

Qualifikationsprofil zum Mindeststandard nach Art. 190 AVO

für die Profile Allbranche, Nichtleben,
Leben und Krankenzusatzversicherung



Autor	VBV/AFA
Version	01
Datum	28.2.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Berufsbild	3
1.1	Arbeitsgebiete nach den Profilen Allbranche, Nichtleben, Leben und Krankenzusatzversicherung.....	3
1.2	Wichtigste Handlungskompetenzen.....	4
1.3	Berufsausübung	4
1.4	Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	5
2	Übersicht der Handlungskompetenzen	6
3	Anforderungsniveau	7
3.1	Leistungskriterien	7
3.2	Haltungen	13
4	Fachkompetenzen.....	14
4.1	Allgemeine Fachkenntnisse.....	14
4.2	Fachkenntnisse Nichtleben	15
4.3	Fachkenntnisse Leben	16
4.4	Fachkenntnisse Krankenversicherung.....	17

1 Berufsbild

1.1 Arbeitsgebiete nach den Profilen Allbranche, Nichtleben, Leben und Krankenzusatzversicherung

1.1.1 Tätigkeit

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler sind Fachleute für Versicherungs- und Vorsorgefragen, die Privat- und Unternehmenskunden beraten und betreuen.

Sie bieten ihren Kundinnen und Kunden Verträge von Versicherungs- und Vorsorgeprodukten an und schliessen diese ab. Dabei informieren sie transparent über die wichtigsten Eigenschaften eines Produktes sowie über die Prämien und Gebühren.

Fokussierend auf die finanzielle Sicherheit ihrer Kundinnen und Kunden ermitteln Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler deren Versicherungs- und Vorsorgebedarf, evaluieren Angebote und erstellen ein adäquates individuelles Deckungskonzept. Lösungsvorschläge unterbreiten sie im Hinblick auf eine bedarfsgerechte Versicherungs- und Vorsorgelösung. Weiter wirken sie mit bei der Verwaltung von Verträgen. Dabei halten sie sich stets an die regulatorischen Vorschriften und Verhaltenspflichten.

1.1.2 Profile Allbranche, Nichtleben, Leben und Krankenzusatzversicherung

Die Vermittlertätigkeit darf nur in denjenigen Handlungsfeldern erfolgen, die einem Profil zugeordnet sind.

Nachfolgend ein Überblick über die Zuordnung der Handlungsfelder auf die vier Profile:

Handlungsfelder	Profile			
	Nichtleben	Leben	Krankenzusatzversicherung	Allbranche
Fahrzeug	X			X
Haushalt	X			X
Rechtsstreitigkeiten	X			X
Reisen	X			X
Wohneigentum	X			X
Einkommenssicherung		X		X
Pensionierung		X		X
Erben/Vererben		X		X
Sparen		X		X
Selbständigkeit	X	X		X
KMU	X	X		X
Gesundheit			X	X

1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Um ihre Tätigkeit professionell ausüben zu können, verfügen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler über ein fundiertes Wissen über Versicherungen und der damit verbundenen Themen. Erfolgreiche Beratungen erzielen sie dank ausgesprochener Lösungsorientierung, ausgeprägtem Verhandlungsgeschick sowie hoher Kommunikationsfähigkeit. Sie sind in der Lage, neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen, langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und den Kontakt mit geeigneten Massnahmen zu pflegen.

Um die Versicherungs- und Vorsorgebedürfnisse ihrer Kundschaft nachhaltig abzudecken, erkennen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler das Optimierungspotential. Sie sind fähig, Angebote zu evaluieren und daraus ein Konzept zu erstellen, in welchem die Produkte sinnvoll eingebettet sind, sodass für die Kundinnen und Kunden optimale Verträge abgeschlossen werden können. Dies setzt umfassende Kenntnisse sowie transparente, ehrliche Information voraus, damit für die Kundschaft ein Mehrwert generiert wird. Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler unterstützen die Kundinnen und Kunden im Schaden- und Leistungsfall.

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler zeichnen sich durch eine hohe Kundenorientierung aus. Sie sind in der Lage, sich adressatengerecht auszudrücken. Sie treten selbstsicher auf. Sie sind verantwortungsbewusst und verhalten sich ethisch korrekt. Den Mitbewerbern gegenüber zeigen sie sich fair.

1.3 Berufsausübung

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler üben ihre Tätigkeit entweder als selbstständig Erwerbende oder als Angestellte eines Versicherungsvermittlers ohne eine Bindung an ein Versicherungsunternehmen aus (= ungebundene Versicherungsvermittler) oder sie arbeiten als Angestellte bzw. selbstständig Erwerbende mit einer Bindung an ein Versicherungsunternehmen (= gebundene Versicherungsvermittler). Sie sind in der Lage, sowohl eigenständig als auch in einem Team zu arbeiten.

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler planen ihren eigenen geschäftlichen Tagesablauf weitgehend selbstständig, was organisatorische Fähigkeiten, Selbstdisziplin und Eigenmotivation, Belastbarkeit und Flexibilität im Umgang mit verschiedenen Partnern und Anspruchsgruppen erfordert. Neben der fachlichen Beratung von bestehenden Kundinnen und Kunden stellt die Akquise von Neukunden einen bedeutenden Teil der Arbeit der Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler dar. Dank einem sicheren Auftreten und hohen kommunikativen Fähigkeiten leisten sie sowohl in Beratungsgesprächen als auch bei Verkaufsaktivitäten einen wesentlichen Beitrag zur Pflege der bestehenden Kundschaft, der Vermarktung des Produktportfolios und/oder Beratungskonzepten sowie zum Ausbau des Versichertenbestandes.

