauseln entwickeln.</li> <li>- aufgrund von in Schadensfällen auftretenden Deckungslücken entsprechende Maklerklauseln entwickeln.</li> <li>- beurteilen, ob die Maklerklauseln zur jeweiligen Versicherungssparte passen.</li> <li>- Maklerklauseln mit Versicherern abklären, verhandeln und zu Verträgen hinzufügen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ UGB</li> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ Sozialversicherungsrecht</li> <li>○ ECG</li> <li>○ TKG</li> </ul>	
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"> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Beschwerdemanagement</li> <li>- Qualitätssicherung</li> <li>- Behörden</li> <li>- außergerichtliche Streitbeilegung</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> <li>○ Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ UGB</li> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ Sozialversicherungsrecht</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ ECG</li> <li>○ TKG</li> <li>○ UWG</li> <li>○ DSGVO</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschwerden vom Kunden erfassen.</li> <li>- auf Beschwerden von Kunden angemessen reagieren.</li> <li>- die Ursache/n von Beschwerden erheben.</li> <li>- prüfen, ob Beschwerden begründet sind.</li> <li>- Beschwerden mit zuständigen Behörden abstimmen bzw. diskutieren.</li> <li>- zur Vermeidung von Kosten eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung involvieren.</li> <li>- die Streitbeilegung zwischen Kunde und Versicherer begleiten.</li> </ul>
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"> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Datensicherheitsmanagement</li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundendaten DSGVO-konform verwalten.</li> <li>- überprüfen, ob Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter DSGVO-konform handeln.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalmanagement</li> <li>- relevante Gesetze und Verordnungen (zB DSGVO, TKG und ECG)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- auf Kundenanfragen eingehen und diese datenschutzgerecht bearbeiten.</li> </ul>
<p>Er/Sie ist in der Lage, Kündigungen von Verträgen durch den Kunden rechtskonform vorzunehmen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten</li> <li>- Kündigungsklauseln</li> <li>- Fristen</li> <li>- Verhandlungstechniken</li> <li>- einschlägige Judikaturen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Landesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o Arbeitsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o DSGVO</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Kündigungsgrund des Kunden eruieren.</li> <li>- feststellen, ob und wann der Vertrag kündbar ist.</li> <li>- Kündigungsklauseln in Fremdverträgen erkennen und interpretieren.</li> <li>- feststellen, ob die Vertragskündigung für den Kunden vorteilhaft ist.</li> <li>- Dauerrabattrückforderungen berechnen und deren Berechtigung beurteilen.</li> <li>- Verträge auf nicht abgeschlossene Schadensfälle überprüfen.</li> <li>- Kündigungsfristen kennen, verwalten und einhalten.</li> <li>- für fortlaufenden Versicherungsschutz Sorge tragen (zB vorläufige Deckung).</li> <li>- Kündigungsablehnungen prüfen und bekämpfen.</li> <li>- dem Kunden einen neuen Versicherungsvertrag vermitteln.</li> <li>- Dauerrabattübernahme mit neuem Versicherer verhandeln.</li> <li>- Stornopolizze bzw. Ersatzpolizze prüfen.</li> <li>- Vor- und Nachdeckungsfristen verwalten.</li> <li>- Umdeckungsklauseln prüfen.</li> </ul>
<p>Er/Sie ist in der Lage, Kündigungen durch den Versicherer zu beurteilen.</p>	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten</li> <li>- Kündigungsklauseln</li> <li>- Verhandlungstechniken</li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Kunden über die Kündigung informieren.</li> <li>- den Kündigungsgrund feststellen.</li> <li>- feststellen, ob der Vertrag durch den Versicherer kündbar ist.</li> <li>- feststellen, ob die Vertragskündigung für den Kunden vorteilhaft ist.</li> <li>- Dauerrabattrückforderungen ablehnen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- einschlägige Judikaturen</li> <li>- Fristen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>o KHVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o ECG</li> <li>o TKG</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vertrag auf offene Schäden überprüfen.</li> <li>- Kündigungsfristen verwalten und darauf hinweisen.</li> <li>- den Kündigungstermin mit dem Versicherer verhandeln.</li> <li>- Kündigungen prüfen und bekämpfen.</li> <li>- für fortlaufenden Versicherungsschutz Sorge tragen (zB vorläufige Deckung).</li> <li>- die Auswirkungen der Kündigung auf einen Folgevertrag beurteilen.</li> <li>- Stornopolizze bzw. Ersatzpolizze prüfen.</li> <li>- Vor- und Nachdeckungsfristen verwalten.</li> <li>- Umdeckungsklauseln prüfen.</li> </ul>
--	---	---

<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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- gesetzliche und vertragliche Kündigungsmöglichkeiten</li> <li>- Kündigungsklauseln</li> <li>- einschlägige Judikaturen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>o KHVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o ECG</li> <li>o TKG</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- den Kündigungsgrund feststellen.</li> <li>- die Folgen einer Kündigung durch den Kunden prüfen.</li> <li>- prüfen, ob die Kündigung rechtmäßig ist.</li> <li>- den Kunden über die Folgen einer Kündigung aufklären.</li> <li>- die Rechtmäßigkeit von Dauer- oder Treuerabattrückforderungen prüfen.</li> <li>- Stornopolizzen urgieren und die Abrechnungen prüfen.</li> <li>- den Kunden über alternative Verträge beraten.</li> </ul>
