

# **Rahmenbedingungen für die Anrechnung von Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen 2019**

## **Teilnahmebedingungen für Bildungsmaßnahmen (interne Geschäftsbedingungen) inkl. der Kompetenzbeschreibungen**

### **Inhaltsverzeichnis**

- 0 Vorwort
  - 1 Zweck der internen Geschäftsbedingungen für die Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen (IGB - WB)
    - 1.1 Grundsätzliches
    - 1.2 Voraussetzungen seitens des Maßnahmenteilnehmers
    - 1.3 Planbarkeit
    - 1.4 Arten von anrechnungsfähigen Bildungsmaßnahmen
    - 1.5 Lernerfolgskontrollen
      - 1.5.1 Grundsätzliches
      - 1.5.2 Arten von Lernerfolgskontrollen
      - 1.5.3 Bewertung von Lernerfolgskontrollen
      - 1.5.4 Dokumentation der Ergebnisse von Lernerfolgskontrollen
  - 2 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer Präsenzmaßnahme
    - 2.1 Dokumentation
    - 2.2. Zertifikat
  - 3 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer gesteuerten E-Learning-Maßnahme
    - 3.1 Teilnahme an einem Webinar
      - 3.1.1 Dokumentation
      - 3.1.2 Zertifikat
- IGB für Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen 2019

- 3.2 Teilnahme an einem Online-Kurs
  - 3.2.1 Dokumentation
  - 3.2.2 Zertifikat
- 4 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer Blended Learning - Maßnahme
  - 4.1 Dokumentation
  - 4.2 Lernerfolgskontrollen
  - 4.3 Zertifikate
- 5 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer Selbstgesteuerten Bildungsmaßnahme
  - 5.1 Dokumentation
  - 5.2 Lernerfolgskontrollen
  - 5.3 Zertifikate

## **0 Vorwort**

Der Kontakt zum Kunden sowie eine gute Betreuung und Beratung waren schon immer sehr wichtig für uns. Einer der Grundpfeiler unserer Beziehung zu den Kunden sind unsere Vermittler und unsere Mitarbeiter im Innen- und im Außendienst. Sie alle können ihre Leistungsversprechen gegenüber dem Kunden nur durch die dauerhafte Sicherung und den Ausbau ihrer fachlichen und persönlichen Beratungskompetenzen einhalten. Dies ist auch ein Anspruch an uns selber und die Qualität unserer Qualifizierungsmaßnahmen.

In unserer Verantwortung für unsere Mitarbeiter im Innen- und im Außendienst, sowie unseren Vertriebspartnern, insbesondere auch im gesetzlichen Kontext, stellen wir zudem sicher, dass sowohl die Form als auch die Durchführung und Dokumentation von Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen den gesetzlichen Anforderungen entsprechen. In den Teilbereichen, in denen die Unternehmen gefordert sind, ergänzende ausführende Bestimmungen zu definieren, kommen wir in unserer Funktion als Bildungsdienstleister (BDL) diesen mit den folgenden Ausführungen vollumfänglich nach. Damit haben auch alle Teilnehmer an Monuta-Bildungsmaßnahmen die Sicherheit, dass diese Maßnahmen formal anrechenbar im Sinne der Vorgaben der Versicherungsvermittlerverordnung und ihrer Anlagen gegenüber den Aufsichtsbehörden sind.

Die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung der Kompetenzen unserer eigenen Mitarbeiter und die unserer Partner und Vermittler hat für uns erklärte Priorität. So wird die Einhaltung dieser Vorgaben in unterschiedlichen Dimensionen, u. a. durch einen akkreditierten Auditor (Anrechnungsregeln) regelmäßig überprüft. Die folgenden Ausführungen gelten für Vertriebspartner/Vermittler.

## **1 Zweck der Geschäftsbedingungen für die Weiterbildungsmaßnahmen (IGB- WB)**

### **1.1 Grundsätzliches**

Die IGB-WB beschreiben die Rahmenbedingungen, unter denen ein Maßnahmenteilnehmer einer Bildungsmaßnahme der Monuta Versicherungen

- durch seine Teilnahme an einer durch die Monuta Versicherungen (im Folgenden Monuta genannt) organisierten und/oder durchgeführten Weiterbildungsmaßnahme
- auf der Basis der gesetzlichen Anrechnungsregeln
- in Verbindung mit dem Nachweis einer erfolgreich durchgeführten Lernerfolgs-kontrolle bei Selbstgesteuerten Bildungsmaßnahmen

anerkannte Weiterbildungszeiten erhalten kann und betrachtet dabei das spezifische Bildungsdienstleister-Teilnehmerverhältnis.

Die IGB-WB können Sie auf der Homepage von Monuta im Vertriebspartnerbereich unter Veranstaltungen einsehen, ferner verweisen wir in den Einladungen nochmals darauf.

Mit Ihrer Anmeldung akzeptieren Sie diese IGB-WB, die damit Bestandteil der Teilnahmevereinbarung werden.

Weiterbildungszeiten können nur maximal für einen Zeitraum von 5 Jahren, gerechnet ab dem Ende des Kalenderjahres, in welchem die Maßnahme stattgefunden hat, dokumentiert werden. Dabei muss es sich um eine Weiterbildung entsprechend der Vorgaben nach § 34d Absatz 9 Gewerbeordnung sowie den Ausführungen in der Versicherungsvermittlerverordnung, hier insbesondere § 7 VersVermV und der entsprechenden Anlagen handeln. Die Maßnahmen haben die berufliche Handlungsfähigkeit des Teilnehmers zu erhalten, anzupassen oder zu erweitern und der Komplexität der Tätigkeiten des Weiterbildungspflichtigen zu entsprechen.