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler halten ihre Marktfähigkeit aufrecht. Um fachlich auf dem neuesten Stand zu bleiben, bilden sie sich kontinuierlich weiter, insbesondere im Hinblick auf die Umsetzung der regulatorischen Vorschriften der Versicherungs- und Vorsorgebranche.

1.4 Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler tragen mit ihrer Arbeit zur Eigenverantwortung und zur finanziellen Sicherheit ihrer Kundinnen und Kunden und damit zur Entlastung der Sozialwerke bei. Als Fachpersonen für Risikomanagement leisten sie durch das Erarbeiten von hochwertigen Versicherungs- und Vorsorgelösungen einen Beitrag zur Prävention von möglichen Schaden- und Leistungsfällen.

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler arbeiten auf eine zeitgemäße, möglichst ressourcen- und umweltschonende Art und Weise. Sie nutzen digitale Tools anstelle von Papier und nehmen Termine auch virtuell wahr. Sie integrieren Nachhaltigkeitsaspekte in ihre Beratungsleistung, indem sie bei der Wahl der Versicherungslösungen auch auf entsprechende Produkte setzen.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

A	Gewinnen von Kunden	A1: Neukunden generieren	A2: Kundengespräche vereinbaren	A3: Kundendaten erfassen	
B	Beraten der Kunden	B1: Wünsche, Ziele und Bedürfnisse der Kunden im Gespräch ermitteln	B2: Analyse des Kundenbedarfs und des Kundenbedürfnisses durchführen	B3: Individuelle Lösungsvorschläge erarbeiten	B4: Lösungsvorschläge präsentieren und umsetzen
C	Betreuen und Ausbauen des Kundenstamms	C1: Cross- und Up-Selling; bestehende fremdverwaltete Versicherungspolice prüfen und in das Portfolio aufnehmen	C2: Änderungswünsche entgegennehmen und bestehende Verträge anpassen	C3: Kunden im Schadenfall unterstützen	C4: Bestehende Kunden pflegen C5: Versicherungsanträge nachbearbeiten

3 Anforderungsniveau

3.1 Leistungskriterien

3.1.1 Handlungskompetenzbereich A – Gewinnen von Kunden	
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler verfügen über ein starkes Netzwerk, das sie gezielt pflegen und ausbauen. Sie beraten und betreuen ihre bestehenden Kundinnen und Kunden professionell und gewinnen so ihr Vertrauen. Dadurch schaffen sie die Basis für das Gewinnen von neuen Kundinnen und Kunden. Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler sprechen ihre bestehenden Kundinnen und Kunden auf Weiterempfehlung an. So nutzen sie ihre bestehenden Kontakte geschickt für das Anwerben von Neukundinnen und -kunden. Ziel dieser Akquisitionstätigkeiten ist es, ein persönliches Gespräch vereinbaren zu können. Dieses bereiten Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler gründlich vor, indem sie sich intern und extern alle nötigen Informationen über den Kunden beschaffen. Bei der Terminierung gehen sie gezielt vor und beziehen den Dialog auf ein bestimmtes, auf das Kundenbedürfnis zugeschnittenes Thema. Sie überzeugen den Kunden vom Vorteil eines persönlichen Gesprächs und reagieren beim Festlegen des Termins flexibel auf dessen Anliegen und Möglichkeiten. Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler erfassen laufend Kundendaten und halten sie aktuell.
Kontext	Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler tragen mit dem Gewinnen von Kunden zur wirtschaftlichen Entwicklung ihres Unternehmens und zur Umsatzsteigerung bei. Sie agieren stets transparent und fair. Um ihr Netzwerk aufzubauen und zu erweitern, verfügen sie über die Fähigkeit, die persönliche und/oder geschäftliche Situation der Kunden zu analysieren und daraus Versicherungsmöglichkeiten zu erkennen. Sie sind in der Lage, «Win-win-Situationen» zu kreieren. Um dies zu erreichen, zeigen sie eine positive, kundenorientierte Einstellung. Sie treten überzeugend auf und verfügen über ein grosses Verhandlungsgeschick.

Handlungs-kompetenzen	Leistungskriterien
	Versicherungsvermittler/-innen sind fähig,
A1: Neukunden generieren	1. bestehende Kunden so zu beraten, dass sie von diesen weiterempfohlen werden 2. geeignete Personen, wie z. B. Garagisten, Architekten, Treuhänder auf die Vermittlung/Zusammenarbeit anzusprechen 3. verschiedene Datenquellen wie Internet, Telefonbuch, Handelszeitung, Baugesuche etc. gezielt für die Gewinnung von Neukunden zu benützen 4. ein beliebiges Gespräch resp. einen bestehenden Kontakt in die Richtung «Versicherung» zu lenken 5. das Thema Risiko und Sicherheit in einem Gespräch gezielt und auf die Situation des jeweiligen Gesprächspartners bezogen einfließen zu lassen 6. im täglichen Kontakt potenzielle Kundinnen und Kunden zu erkennen
A2: Kundengespräche vereinbaren	1. je nach (Neu-) Kunde Form und Ort für das Gespräch festzulegen 2. sich intern und extern die nötigen Informationen über den (Neu-) Kunden zu beschaffen 3. die Terminierung auf ein bestimmtes Thema, wie z. B. Rechtsschutz, Vorsorge, Krankenversicherung etc. auszurichten 4. für das zu führende Gespräch eine Agenda zu erstellen 5. für das zu führende Gespräch geeignete Hilfsmittel und Unterlagen zusammenzustellen 6. neue Kunden zu gewinnen und auf mögliche Einwände reagieren zu können
A3: Kundendaten erfassen	1. Kundendaten in Datenbanken (CRM) korrekt zu erfassen 2. die Policen ihrer Kundinnen und Kunden im CRM-System zu hinterlegen