---	---	---

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"> <li>- Versicherungsbedingungen</li> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- ethische Grundsätze</li> <li>- Standesregeln des Fachverbands</li> <li>- Personalmanagement</li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ehrlich, redlich und professionell handeln.</li> <li>- für seine/ihre Geschäftstätigkeit ethische Grundsätze formulieren.</li> <li>- fair mit Kunden, Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, Versicherern und Mitbewerbern umgehen.</li> <li>- widerrechtliche Ansprüche erkennen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konfliktmanagement</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> <li>o KSchG</li> <li>o UWG</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- unlautere Geschäftstätigkeiten vermeiden.</li> <li>- die Interessen des Kunden bestmöglich vertreten.</li> <li>- dem Kunden alle getätigten Vorgehensweisen offenlegen.</li> <li>- Interessenskonflikte vermeiden bzw. offenlegen.</li> <li>- bedenkliche Aufträge erkennen und ablehnen.</li> </ul>
<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"> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- Versicherungsmarkt</li> <li>- Marktvergleich</li> <li>- internationales Versicherungswesen und Versicherungstrends</li> <li>- Maklerklauseln</li> <li>- einschlägige Judikaturen</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o VersVG</li> <li>o Maklergesetz</li> <li>o Gewerbeordnung</li> <li>o Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>o ABGB</li> <li>o UGB</li> <li>o Gesellschaftsrecht</li> <li>o Sozialversicherungsrecht</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Änderungen im gesetzlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umfeld beobachten.</li> <li>- Trends und Entwicklungen am internationalen Markt beobachten.</li> <li>- bestehende Produkte den Trends bzw. den gesetzlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen entsprechend anpassen.</li> <li>- bestehende Produkte durch bestehende bzw. selbst entwickelte Klauseln ergänzen.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Arbeitsrecht</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ DSGVO</li> </ul>	
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"> <li>- Kommunikationstechniken</li> <li>- Kundenberatung</li> <li>- Beschwerdemanagement</li> <li>- Behörden</li> <li>- Qualitätssicherung</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG (inkl. Kündigungsrecht)</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> <li>○ Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ UGB</li> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ Sozialversicherungsrecht</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ ECG</li> <li>○ TKG</li> <li>○ UWG</li> <li>○ DSGVO</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschwerden erfassen.</li> <li>- die Ursache/n von Beschwerden erheben.</li> <li>- auf Beschwerden angemessen reagieren.</li> <li>- prüfen, ob Beschwerden begründet sind.</li> <li>- die Beschwerden reflektiert betrachten.</li> <li>- zur Vermeidung von Kosten eine Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung involvieren.</li> <li>- Beschwerden als Basis für den zukünftigen Qualitätssicherungsprozess heranziehen.</li> </ul>
Er/ sie ist in der Lage, gesetzliche Informationspflichten einzuhalten.	<p>Er/Sie hat fortgeschrittene Kenntnisse über:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Spartenkenntnisse (zB Haftpflicht, Unfall, Rechtsschutz, Lebensversicherung)</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- die gesetzlichen Informationspflichten im Unternehmen umfassend implementieren.</li> <li>- die gesetzlichen Informationspflichten den Kunden gegenüber korrekt wahrnehmen.</li> <li>- die gesetzlichen Informationspflichten dem Versicherer gegenüber korrekt wahrnehmen.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Standesrecht</li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ UGB</li> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ Sozialversicherungsrecht</li> <li>○ Arbeitsrecht</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ DSGVO</li> </ul> </li> </ul>	
<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"> <li>- Qualitätssicherungs- und -optimierungsmöglichkeiten</li> <li>- Marktstandards</li> <li>- Feedbackprozesse</li> <li>- versicherungsrelevante Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ VersVG</li> <li>○ Maklergesetz</li> <li>○ Gewerbeordnung</li> <li>○ Standesrecht</li> </ul> </li> <li>- allgemeine Gesetze und Verordnungen, zB: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ABGB</li> <li>○ Arbeitsrecht</li> <li>○ UGB</li> <li>○ Gesellschaftsrecht</li> <li>○ Sozialversicherungsrecht</li> <li>○ KSchG</li> <li>○ ECG</li> <li>○ TKG</li> <li>○ UWG</li> </ul> </li> </ul>	<p>Er/Sie kann ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätsstandards im Umgang mit Kunden bzw. Versicherer festlegen.</li> <li>- erkennen, wann Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung notwendig werden.</li> <li>- Marktstandards kennen und Marktveränderungen beobachten.</li> <li>- Beratungsprozesse laufend evaluieren und weiterentwickeln.</li> <li>- den Kundenberatungsprozess seiner /ihrer Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen evaluieren.</li> <li>- Qualitätssicherungsmaßnahmen für seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen einführen.</li> <li>- seine/ihre Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen motivieren, Optimierungsvorschläge einzubringen.</li> <li>- Feedback von Kunden und Versicherern erfassen und in den Qualitätssicherungsprozess berücksichtigen.</li> </ul>