Für Teilnehmer aus dem Vertrieb, die eine Tätigkeit nach § 34d der Gewerbeordnung mit einer eigenen Erlaubnis durchführen, bedeutet dies, dass es sich bei ihnen ausschließlich um Qualifizierungsmaßnahmen handeln darf, die nach Erlangung einer Qualifikation nach § 34d GewO oder einer substituierbaren Qualifikation nach § 5 VersVermV erfolgen und den Inhalten der beigefügten Kompetenzmatrix entsprechen.

Weiterbildungsmaßnahmen, die nicht diesen Vorgaben entsprechen, werden selbstverständlich genauso dokumentiert wie anrechenbare, können aber nicht zur Erfüllung einer jährlichen Weiterbildungsverpflichtung angerechnet werden.

## **1.2 Voraussetzungen seitens des Maßnahmenteilnehmers**

Monuta erstellt Zertifikate für eine erfolgreiche absolvierte Qualifizierungsmaßnahme, die folgende Daten enthält

- Beginn- und Enddatum der Maßnahme
- Vor- und Zuname
- Titel der Maßnahme
- Beschreibung der Inhalte der Maßnahme, aus der sich ein Kontext zur Kompetenzmatrix ableiten lässt
- Bestätigung, dass die Maßnahme erfolgreich (bei Selbstgesteuerten Bildungsmaßnahmen) abgeschlossen wurde
- Summe der anrechenbaren Zeiteinheiten

Sollte die Maßnahmen nicht anrechenbar im Sinne der VersVermV sein, wird dies ausdrücklich vermerkt.

IGB für Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen 2019

Für Teilnehmer aus dem Vertrieb, die eine Tätigkeit nach § 34d der GewO durchführen, bedeutet dies zusätzlich, dass es sich bei ihnen ausschließlich um Qualifizierungsmaßnahmen handeln darf, die nach Erlangung einer Qualifikation nach § 34d GewO oder einer substituierbaren Qualifikation nach § 5 VersVermV durchgeführt wurde und den Inhalten der beigefügten Kompetenzmatrix entspricht.

Für die Speicherung von Weiterbildungseinheiten aufgrund der Teilnahme an einer Maßnahme von Monuta oder eines durch Monuta beauftragten Bildungsdienstleisters ist die schriftliche Beauftragung durch den Teilnehmer notwendig. Diese erfolgt automatisch durch Unterschrift auf der Teilnehmerliste bzw. bei E-Learning-Maßnahmen durch die Anmeldung zur Maßnahme als sogenannte konkludente Handlung.

Weiterbildungseinheiten werden nur dann in dem angekündigten Umfang vergeben, wenn die Maßnahme erfolgreich absolviert wurde. Die in der Einladung avisierten Weiterbildungseinheiten sind dem Teilnehmer zu kürzen für den Fall, dass die Maßnahme zwar über den vereinbarten Zeitraum stattgefunden hat, dieser aber nicht die gesamte Zeit der Maßnahme anwesend war. Die genauen Anwesenheitszeiten sind von den durchführenden Referenten/Trainern zu dokumentieren. Maßnahmen, die über einen längeren als den angekündigten Zeitraum stattfinden, sind auf die ursprünglichen Zeiteinheiten-Anrechnungen in der Anrechnung begrenzt.

Selbstgesteuertes Lernen kann zudem nur angerechnet werden, sofern die Lernerfolgskontrolle zu der betreffenden Bildungsmaßnahme erfolgreich abgeschlossen und dokumentiert wurde.

### **1.3 Anrechenbarkeit von Qualifizierungsmaßnahmen bei Monuta**

Anrechenbare Qualifizierungsmaßnahmen müssen Maßnahmen sein,

- deren Inhalte der Komplexität Ihrer Tätigkeit und Ihrem Weiterbildungsbedarf entsprechen. Damit ist nicht zwingend notwendig, dass jährlich alle Elemente aus Ihrem Tätigkeitsgebiet qualifiziert werden müssen.
- deren Inhalte sich an der Kompetenzbeschreibung, die sich an der Anlage 1 der IDD/VersVermV orientiert bzw. der vertrieblichen Aufgaben nach § 1a VVG abgebildet sind.
- deren anrechenbare Inhalte in vollen Minuten, nicht gerundet, angegeben sind.
- die mit erfolgreich absolvierten und dokumentierten Lernerfolgskontrollen (bei Selbstgesteuerten Bildungsmaßnahmen) abgeschlossen wurden. Die Zeit für eine nicht in die Bildungsmaßnahme inkludierte Lernerfolgskontrolle ist der Anmeldeseite IGB für Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen 2019

der Maßnahme zu entnehmen und wird zur Durchführungszeit der Qualifizierungsmaßnahme addiert. Für die erfolgreiche Teilnahme wird ein Zertifikat ausgestellt. Selbstgesteuerte Lernmaßnahmen ohne erfolgreich absolvierte Lernerfolgskontrolle dürfen nicht angerechnet werden.

Eine erfolgreich absolvierte Qualifizierungsmaßnahme mit dem gleichen Inhalt darf dem Teilnehmer nur einmal p. a. angerechnet werden.

Auf der Anmeldeseite zur Weiterbildungsmaßnahme finden sich folgende Angaben:

- Titel der Maßnahme
- Inhalt, zu erwerbende Kompetenzen
- Anzahl der max. erzielbaren Weiterbildungseinheiten in Minuten zzgl. Lernzeit für die Lernerfolgskontrolle
- Angabe zum Trainer/Referenten

Die Teilnahme an einer selbstgesteuerten Bildungsmaßnahme laut Bildungsprogramm setzt eine Anmeldung, wie in der Ausschreibung festgehalten, voraus.