3.1.2 Handlungskompetenzbereich B – Beraten der Kunden

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Das fachgerechte, professionelle und ganzheitliche Beraten von Kunden ist eine Kernkompetenz der Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler. Im persönlichen Gespräch, das sie gründlich vorbereiten (siehe Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs A), erfassen sie den Ist- und den Sollzustand der Situation der Kundin resp. des Kunden. Dabei gehen sie auf deren Fragen
--	---

	und Argumente ein, zeigen ihnen erste Lösungsvorschläge auf und unterstützen sie im Entscheidungsprozess. Nach dem Gespräch werten sie die Analyse aus und erstellen mit den zur Verfügung stehenden Systemen formal korrekte Lösungsvorschläge bzw. Ausschreibungen. Je nach Komplexität der Situation ziehen sie die nötigen Fachspezialisten resp. Fachspezialistinnen bei. Anschliessend präsentieren sie ihre Vorschläge der Kundin resp. dem Kunden; sie beraten die Kunden und erklären die Lösungsvorschläge. Bei Einverständnis der Kundin resp. des Kunden können die Dokumente komplettiert und unterzeichnet werden. Danach erfolgt die Prüfung auf Vollständigkeit und die Weiterleitung an die Gesellschaft.
Kontext	Um den Kundenbedarf systematisch zu erfassen und individuelle Lösungen auszuarbeiten, verfügen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler neben fundierten Produktkenntnissen über ausgeprägte kommunikative Fähigkeiten. Sie sind fähig, sich in die Kunden einzufühlen, sich ihnen sprachlich anzupassen und somit die Wünsche und Erwartungen in entsprechende Produkte umzusetzen. Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler können dabei auch komplexe Themen wie Vorsorge ansprechen. Sie müssen von Fall zu Fall entscheiden, welche Lösungen sie den Kunden anbieten und wie sie diese transparent erklären. Das Ziel ist, dass Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler ihre Kunden kennen und wissen, was diese wollen und brauchen. Die Kunden fühlen sich so ernst genommen und vertrauen ihrer Beraterin bzw. ihrem Berater. Der Versicherungsgesellschaft gegenüber sind Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler zu Loyalität verpflichtet, wenn es um die Risikoselektion geht. Bei der Ausschreibung bzw. beim Erstellen der Lösungsvorschläge halten sich Versicherungsvermittler/-innen an die regulatorischen Formvorschriften. Bei all diesen Tätigkeiten ist eine ethische Haltung gefordert.

Handlungs-kompetenzen	Leistungskriterien
	Versicherungsvermittler/-innen sind fähig,
B1: Wünsche, Ziele und Bedürfnisse der Kunden im Gespräch ermitteln	1. dem Kunden den Gesprächsablauf und den Zeitrahmen (mittels Agenda) aufzuzeigen 2. sich beim Kunden korrekt zu identifizieren (VAG 45) 3. die Ziele und Pläne des Kunden zu ergründen (SOLL)
B2: Analyse des Kundenbedarfs und des Kundenbedürfnisses durchführen	1. die IST-Situation des Kunden mit der geeigneten Gesprächs-/Fragetechnik zu erfassen 2. die Risiken aufzuzeigen 3. alle erforderlichen Unterlagen einzufordern
B3: Individuelle Lösungsvorschläge erarbeiten	1. eine Analyse der Versicherungssituation des Kunden zu erstellen, indem sie die Ergebnisse aus der IST-Situation der ergründeten SOLL-Situation gegenüberstellen 2. eine Unterversicherung, eine Doppel- oder Überversicherung, einen fehlenden Versicherungsschutz und mögliches Optimierungspotenzial festzustellen 3. mit den zur Verfügung stehenden Systemen individuelle, risikogewichtete und finanzierbare Lösungsvorschläge (z. B. Offerten oder Ausschreibungen) zu erarbeiten 4. Fachspezialisten beizuziehen, falls dies angezeigt ist 5. falls nötig die Lösungsvorschläge dem Underwriting weiterzuleiten und Unklarheiten zu bereinigen 6. sich kundenorientiert auf das Beratungsgespräch vorzubereiten
B4: Lösungsvorschläge präsentieren und umsetzen	1. Lösungsvorschläge zu skizzieren und zu visualisieren 2. dem Privat- und/oder Geschäftskunden die Vorschläge verständlich zu erläutern und die entsprechenden Informationspflichten zu erfüllen 3. auf Vorbehalte und/oder Fragen sachlich korrekt und (verhandlungs-) sicher einzugehen 4. nötige Anpassungen flexibel vorzunehmen 5. je nach Komplexität der Lösungsvorschläge (z. B. Offerten oder Offertenvergleich) einen Fachspezialisten anzubieten 6. Anträge korrekt auszufüllen

3.1.3 Handlungskompetenzbereich C – Betreuen und Ausbauen des Kundenstamms

Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Zufriedene Kunden und ein gut ausgebautes Portfolio stehen für Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler im Mittelpunkt ihrer Tätigkeit. Sie vermitteln ihren Privat- und Geschäftskunden bedarfs- und bedürfnisgerechte Lösungen und erkennen einen allfälligen Bedarf an zusätzlicher Deckung oder der nötigen Anpassung einer bestehenden Lösung. Um diese zusätzlichen Deckungsmöglichkeiten zu erkennen, halten sie die Kundendaten stets aktuell und passen die Versicherungs- und Vorsorgelösung(en) der veränderten Situation der Kundinnen und Kunden an. Auf dieser Grundlage kontaktieren Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler ihre Kunden, besprechen die geänderte Situation und deren Auswirkungen auf einen allfälligen Versicherungsschutz. Sie implementieren die Änderungen nach den neuen Bedarfskriterien in bestehende und neue Produkte und berücksichtigen hierbei die Annahmerichtlinien der Versicherungsgesellschaften.

Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler bauen ihre langfristigen Kundenbeziehungen durch regelmässigen Kundenkontakt aus. Diese Kontakte pflegen sie persönlich, via Mail, mit telefonischen Anrufen, über die sozialen Medien wie auch an Kundenanlässen.

In einem Schadenfall unterstützen sie ihre Kunden, indem sie diese über das weitere Vorgehen informieren und gegebenenfalls den Schadenprozess aktiv begleiten.

Kontext

Mit massgeschneiderten Versicherungslösungen schaffen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler einen Mehrwert für ihre Kunden. Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler verhalten sich also sowohl lösungs- wie leistungsorientiert. Sie kommunizieren transparent. Den Mitbewerbern gegenüber zeigen sie sich fair. Um den Kunden die besten Lösungen anzubieten, verfügen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler über umfassende Kenntnisse der konkreten Kundensituation und erkennen so mögliche Optimierungen. Gesetzliche Vorgaben halten sie zwingend ein.

Die Kundenpflege ist ein «Muss» für jede Vermittlerin und jeden Vermittler. Durch das Pflegen des Kundenstamms sind sie in der Lage, neue Leads zu generieren (siehe auch HKB A).

Handlungs-kompetenzen	Leistungskriterien
	Versicherungsvermittler/-innen sind fähig,
C1: Cross- und Up-Selling; bestehende fremdver-waltete Versicherungs-policen prüfen und in das Portfolio aufnehmen	1. durch eine Bestandesaufnahme der aktuellen Policen zu prü-fen, ob die Leistungen dem Bedarf des Kunden entsprechen 2. den Kunden bedarfsgerechte Vorschläge für Anpassungen der Versicherungslösung zu unterbreiten (Up-Selling) 3. aufgrund der Portfolios passende Zusatzprodukte anzubie-ten (Cross-Selling)
C2: Änderungswünsche ent-gegennehmen und be-stehende Verträge an-passen	1. Kunden bei Änderungswünschen einen adäquaten Vorschlag für eine neue oder abgeänderte Versicherungslösung zu un-terbreiten 2. Änderungen intern oder bei der Versicherungsgesellschaft zu beantragen 3. den Lead für die spätere Rückgewinnung zu erstellen 4. die Daten der Kunden und deren Portfolio (Policen) auf aktu-ellem Stand zu halten
C3 Kunden im Schadenfall unterstützen	1. Kunden die Vorgehensweise für die Meldung des Schadens nachvollziehbar zu erläutern und sie bei Bedarf zu unterstüt-zen 2. die effiziente Bearbeitung der Schadenmeldungen durch die zuständige Stelle sicherzustellen
C4: Bestehende Kunden pflegen	1. den Kontakt zu bestehenden Kunden über diverse Medien und an Kundenanlässen aufrecht zu erhalten 2. die Kunden regelmässig über aktuelle Angebote und Pro-dukte zu informieren
C5: Versicherungsanträge nachbearbeiten	1. Versicherungsanträge auf Vollständigkeit zu prüfen und un-ter Einhaltung der vorgeschriebenen Fristen an das Under-writing weiterzuleiten 2. Kunden umfassend über den Ablauf des Annahme-/Ableh-nungsverfahrens und dessen Auswirkungen in Kenntnis zu setzen 3. den Kunden die Rückmeldungen des Underwritings (Vorbe-halte) nachvollziehbar zu erläutern und über die weiteren Schritte zu informieren 4. die Kundendaten in den entsprechenden Systemen zu aktua-lisieren und sich für Folgetermine Reminder zu setzen

3.2 Haltungen

Haltungen	Herausforderungen (Beispiele, nicht abschliessend)	Handlungskompetenzbereiche		
		A	B	C
Kundenorientierung	In allen Belangen die Interessen der Kunden in den Mittelpunkt stellen	X	X	X
	Dem Kunden den bestmöglichen Service bieten, unabhängig davon, ob es zu einem Abschluss kommt		X	X
Verhandlungsgeschick, Überzeugungskraft	Kundinnen und Kunden vom Vorteil einer bestimmten Versicherungslösung überzeugen	X		
	Auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Kunden eingehen	X	X	X
Integrität, Loyalität	Gesetzliche Vorgaben berücksichtigen	X	X	X
	Treuepflicht gegenüber den Kundinnen und Kunden sowie dem Arbeitgeber einhalten	X	X	X
Kommunikative Haltung	Offenheit gegenüber Menschen; Empathie zeigen; sich in allen Situationen authentisch verhalten	X	X	X
	Sich für die Anliegen, Probleme, Situationen anderer Menschen interessieren; diese geschickt ansprechen und zum Thema machen	X	X	X
Unternehmerisches Denken und Handeln	Sich professionell in den sozialen Medien präsentieren	X	X	X
	Prozesse möglichst wirtschaftlich gestalten	X	X	X
Selbstständigkeit, Verantwortungsbewusstsein	Arbeit selbstständig organisieren	X	X	X
	Daten zuverlässig erheben und erfassen	X	X	X
Qualitätsbewusstsein	Qualitativ hochwertige Arbeit erbringen	X	X	X
	Eigene Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen erhalten; sich weiterbilden	X	X	X
Flexibilität	Auf Veränderungen innerhalb der Organisation und auf veränderte Marktbedingungen reagieren			X
	Geschäftlichen Tagesablauf den Kundenbedürfnissen angepasst planen	X	X	X

4 Fachkompetenzen

4.1 Allgemeine Fachkenntnisse

Die nachfolgenden Lern- und Prüfungsinhalte sind für die Profile Allbranche, Nichtleben, Leben und Krankenzusatzversicherung relevant.