## **1.4 Arten von anrechnungsfähigen Bildungsmaßnahmen**

Anrechenbar sind ausschließlich Bildungsmaßnahmen, die dem Ausbau der Fach- und Verkaufs- und/oder Beratungskompetenz auf der Basis der Kompetenzbeschreibung im Kontext zu der beruflichen Tätigkeit des Teilnehmers nach § 1a VVG dienen, und somit die Qualität und den Prozess der Kundenberatung positiv beeinflussen.

## **1.5 Lernerfolgskontrollen**

### **1.5.1 Grundsätzliches**

§ 7 VVG schreibt verbindlich für die Dokumentation einer erfolgreichen Teilnahme an einer Selbstgesteuerten Qualifizierungsmaßnahme eine Lernerfolgskontrolle vor. Monuta hat diese der Maßnahmenart und dem Umfang der Maßnahme nach didaktisch sinnvollen Vorgaben anzupassen. Ferner hat sich der Inhalt der Lernerfolgskontrolle an den Inhalten der Maßnahme zu orientieren. Bei Lernfraktalen von wenigen Minuten ist es deshalb zielführend, eine Lernerfolgskontrolle nach einer didaktisch sinnvollen Anzahl von Maßnahmen durchzuführen.

Lernerfolgskontrollen, die nicht erfolgreich absolviert wurden, führen ebenso wenig wie die vorher absolvierte Bildungsmaßnahme, egal welcher Art, zu einer Anrechnung im Rahmen der Weiterbildungsverpflichtung.

### **1.5.2 Arten von Lernerfolgskontrollen**

Arten von Lernerfolgskontrollen können u. a. sein

- kognitive Tests (schriftlich)
- Fallbeispiele
- phasenbasierten Tests.

Beispiele dazu sind:

Die Teilnehmer

- stellen ein Ergebnis der Maßnahme zum Beispiel in einer Blended Learning Maßnahme mit einer Selbstgesteuerten Lerneinheit dar (Präsentation, Planung, Flipchart etc.). Das Ergebnis wird durch den Durchführenden personalisiert dokumentiert.
- formulieren eigene Ziele zur Transfersicherung. Die Ergebnisse werden im Nachgang durch den Referenten oder der am Transferprozess beteiligten Führungskraft das Transfersicherungsgespräch dokumentiert und entsprechend gewertet.
- führen ein dokumentiertes Coaching-Gespräch durch.

### **1.5.3 Bewertung von Lernerfolgskontrollen**

Eine Lernerfolgskontrolle gilt dann als erfolgreich bestanden, wenn der Teilnehmer nachweislich anhand dokumentierter Unterlagen belegt, dass er die mindestens die Hälfte der zu erfüllenden Lösungen/Parameter im Sinne der Kompetenzzielvorgaben erfolgreich absolviert hat. Bei Rollenspielen wird der Beobachtungsbogen der Sachkundeprüfung in der Verkaufspraktischen Prüfung nach § 34d GewO bzw. § 7 VersVermV mit seinen für die Lernerfolgskontrolle relevanten Positionen zugrunde gelegt.

### **1.5.4 Dokumentation der Ergebnisse von Lernerfolgskontrollen**

Die Ergebnisse der Lernerfolgskontrolle sind zu dokumentieren und bei Monuta bzw. beim externen Bildungsdienstleister der absolvierten Bildungsmaßnahme personenbezogen zu zuordnen. Dabei kann der Bildungsdienstleister auf eine aggregierte, pauschale Form von Dokumentation (zum Beispiel die schriftliche Bestätigung des Referenten) zurückgreifen. Bei extern durchgeführten Maßnahmen reicht die Vorlage des Zertifikats des externen BDL.

Lernerfolgskontrollen im Anschluss an eine Bildungsmaßnahme sind in ihrem vorher zeitlich definierten Umfang zu den Zeiteinheiten der vorher durchgeführten Bildungsmaßnahme hinzuzurechnen und der Maßnahme zuzurechnen.

## **2 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer Präsenzmaßnahme**

### **2.1 Dokumentation**

Die Anwesenheit bei einer Präsenzmaßnahme und deren Dauer wird von Monuta und der durch sie beauftragten Referenten verbindlich dokumentiert. Die unterschriebene Teilnehmerliste ist nach der Veranstaltung dem Bildungsbereich von Monuta durch den durchführenden Referenten zukommen zu lassen.

### **2.2 Zertifikat**

Nach erfolgreicher Teilnahme werden die erworbenen Zeiteinheiten gut geschrieben. Der Teilnehmer hat dann auch das Anrecht auf ein entsprechendes, durch Monuta ausstellendes Weiterbildungszertifikat, welches ihm zugesendet wird.

Die Teilnahme an einem Präsenzseminar wird durch Teilnehmerlisten und/oder digitale System-Dokumentationen seitens Monuta belegt. Diese sind Grundlage für die Anrechnung und werden zu Qualitätssicherungszwecken 10 Jahre gespeichert. Die gespeicherten Daten sind auf Wunsch einsehbar. Der Teilnehmer stimmt hiermit ausdrücklich der Speicherung von personenbezogenen Bildungsdaten, die sich aus der Anmeldung und der Teilnahme an der Maßnahme ergeben, für die vorgenannte Dauer zu.

Die wiederholte Teilnahme an einer Präsenzmaßnahme mit gleichem Thema/gleichen Inhalten führt nur zu einer erneuten Anrechnung, wenn zwischen dem Zeitpunkt der beiden Teilnahmen mindestens ein Kalenderjahr liegt oder sich trotz gleichem Titel Inhalte geändert haben, die zur Aktualisierung des Themas führen.

## **3. Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer gesteuerten E-Learning-Maßnahme**

Bei einer Bildungsmaßnahme im E-Learning-Format handelt es sich um eine geplante, organisierte Bildungsmaßnahme in Form eines didaktisch strukturierten, durch einen Moderator geführten Lernprogramms, welches keine Präsenz des Teilnehmers in einem Raum mit dem Dozenten vorsieht.

### **3.1 Teilnahme an einem Webinar**

Die wiederholte Teilnahme an Webinaren mit gleichem Thema führt nur zu einer erneuten Anrechnung, wenn zwischen dem Zeitpunkt der beiden Teilnahmen mindestens ein



Kalenderjahr liegt oder sich trotz gleichem Titel Inhalte geändert haben, die zur Aktualisierung des Themas führen.

### **3.1.1 Dokumentation**

Die erfolgreiche Teilnahme an einem Webinar ist zu dokumentieren. Deshalb ist die Maßnahme nur dann anrechnungsfähig, wenn mindestens Lernzeiten von 80 % der tatsächlichen Webinar-Dauer im Log-Protokoll nachgewiesen werden können.

Die Teilnahme an einem Webinar wird durch Log-in-/Log-out-Protokolle oder analoge System-Dokumentationen seitens des Bildungsdienstleisters belegt. Diese sind Grundlage für die Anrechnung und werden zu Qualitätssicherungszwecken 10 Jahre gespeichert. Die gespeicherten Daten sind auf Wunsch einsehbar. Der Teilnehmer stimmt ausdrücklich der Speicherung seiner personenbezogenen Bildungsdaten, die sich aus der Anmeldung und der Teilnahme an der Maßnahme ergeben, für die vorgenannte Dauer zu.

### **3.1.2 Zertifikat**

Nach einem erfolgreich absolvierten Webinar gibt es das Anrecht auf ein entsprechendes, durch Monuta auszustellendes Weiterbildungszertifikat, welches dem Teilnehmer automatisch zugesendet wird.

## **3.2 Teilnahme an einem Online-Kurs**

Bei einem Online-Kurs handelt es sich um eine didaktisch strukturierte, geschlossene Qualifizierungsmaßnahme mit der Nutzung unterschiedlicher Online-Lernmedien. Diese Maßnahme kann sowohl betreut als auch unbetreut (siehe Selbstgesteuerte E-Learning-Maßnahmen) durchgeführt werden.

Die wiederholte Teilnahme an einem Online Kurs mit den gleichen Inhalten führt nur zu einer erneuten Anrechnung, wenn zwischen dem Zeitpunkt der beiden Teilnahmen mindestens ein Kalenderjahr liegt oder sich trotz gleichem Titel Inhalte geändert haben, die zur Aktualisierung des Themas führen.

### **3.2.1 Dokumentation**

Die erfolgreiche Teilnahme an dem Online-Kurs sowie die Lernerfolgskontrolle sind Voraussetzungen für die Anrechnung der maximal erreichbaren Weiterbildungseinheiten der Gesamtmaßnahme.

Wird an der Lernerfolgskontrolle nicht teilgenommen oder wird diese mit weniger als 50 % der erreichbaren Höchstbewertung nicht bestanden, können Ihnen keine Weiterbildungseinheiten

für die gesamte Maßnahme angerechnet werden. Damit wird deutlich, dass das Erreichen beider Kriterien (Zeit und erfolgreicher Test) Voraussetzung für die Gewährung von Weiterbildungseinheiten ist. Die erfolgreiche Teilnahme an einem Online-Kurs ist zu dokumentieren. Deshalb ist die Maßnahme nur dann anrechnungsfähig, wenn mindestens Lernzeiten von 80 % der tatsächlichen Kurs-Dauer im Log-Protokoll nachgewiesen werden können.

Die Teilnahme an dem Online-Kurs wird durch Log-in-/Log-out-Protokolle oder analoge System-Dokumentationen seitens Monuta belegt. Diese sind Grundlage für die Anrechnung und werden zu Qualitätssicherungszwecken 10 Jahre gespeichert. Die gespeicherten Daten sind auf Wunsch einsehbar. Der Teilnehmer stimmt hiermit ausdrücklich der Speicherung seiner personenbezogenen Bildungsdaten, die sich aus der Anmeldung und der Teilnahme an der Maßnahme ergeben, für die vorgenannte Dauer zu.

### **3.2.2 Lernerfolgskontrollen**

Die erfolgreiche Teilnahme an dem Test ist Voraussetzung für die Anrechnung der maximal erreichbaren Weiterbildungseinheiten der Gesamtmaßnahme.

Wird an dem Test nicht teilgenommen oder wird der Test mit weniger als 50 % der erreichbaren Höchstbewertung nicht bestanden, können keine Weiterbildungseinheiten für die gesamte Maßnahme angerechnet werden. Damit wird deutlich, dass das Erreichen beider Kriterien (Zeit und erfolgreicher Test) Voraussetzung für die Gewährung von Weiterbildungseinheiten ist.

Bei gesteuerten E-Learning-Maßnahmen können interaktive Elemente in die Maßnahme integriert sein. Ist dies der Fall, können die Weiterbildungseinheiten nur vergeben werden, sofern an mindestens 75 % der Übungen aktiv und dokumentiert erfolgreich teilgenommen wurde. Ist eine personalisierte Lernerfolgskontrolle als integrativer Bestandteil des Webinars nicht möglich, ist eine Lernerfolgskontrolle im Anschluss an das Webinar unabdingbar vorgeschrieben.