4.1.1 Versicherungswirtschaft

Themenfelder	Inhalte
Versicherungswirtschaft	- Idee, Grundprinzip und Funktionsweise einer Versicherung - Einteilung der Versicherungen - Das Unternehmen „Versicherung“: Wertschöpfungskette und Geschäftsprozesse - Risikomanagement - Die drei wichtigsten Finanzierungsverfahren - Prämie

4.1.2 Rechtskenntnisse

Themenfelder	Inhalte
Versicherungsvermittlung	- Aufgaben des Versicherungsvermittlers - Ermittlung des Versicherungsbedarfs - Entschädigung des Versicherungsvermittlers - Ziele und Mittel des Vermittleraufsichtsrechts (VAG) - (Verhaltens-) Pflichten der Vermittler (insbesondere der Branchenvereinbarung über Vermittler in der Krankenversicherung (BVV), VAG 39, VAG 41, VAG 43, VAG 45) - Mögliche Sanktionen - Rechtsbeziehungen zwischen Vermittler und Kunden - Haftung
Versicherungsvertragsgesetz (VVG)	- Überblick, Aufbau und Bestimmungen - Entstehung des Versicherungsvertrags - Dauer und Beendigung des Versicherungsvertrags - Rechte und Pflichten der Parteien - Regress des Versicherers - Abgrenzungen zum Obligationenrecht (OR) und zu den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) - Anzeigepflichtverletzung
Gesellschaftsrecht	- Die drei wichtigsten Gesellschaftsformen (Einzelunternehmung, Aktiengesellschaft (AG) und Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)) - Zweck des Handelsregisters
Compliance	Grundzüge der gesetzlichen Regelung von: - Datenschutz (DSG) - Unlauterer Wettbewerb (UWG) - Kartelle und andere Wettbewerbsbeschränkungen (KG)

4.2 Fachkenntnisse Nichtleben

Die nachfolgenden Lern- und Prüfungsinhalte sind für die Profile Allbranche und Nichtleben relevant.

4.2.1 Sach- und Vermögensversicherung

Themenfelder	Inhalte
Sachversicherungen - Hausratversicherung - Wertsachenversicherung - Gebäudesachversicherung - Bauversicherung - Kaskoversicherung - Reisegepäckversicherung - Veloversicherung - Haustierversicherung - Geschäftssachversicherung - Technische Anlagen - Technische Versicherungen - Transportversicherung	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Werte - Versicherungsumfang Grundgefahren - Versicherungsleistungen inkl. mitversicherte Folgekosten - Wichtige Zusatzdeckungen - Unterversicherung - Abgrenzungen untereinander
Haftpflichtversicherungen - Privathaftpflichtversicherung - Gebäudehaftpflichtversicherung - Motorfahrzeughaftpflichtversicherung - Betriebshaftpflichtversicherung - Berufshaftpflichtversicherung - Bauherrenhaftpflichtversicherung	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Haftungen und Haftungsgründe - Versicherungsumfang Grunddeckungen - Versicherungsleistungen - Wichtigste Zusatzdeckungen - Direktes Forderungsrecht - Abgrenzungen untereinander
Übrige Vermögensversicherungen - Privatrechtsschutzversicherung - Verkehrsrechtsschutzversicherung - Betriebsrechtsschutzversicherung - Betriebsunterbrechungsversicherung - Reiseversicherung - Cyberriskversicherung - Kautionsversicherung	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Versicherungsumfang Grunddeckungen - Versicherungsleistungen - Wichtigste Zusatzdeckungen - Abgrenzungen untereinander

4.2.2 Immobilien

Themenfelder	Inhalte
Finanzierung von selbstbewohntem Wohneigentum	- Grundsätze der Methoden zur Finanzierung von Immobilien (Eigenmittel, Tragbarkeit, Belehnung, Grundpfandsicherung, Wohneigentumsförderung) - Amortisationsmöglichkeiten (direkt / indirekt) und dessen steuerliche Auswirkungen

4.3 Fachkenntnisse Leben

Die nachfolgenden Lern- und Prüfungsinhalte sind für die Profile Allbranche und Leben relevant.

4.3.1 Rechtskenntnisse

Themenfelder	Inhalte
Compliance	Grundzüge der gesetzlichen Regelung von: - Geldwäscherei (GWG) - Automatischer Informationsaustausch (AIA) - Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) - Kollektivanlagengesetz (KAG)
Ehe- und Erbrecht	- Güterstände - Gesetzliche Erbfolge und Pflichtteile - Testament und Erbvertrag - Patientenverfügung - Vorsorgeauftrag

4.3.2 Personen- und Sozialversicherungen

Themenfelder	Inhalte
Staatliche Vorsorge - AHV - IV - EL	- Überblick und Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Personen - Versicherte Leistungen - Finanzierung - Besteuerung
Berufliche Vorsorge - BVG (obligatorisch / überobligatorisch) - UVG - Freiwillige Zusatzversicherungen (UVG-Z)	- Überblick und Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Personen - Versicherte Leistungen - Finanzierung - Besteuerung - Besonderheiten (Stiftung Auffangeinrichtung, Gesamtarbeitsverträge, Ersatzkasse) - Ergänzungsmöglichkeiten - Vorsorge für Selbstständigerwerbende
Andere Sozialversicherungen - EO inkl. MSE und VSE - ALV - MV - FAK	- Kurzbeschreibung, Ziel und Zweck - Versicherter Personenkreis - Entschädigungen