Die Anrechnungsfähigkeit der Maßnahme ist nur gegeben, sofern beide vorgenannten Kriterien erfüllt sind.

### **3.2.3 Zertifikat**

Nach einem erfolgreich absolvierten Online-Kurs gibt es das Anrecht auf ein entsprechendes, durch Monuta auszustellendes Weiterbildungszertifikat, welches dem Teilnehmer automatisch zugesendet wird.

#### **4 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer Blended Learning-Maßnahme**

Bei einer Blended Learning-Maßnahme handelt es um eine in sich geschlossene, betreute Qualifizierungsmaßnahme, bestehend aus unterschiedlichen Elementen, mit mindestens einem Lernprogramm und Präsenzseminar und/oder synchroner, virtueller Kommunikation.

##### **4.1 Dokumentation**

Die wiederholte Teilnahme an einer Blended Learning-Maßnahmen, oder Teilen davon, mit gleichem Thema/Inhalt führt nur zu einer erneuten Anrechnung, wenn zwischen dem Zeitpunkt der beiden Teilnahmen mindestens ein Kalenderjahr liegt oder sich trotz gleichem Titel Inhalte geändert haben, die zur Aktualisierung des Themas führen.

Für die Dokumentation gelten die gemeinsamen Regelungen von online-basierten und Präsenzmaßnahmen.

##### **4.2 Lernerfolgskontrolle**

Die erfolgreiche Teilnahme an der Lernerfolgskontrolle bei einer Selbstgesteuerten Lerneinheit im Rahmen einer Blended Learning – Maßnahme ist Voraussetzung für die Anrechnung der maximal erreichbaren Weiterbildungseinheiten. Wird an dem Test nicht teilgenommen oder wird der Test mit weniger als 50 % der erreichbaren Höchstbewertung nicht bestanden, werden keine Weiterbildungseinheiten angerechnet.

Bei gesteuerten E-Learning-Maßnahmen können interaktive Elemente in die Maßnahme integriert sein. Ist dies der Fall, können die Weiterbildungseinheiten nur vergeben werden, sofern der Teilnehmer an mindestens 75 % der Übungen aktiv und dokumentiert teilgenommen hat.

Die Teilnahme an dem Präsenzseminar wird durch Teilnehmerlisten oder digitale System-Dokumentationen seitens Monuta belegt.

##### **4.3 Zertifikat**

Nach einer erfolgreich absolvierten Blended Learning-Maßnahme gibt es das Anrecht auf ein entsprechendes, durch Monuta auszustellendes Weiterbildungszertifikat, welches dem Teilnehmer automatisch zugesendet wird.

## **5 Zusätzliche Rahmenbedingungen bei der Teilnahme an einer selbstgesteuerten Bildungsmaßnahme**

Bei Bildungsmaßnahmen im selbstgesteuerten Format unterscheiden wir in zwei Arten: auf der Basis eines elektronischen oder eines Print-Mediums. Bei einem E-Learning-Format handelt es sich um eine in sich geschlossene, elektronische Bildungsmaßnahme in Form einer didaktisch strukturierten, durch selbständiges Lernen ohne Begleitung gekennzeichneten Maßnahme, welche keine Präsenz des Teilnehmers in einem Raum mit dem Dozenten vorsieht. Bei einer selbstgesteuerten Maßnahme mit Print-Medien sind die gleichen Rahmenbedingungen wie bei einer mit digitalen Medien anzusetzen.

### **5.1 Dokumentation**

Die wiederholte Teilnahme an einer selbstgesteuerten Bildungsmaßnahme mit gleichem Thema/Inhalt führt nur zu einer erneuten Anrechnung, wenn zwischen dem Zeitpunkt der beiden Teilnahmen mindestens ein Kalenderjahr liegt oder sich trotz gleichem Titel Inhalte geändert haben, die zur Aktualisierung des Themas führen.

Die erfolgreiche Teilnahme an einer selbstgesteuerten Bildungsmaßnahme ist zu dokumentieren. Deshalb ist die Maßnahme nur dann anrechnungsfähig, wenn eine Lernerfolgskontrolle dokumentiert und erfolgreich abgeschlossen wurde. Diese kann entweder im Kontext einer Blended Learning-Maßnahme (siehe Blended Learning) erfolgen oder durch einen eigenständigen Test, der mit mindestens 50 % bestanden sein muss, oder interaktive Lernkontrollen in der Lerneinheit, ohne deren erfolgreiche Beantwortung keine Fortführung der Lerneinheit möglich ist.

Die Teilnahme an dem Webinar wird durch Log-in/Log-out-Protokolle oder analoge System-Dokumentationen seitens Monuta belegt. Diese sind Grundlage für die Anrechnung und werden zu Qualitätssicherungszwecken 10 Jahre gespeichert. Die gespeicherten Daten sind auf Wunsch einsehbar. Der Teilnehmer stimmt hiermit ausdrücklich der Speicherung Ihrer personenbezogenen Bildungsdaten, die sich aus der Anmeldung und der Teilnahme an der Maßnahme ergeben, für die vorgenannte Dauer zu.

Angerechnet wird maximal die vom Lernprogramm-Ersteller definierte Lernzeit, nicht die tatsächlich benötigte.

### **5.2 Lernerfolgskontrollen**

Die erfolgreiche Teilnahme an der Lernerfolgskontrolle in obigen genannten Fällen ist Voraussetzung für die Anrechnung der maximal erreichbaren Weiterbildungseinheiten der Gesamtmaßnahme.

Wird an dem Test nicht teilgenommen oder wird der Test mit weniger als 50 % nicht bestanden, können keine Weiterbildungspunkte für die gesamte Maßnahme angerechnet werden. Damit wird deutlich, dass das Erreichen beider Kriterien (Zeit und erfolgreicher Test) Voraussetzung für die Gewährung von Weiterbildungseinheiten ist.

Weitere Ausführungen hierzu siehe 5.1 Dokumentation

### **5.3 Zertifikat**

Nach einem erfolgreich absolvierten Webinar gibt es das Anrecht auf ein entsprechendes, durch Monuta auszustellendes Weiterbildungszertifikat, welches der Teilnehmer automatisch zugesendet wird.

## **Kompetenzbeschreibungen in Anlehnung an die Anrechnungsregeln gut beraten und Ergänzungen des Kölner Kreises**

### **Kundenberatung und Vermittlung**

#### **Gesprächsvorbereitung**

- Gesprächsanlass klären
- Über Kunden und möglichen Bedarf informieren
- Beratungswege planen und festlegen (telefonisch, persönlich)
- Hilfsmittel bereitlegen und beherrschen
- Gesprächsverlauf kundenorientiert vorbereiten
- Lösungsalternativen antizipieren und aufzeigen
- Argumentationslinien auch aus Kundensicht berücksichtigen
- Bearbeitungsprozesse antizipieren und festlegen

### **Fachkompetenz (FK)**

#### **Wissen (W)**

- FKW1 Die rechtlichen Grundlagen für Beratungs- und Vermittlungsgespräche inkl. des Verbraucherrechts, Datenschutzrechts, der Gesetze zur Bekämpfung der Geldwäsche und, sofern derartige Produkte vermittelt werden, auch der einschlägigen Steuergesetze sowie der Sozial- und Arbeitsgesetze kennen
- FKW2 Die Bedeutung und die Leistungen des Sozialversicherungssystems sowie deren Organisation kennen
- FKW3 Die Organisationsstruktur und Vertriebswege des Betriebes kennen
- FKW4 Zielsetzung und Geschäftsfelder sowie die Stellung des Betriebs am Markt kennen
- FKW5 Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation kennen
- FKW6 Dienstleistungen und Produkte des Betriebs kennen
- FKW7 Produkte und Dienstleistungen des Marktumfeldes kennen
- FKW8 Eigene Unternehmens- und Produktratings kennen
- FKW9 Beratungs-/Angebotssoftware zur Entwicklung von Lösungsalternativen kennen
- FKW10 Die erforderlichen Mindestkenntnisse der ethischen Standards, die sich aus der Vorgabe, sich stets ehrlich, redlich und professionell Verhalten zu müssen, kennen
- FKW11 Risiken im Umgang mit den sozialen Medien beschreiben können
- FKW12 Verfahren der Terminvereinbarung mittels sozialer Medien kennen

- FKW13 Die Grundlagen und das Zusammenspiel von digitalen und analogen Wert-modellen der Zielgruppen beschreiben können
- FKW14 Zielgruppen-adäquate Medien- und Kommunikationsmethoden beschreiben können

### **Fertigkeiten (F)**

- FKF1 Die rechtlichen Grundlagen für Beratungs- und Vermittlungsgespräche inkl. des Verbraucherrechts, Datenschutzrechts, der Gesetze zur Bekämpfung der Geldwäsche und, sofern derartige Produkte vermittelt werden, auch der einschlägigen Steuergesetze sowie der Sozial- und Arbeitsgesetze situationsgerecht und sicher anwenden
- FKF2 Die Bedeutung und die Leistungen des Sozialversicherungssystems kundenorientiert darstellen
- FKF3 Die Organisationsstruktur und Vertriebswege des Betriebes bei der Gesprächsvorbereitung angemessen berücksichtigen
- FKF4 Zielsetzung und Geschäftsfelder sowie die Stellung des Betriebs bei der Gesprächsvorbereitung angemessen berücksichtigen
- FKF5 Rechtsform, Aufbau- und Ablauforganisation bei der Gesprächsvorbereitung angemessen berücksichtigen
- FKF6 Dienstleistungen und Produkte des Betriebs nachvollziehbar erläutern
- FKF7 Eigene Unternehmens- und Produktratings situationsgerecht und kundenorientiert darstellen
- FKF8 Beratungs-/Angebotssoftware beherrschen
- FKF9 Mit CRM-Systemen umgehen
- FKF10 Die erforderlichen Mindestkenntnisse der ethischen Standards, die sich aus der Vorgabe, sich stets ehrlich, redlich und professionell Verhalten zu müssen, kennen
- FKF11 Mit Risiken im Umgang mit den sozialen Medien konstruktiv umgehen
- FKF 12 Kunden- und Bestandsanalysen (auch im digitalen Netz) selbständig durchführen und Handlungen daraus gestalten
- FKF12 Terminvereinbarungen (auch online) mittels sozialer Medien zielgruppenadäquat durchführen
- FKF13 Die Priorisierung von digitalen und analogen Wertmodellen der Zielgruppen erkennen und konstruktiv umsetzen
- FKF14 Zielgruppen-adäquate Medien- und Kommunikationsmethoden beschreiben können

FKF15 Kundenveranstaltungen mittels sozialer Medien organisieren

### **Personale Kompetenz (PK)**

#### **Sozialkompetenz (So)**

- PKSo1 Schnittstellen verbinden
- PKSo2 Mit internen und externen Partnern zielführend kommunizieren
- PKSo3 Empathie für die Bedürfnisse des Gesprächspartners entwickeln
- PKSo4 Sich gegenüber internen und externen Partner stets ehrlich, redlich und professionell zu verhalten
- PKSo5 Bereitschaft zum Teilen von Informationen und Wissen aktiv zeigen
- PKSo6 Den Partner/Kunden situationsgerecht informieren und zu einer Entscheidung zu begleiten zur Befriedigung eines objektiv (unter fachlichen Gesichtspunkten) vorhandenen Bedarfs