Einzellebensversicherungen - Gebundene Vorsorge (3a) - Freie Vorsorge (3b)	- Überblick und Gesetzliche Grundlagen - Idee und Funktionsweise - Versicherbare Personen - Prämien und Finanzierung - Privilegien - Wahl der Begünstigten - Steuerliche Behandlung - Vor- und Nachteile Bank versus Versicherung - Vertragsarten der Lebensversicherung - Risikoprüfung und Anzeigepflichtverletzung
Zusammenspiel der 1., 2. und 3. Säule	- Vorsorgesystematik des 3-Säulensystems - Intersystemische Koordination - Komplementärrente, Subsidiärrente - Grafiken zeichnen
Qualifizierte Lebensversicherungen - Anlagefonds - Obligationen - Aktien	- Idee und Funktionsweisen - Vor- und Nachteile - Wichtigste Kategorien und deren Merkmale - Gesetzliche Grundlagen (KAG) - Chancen und Risiken - Informationspflichten inkl. Basisinformationsblatt - Angemessenheitsprüfung, Anleger- und Risikoprofil - Dokumentation und Rechenschaftsablegung - Besteuerung

4.4 Fachkenntnisse Krankenversicherung

Die nachfolgenden Lern- und Prüfungsinhalte sind für die Profile Allbranche und Krankenzusatzversicherung relevant.

4.4.1 Kranken- und Unfallversicherung

Themenfelder	Inhalte
Obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP)	- Überblick und gesetzliche Grundlagen - Versicherter Personenkreis - Versicherte Leistungen - Sistierung der Unfalldeckung (Schnittstelle zum UVG) - Versicherungsmodelle - Kostenbeteiligungen - Versicherungsbeiträge - Kündigungsmöglichkeiten und Fristen
UVG	- Überblick und Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Personen - Versicherte Leistungen

Ergänzungsmöglichkeiten nach VVG bei Krankheit und Unfall - Einzel- und Kollektiv-Taggeldversicherung nach KVG und VVG - Freiwillige Kranken(pflege)-Zusatzversicherungen nach VVG - Freiwillige Zusatzversicherungen (UVG-Z) - Private Unfallversicherung	- Ziel und Zweck - Versicherter Personenkreis - Versicherte Leistungen - Hauptarten und mögliche Zusatzversicherungen - Finanzierung - Abgrenzungen untereinander und private zu gesetzlichen Versicherungen
---	--



Qualifikationsprofil zum Mindeststandard nach Art. 190 AVO

für die Vermittlung mit spezifischem Produkttauftrag betreffend Ernteausfall- und Tierseuchenversicherung



Autor
Version
Datum

VBV/AFA
01
28.02.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Arbeitsgebiet.....	3
2	Übersicht der Handlungskompetenzen	4
3	Anforderungsniveau	5
3.1	Leistungskriterien.....	5
3.2	Haltungen.....	7
4	Lerninhalte für die Fachkompetenzen	8
4.1	Generelle Lerninhalte: Rechtskenntnisse	8
4.2	Spezifische Lerninhalte: Ernteaussfall/Tierseuchen.....	8

1 Arbeitsgebiet

Hauptberuflich in der Landwirtschaft oder in dessen Umfeld tätig, nehmen diese Personen in ihrer Funktion bei der Schweizer Hagel eine auf den Bereich Ernteaussfall-/ Tierseuchenversicherung eingeschränkte Tätigkeit als Vermittler/-in wahr. Die Vermittlung erfolgt dabei als Nebentätigkeit, in die ihre Expertise aus der Haupttätigkeit einfließt.

Vermittlerinnen und Vermittler mit spezifischem Produktauftrag bieten ihren Kundinnen und Kunden Verträge von Ernteaussfall- und Tierseuchenversicherungsprodukte der Schweizer Hagel an und schliessen diese ab. Dabei informieren sie transparent über die wichtigsten Eigenschaften eines Produktes sowie über die Prämien und Gebühren.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

A	Gewinnen von Kunden	A1: Versicherungsbedürfnis ansprechen	A2: Kundengespräche vereinbaren	A3: Kundendaten erfassen	
B	Beraten der Kunden	B1: Bedürfnisse der Kunden im Gespräche ermitteln	B2: Analyse des Kundenbedürfnisses durchführen	B3: Individuelle Lösungsvorschläge erarbeiten	B4: Lösungsvorschläge präsentieren und umsetzen
C	Betreuen des Kundenstamms	C1: Kunden im Schadenfall unterstützen			

3 Anforderungsniveau

3.1 Leistungskriterien

3.1.1 Handlungskompetenzbereich A – Gewinnen von Kunden	
Kontext und Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Gewinnung von Versicherungsneukunden ist nicht das Kerngeschäft im Landwirtschaftsgewerbe. Dennoch tragen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausfall/Tierseuchen dazu bei, dass ihre Kunden ihre Ernte und Tiere adäquat versichert haben, indem sie ihre Kunden auf den Versicherungsschutz ansprechen.