#### **Selbstständigkeit (Se)**

- PKSe1 Die individuelle Fachkompetenz in Hinblick auf den Gesprächsanlass sicherstellen
- PKSe2 Beratungs- und Vermittlungsansätze erkennen und aus eigenem Antrieb die Verantwortung für Kundenberatungs- und Vermittlungsgespräche übernehmen
- PKSe3 Bereitschaft zu eigenständigem Erkennen, zur schnellen Aufnahme und Umsetzung von Veränderungen/Entwicklungen darstellen

#### **Gesprächsdurchführung**

- Gespräch eröffnen (inkl. Beratungsanlass und Status des vertrieblich Tätigen)
- Kundensituation gemeinsam mit dem Kunden analysieren und Bedarf feststellen
- Kundengerechte Lösungsvorschläge entwickeln, kundenorientierte Angebote erstellen und erläutern (unter Nutzung von Hilfsmitteln)
- Antrag aufnehmen
- Gespräch abschließen (Kundenzufriedenheit feststellen, Dokumentation erstellen, Empfehlungs-Adressen ermitteln, weiteres Vorgehen vereinbaren, Gespräch abrunden)

#### **Fachkompetenz (FK)**



## Wissen (W)

- FKW15 Die rechtlichen Grundlagen für Beratungs- und Vermittlungsgespräche inkl. des Verbraucherrechts, Datenschutzrechts, der Gesetze zur Bekämpfung der Geldwäsche und, sofern derartige Produkte vermittelt werden, auch der einschlägigen Steuergesetze sowie der Sozial- und Arbeitsgesetze beherrschen
- FKW16 Rechtsgrundlagen für Versicherungsverträge beherrschen
- FKW17 Bestehende Versicherungs- und Finanzlösungen kennen
- FKW18 Produkte und Dienstleistungen des Betriebs beherrschen
- FKW19 Die Bedeutung des Sozialversicherungssystems kennen
- FKW20 Eigene Unternehmens- und Produktratings kennen
- FKW21 Regeln für kundenorientierte Kommunikation kennen
- FKW22 Die Organisationsstruktur und Vertriebswege der Vertriebseinheit kennen

## Fertigkeiten (F)

- FKF16 Die rechtlichen Grundlagen für Beratungs- und Vermittlungsgespräche anwenden
- FKF17 Rechtsgrundlagen für Versicherungsverträge anwenden
- FKF18 Bestehende Versicherungs- und Finanzlösungen analysieren
- FKF19 Den konkreten Versicherungs- und Finanzbedarf ermitteln
- FKF20 Kundeninformationen flexibel in die Lösungsvorschläge integrieren
- FKF21 Lösungsvorschläge flexibel an den Bedarf und die Informationen des Kunden anpassen
- FKF22 Produkte des Betriebs kundenorientiert erläutern
- FKF23 Die Bedeutung des Sozialversicherungssystems darstellen
- FKF24 Eigene Unternehmens- und Produktratings darstellen
- FKF25 Regeln für kundenorientierte Kommunikation anwenden
- FKF26 Gespräche strukturiert, zielorientiert und aktiv führen und dabei fachliche und verkäuferische Inhalte mit Zielgruppen-adäquaten Medien- und Kommunikationsmethoden authentisch anwenden
- FKF27 Gespräche mit mehreren Teilnehmern zielorientiert moderieren
- FKF28 Hilfsmittel, auch Software, zielgerichtet einsetzen

- FKF29 Den zielgerichteten Umgang mit sozialen Netzwerken begründen und diese strukturiert einsetzen
- FKF30 Online-Chatgespräche kundenorientiert durchführen (für Interessengewinnung, Beratung, Betreuung, Verkauf, Nachbearbeitung) und dabei die sprachliche Gewandtheit an die jeweiligen sozialen Netze charakteristisch anpassen und gezielt einsetzen
- FKF31 Wirtschaftliche Aspekte des Kunden berücksichtigen
- FKF32 Beratungs- und Anwendungssoftware zur Entwicklung von Lösungsalternativen kundenorientiert anwenden
- FKF33 Die Organisationsstruktur und Vertriebswege berücksichtigen

### **Personale Kompetenz (PK)**

#### **Sozialkompetenz (So)**

- PKSo7 Die Signale des Kunden verstehen
- PKSo8 Flexibel auf Einwände reagieren
- PKSo9 Mit Konflikten lösungsorientiert umgehen
- PKSo10 Komplexe Sachverhalte kundenorientiert darstellen, sich verständlich ausdrücken ggf. auch in einer Fremdsprache
- PKSo11 Sich empathisch und wertschätzend mit den Bedürfnissen des Gesprächspartners auseinandersetzen
- PKSo12 Die fachlichen und verkäuferischen Inhalte mit Zielgruppen-adäquaten Medien- und Kommunikationsmethoden authentisch gestalten

#### **Selbstständigkeit (Se)**

- PKSe4 Flexibel auf Einwände reagieren
- PKSe5 Sich auf die Sprache des Kunden einstellen
- PKSe6 Ethische Grundlagen berücksichtigen, sich nach dem Verhaltenscodex/Code-of-Conduct verhalten
- PKSe7 Sich auf veränderte Gesprächssituationen einstellen
- PKSe8 Hinweise von Kunden konstruktiv aufnehmen
- PKSe9 Sich stets ehrlich, redlich und professionell gegenüber internen und externen Partnern verhalten