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausfall/Tierseuchen sind fähig,
A1: Versicherungsbedürfnis ansprechen	1. Landwirte mit Ernte- und Tierproduktion auf ihr Versicherungsbedürfnis ansprechen
A2: Kundengespräche vereinbaren	- je nach (Neu-) Kunde Form und Ort für das Gespräch festzulegen - sich intern und extern die nötigen Informationen über den (Neu-) Kunden zu beschaffen - für das zu führende Gespräch geeignete Hilfsmittel und Unterlagen zusammenzustellen - neue Kunden zu gewinnen und auf mögliche Einwände reagieren zu können
A3: Kundendaten erfassen	- Kundendaten in Datenbanken (CRM) korrekt zu erfassen - die Policen ihrer Kundinnen und Kunden im CRM-System zu hinterlegen

3.1.2 Handlungskompetenzbereich B – Beraten der Kunden

Kontext und Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Im persönlichen Gespräch erfassen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausschlag/Tierseuchen den Ist- und den Sollzustand der Situation der Kundin resp. des Kunden.

Danach erstellen sie mit den zur Verfügung stehenden Systemen formal korrekte Lösungsvorschläge. Anschliessend präsentieren sie ihre Vorschläge der Kundin resp. dem Kunden. Bei Einverständnis der Kundin resp. des Kunden können die Dokumente komplettiert und unterzeichnet werden. Danach erfolgt die Prüfung auf Vollständigkeit und die Weiterleitung an die Gesellschaft.

Um den Kundenbedarf zu erfassen und individuelle Lösungen auszuarbeiten, verfügen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausschlag/Tierseuchen über gute Produktkenntnissen. Sie sind fähig, die Wünsche und Erwartungen der Kunden im entsprechenden Produkt umzusetzen.

Beim Erstellen des Lösungsvorschlages halten sich Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausschlag/Tierseuchen an die regulatorischen Formvorschriften.

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausschlag/Tierseuchen sind fähig,
B1: Bedürfnisse der Kunden im Gespräch ermitteln	1. sich beim Kunden korrekt zu identifizieren (VAG 45) 2. die Bedürfnisse des Kunden zu ergründen (SOLL)
B2: Analyse des Kundenbedürfnisses durchführen	1. die IST-Situation des Kunden zu erfassen
B3: Individuelle Lösungsvorschläge erarbeiten	1. die Soll-Situation des Kunden zu erfassen 2. geeigneter Lösungsvorschläge ausarbeiten
B4: Lösungsvorschläge präsentieren und umsetzen	1. dem Kunden die Vorschläge verständlich zu erläutern und die entsprechenden Informationspflichten zu erfüllen 2. Anträge korrekt auszufüllen

3.1.3 Handlungskompetenzbereich C – Betreuen des Kundenstamms

Kontext und Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

In einem Schadenfall unterstützen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausschlag/Tierseuchen ihre Kunden, indem sie diese über das weitere Vorgehen informieren und gegebenenfalls den Schadenprozess aktiv begleiten.

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag betreffend Ernteausschlag/Tierseuchen sind fähig,
C1 Kunden im Schadenfall unterstützen	1. Kunden die Vorgehensweise für die Meldung des Schadens nachvollziehbar zu erläutern und sie bei Bedarf zu unterstützen

3.2 Haltungen

Haltungen	Herausforderungen	Handlungskompetenzbereiche		
		A	B	C
Kundenorientierung	In allen Belangen die Interessen der Kunden in den Mittelpunkt stellen	X	X	X
	Auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Kunden eingehen	X	X	X
Integrität, Loyalität	Gesetzliche Vorgaben berücksichtigen	X	X	X
Kommunikative Haltung	Offenheit gegenüber Menschen; Empathie zeigen; sich in allen Situationen authentisch verhalten	X	X	X
Qualitätsbewusstsein	Qualitativ hochwertige Arbeit erbringen	X	X	X
	Daten zuverlässig erheben und erfassen	X	X	X

4 Lerninhalte für die Fachkompetenzen

4.1 Generelle Lerninhalte: Rechtskenntnisse

Themenfelder	Inhalte
Versicherungsvermittlung	- (Verhaltens-) Pflichten der Vermittler (insbesondere VAG 43, VAG 45) - Mögliche Sanktionen - Haftung
Versicherungsvertragsgesetz (VVG)	- Entstehung des Versicherungsvertrags - Informationspflichten gemäss VVG 3 - Fristen

4.2 Spezifische Lerninhalte: Ernteausfall/Tierseuchen

Themenfelder	Inhalte
- Ernteausfallversicherung - Tierseuchenversicherung	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Werte - Versicherte Gefahren - Versicherte Leistungen



Qualifikationsprofil zum Mindeststandard nach Art. 190 AVO

für die Vermittlung mit spezifischem Produkttauftrag betreffend Motorfahrzeugversicherungen



Autor	VBV/AFA
Version	01
Datum	28.02.2024

Inhaltsverzeichnis

1	Arbeitsgebiet	3
2	Übersicht der Handlungskompetenzen.....	4
3	Anforderungsniveau	5
3.1	Leistungskriterien.....	5
3.2	Haltungen.....	7
4	Lerninhalte für die Fachkompetenzen.....	8
4.1	Generelle Lerninhalte: Rechtskenntnisse	8
4.2	Spezifische Lerninhalte: Motorfahrzeugversicherungen.....	8

1 Arbeitsgebiet

Hauptberuflich im Automobilgewerbe oder in dessen Umfeld tätig, nehmen diese Personen in ihrer Funktion eine auf den Bereich der Motorfahrzeugversicherungen eingeschränkte Tätigkeit als Vermittler/-in wahr. Die Vermittlung erfolgt dabei in der Regel als Nebenaufgabe bzw. als Zusatzleistung für den Kunden.

Vermittlerinnen und Vermittler mit spezifischem Produktauftrag bieten ihren Kundinnen und Kunden Verträge von Motorfahrzeugversicherungsprodukten an oder schließen diese ab. Dabei informieren sie transparent über die wichtigsten Eigenschaften eines Produktes sowie über die wesentlichen Pflichten und Rechte.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

A	Gewinnen von Kunden	A1: Versicherungsbedürfnis ansprechen			
B	Beraten der Kunden	B1: Bedürfnisse der Kunden im Gespräche ermitteln	B2: Analyse des Kundenbedürfnisses durchführen	B3: Individuelle Lösungsvorschläge erarbeiten	B4: Lösungsvorschläge präsentieren und umsetzen
C	Betreuen des Kundenstamms	C1: Kunden im Schadenfall unterstützen			

3 Anforderungsniveau

3.1 Leistungskriterien

3.1.1 Handlungskompetenzbereich A – Gewinnen von Kunden	
Kontext und Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Gewinnung von Versicherungsneukunden ist nicht das Kerngeschäft im Automobilgewerbe. Dennoch tragen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen dazu bei, dass ihre Kunden ihr Motorfahrzeug adäquat versichert haben, indem sie ihre Kunden auf den Versicherungsschutz ansprechen.

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen sind fähig,
A1: Versicherungsbedürfnis ansprechen	Käufer von Motorfahrzeugen auf ihr Versicherungsbedürfnis ansprechen

3.1.2 Handlungskompetenzbereich B – Beraten der Kunden	
Kontext und Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	Im persönlichen Gespräch erfassen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen den Ist- und den Sollzustand der Situation der Kundin resp. des Kunden. Danach erstellen sie mit den zur Verfügung stehenden Systemen formal korrekte Lösungsvorschläge. Anschliessend präsentieren sie ihre Vorschläge der Kundin resp. dem Kunden. Bei Einverständnis der Kundin resp. des Kunden können die Dokumente komplettiert und unterzeichnet werden. Danach erfolgt die Prüfung auf Vollständigkeit und die Weiterleitung an die Gesellschaft. Um den Kundenbedarf zu erfassen und individuelle Lösungen auszuarbeiten, verfügen Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler mit spezifischem Produktauftrag betreffend Motorfahrzeugversicherungen über gute Produktkenntnisse. Sie sind fähig, die Wünsche und Erwartungen der Kunden in einer adäquaten Versicherungslösung umzusetzen.

	Beim Erstellen des Lösungsvorschlages halten sich Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen an die regulatorischen Formvorschriften.
--	--

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen sind fähig,
B1: Bedürfnisse der Kunden im Gespräch ermitteln	1. sich beim Kunden korrekt zu identifizieren (VAG 45) 2. die Bedürfnisse des Kunden zu ergründen (SOLL)
B2: Analyse des Kundenbedürfnisses durchführen	1. die IST-Situation des Kunden zu erfassen
B3: Individuelle Lösungsvorschläge erarbeiten	1. die Soll-Situation des Kunden zu erfassen 2. geeignete Lösungsvorschläge auszuarbeiten
B4: Lösungsvorschläge präsentieren und umsetzen	1. dem Kunden die Vorschläge verständlich zu erläutern und die entsprechenden Informationspflichten zu erfüllen 2. Anträge korrekt auszufüllen

3.1.3 Handlungskompetenzbereich C – Betreuen des Kundenstamms

Kontext und Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	In einem Schadenfall unterstützen Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen ihre Kunden, indem sie diese über das weitere Vorgehen informieren.
---	---

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien
	Vermittler/-innen mit spezifischem Produktauftrag Motorfahrzeugversicherungen sind fähig,
C1 Kunden im Schadenfall unterstützen	Kunden die Vorgehensweise für die Meldung des Schadens nachvollziehbar zu erläutern.

3.2 Haltungen

Haltungen	Herausforderungen	Handlungskompetenzbereiche		
		A	B	C
Kundenorientierung	In allen Belangen die Interessen der Kunden in den Mittelpunkt stellen	X	X	X
	Auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Kunden eingehen	X	X	X
Integrität, Loyalität	Gesetzliche Vorgaben berücksichtigen	X	X	X
Kommunikative Haltung	Offenheit gegenüber Menschen; Empathie zeigen; sich in allen Situationen authentisch verhalten	X	X	X
Qualitätsbewusstsein	Qualitativ hochwertige Arbeit erbringen	X	X	X
	Daten zuverlässig erheben und erfassen	X	X	X

4 Lerninhalte für die Fachkompetenzen

4.1 Generelle Lerninhalte: Rechtskenntnisse

Themenfelder	Inhalte
Versicherungsvermittlung	- (Verhaltens-) Pflichten der Vermittler (insbesondere VAG 43, VAG 45) - Mögliche Sanktionen - Haftung
Versicherungsvertragsgesetz (VVG)	- Entstehung des Versicherungsvertrags - Informationspflichten gemäss VVG 3 - Fristen

4.2 Spezifische Lerninhalte: Motorfahrzeugversicherungen

Themenfelder	Inhalte
Haftpflichtversicherung - Motorfahrzeughaftpflichtversicherung	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Versicherungsleistungen - Wichtigste Zusatzdeckungen - Direktes Forderungsrecht
Sachversicherung - Kaskoversicherung	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Werte - Versicherungsumfang Grundgefahren - Versicherungsleistungen inkl. mitversicherte Folgekosten - Wichtigste Zusatzdeckungen
Personenversicherung - Insassenunfall	- Zweck und Bedeutung - Gesetzliche Grundlagen - Versicherte Personen - Versicherte Leistungen
Garantieversicherung	- Zweck und Bedeutung