### **Gesprächsnachbearbeitung und Antragsbearbeitung**

- Aktuelle Kunden- und Empfehlungsdaten erfassen
- Folgeaktivitäten zum Gespräch einleiten (Fragen klären, Informationen weitergeben, Wiedervorlagen anlegen)
- Gespräch hinsichtlich Verbesserungspotential reflektieren
- Anträge formal prüfen

### **Fachkompetenz (FK)**

#### **Wissen (W)**

- FKW23 Betriebliche Kostenrechnung beherrschen
- FKW24 Angebotene Produkte kennen
- FKW25 Die Rechtsgrundlagen und betrieblichen Regelungen bei der Antragsaufnahme beherrschen
- FKW26 Den Zweck, die Aufgabe, Funktionsweise und Einsatzfelder von im Betrieb eingesetzten CRM-Systemen nennen und diese beherrschen
- FKW27 Organisations- und Ablaufprozesse im Büro kennen
- FKW28 Beratungs- und Angebotssoftware beherrschen
- FKW29 Prozesse der digitalen Antragsaufnahme kennen
- FKW30 Betriebswirtschaftliche Konsequenzen nach Gesprächsabschluss kennen und auswerten können

#### **Fertigkeiten (F)**

- FKF34 Organisationsmittel im Büro nutzen
- FKF35 Beiträge berechnen
- FKF37 Beratungs- und Angebotssoftware einsetzen, auch online
- FKF38 Gesprächsergebnisse unter betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten auswerten
- FKF39 Arbeitsabläufe regelmäßig überprüfen und verbessern
- FKF40 Inhalte mit zielgruppenadäquaten Medien- und Kommunikationsmethoden authentisch vermitteln
- FKF41 Kunden- und Empfehlungsdaten (auch im Netz) systematisch und strukturiert erfassen und für Auswertungen dokumentieren

FKF42 Kunden- und Empfehlungsdaten (auch im Netz) systematisch auswerten, um Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmaßnahmen in analogen bzw. digitalen Medien daraus abzuleiten

### **Personale Kompetenz (PK)**

#### **Sozialkompetenz (So)**

- PKSo13 Rückmeldung zum Gesprächsverlauf und Gesprächsergebnis vom Kunden einholen
- PKSo14 Inhalte mit zielgruppenadäquaten Medien- und Kommunikationsmethoden authentisch bewerten und vermitteln

#### **Selbstständigkeit (Se)**

- PKSe10 Erfahrungen aus Gesprächen reflektieren und für weitere Gespräche nutzen
- PKSe11 Ergebnisse aus den Kundengesprächen analysieren und für weitere Termine aufbereiten
- PKSe12 Wissenslücken aktiv schließen
- PKSe13 Hinweis von Kunden und Partnern konstruktiv aufnehmen und Verbesserungen ableiten
- PKSe14 Veränderte Anforderungen und Umfeldbedingungen reflektieren, bewerten und ggf. entsprechende Anpassungsmaßnahmen einleiten

### **Bestandskundenbetreuungen**

#### **Bestandskundenmanagement**

- Kunden aktiv betreuen
- Kundenanfrage gemeinsam mit Kunden analysieren, Bedarf erkennen und feststellen (Risikoänderungen, neues Risiko, Fragen zum Deckungsumfang, allgemeine Vertragsänderungen wie Zahlungsweise, Lastschrift, neue Tarife, Mahnung und Kündigungsverfahren, Wiederinkraftsetzungen, Versicherungsnehmerwechsel etc.)
- Kundengerechte Lösungsmöglichkeiten entwickeln, anbieten und verständlich vermitteln
- Maßnahmen der Vertragsänderung oder Angebotsanforderung erarbeiten (ggf. mit Vertragspartner verhandeln und ggf. Alternativen entwickeln und vorbereiten)
- Erarbeitete Lösungsmöglichkeiten dem Kunden unterbreiten und verständlich vermitteln
- Den am Vertrag beteiligten Personen die Auswirkungen erläutern

IGB für Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen 2019

- Vertragsänderungen umsetzen, Neuverträge abschließen
- Anträge formal prüfen
- Folgeaktivitäten (Termine, Fristen, etc.) unter Kontrolle halten
- Bestandsentwicklung analysieren
- Maßnahmen zur Bestandsoptimierung und Bestandssicherung ergreifen

### **Beschwerdemanagement**

- Beschwerden und Reklamationen entgegennehmen, prüfen und geeignete Maßnahmen einleiten
- Beschwerdemanagement als Instrument zur Qualitätssicherung nutzen

### **Fachkompetenz (FK)**

#### **Wissen (W)**

- FKW31 Die dem Vertrag zugrunde liegenden Rechtsgrundlagen, Obliegenheiten und Tarifbestimmungen kennen
- FKW32 Die betrieblichen Regelungen bei der Vertragsbearbeitung kennen
- FKW33 Dienstleistungen und Produkte kennen
- FKW34 Die steuerlichen Auswirkungen von Vertragsänderungen kennen
- FKW35 Die Rechte und Pflichten der beteiligten Personen bei Vertragsänderungen (z. B. Abtretungen, Bezugsrechte) kennen
- FKW36 Bestandsverwaltungssysteme/Agentursysteme kennen
- FKW37 Die Auswirkungen bei Vertragsänderungen kennen
- FKW38 Maßnahmen zur Stornovermeidung, Abläufe von Kapitalversicherungen, besondere Kundensituationen kennen
- FKW39 Verfahren zu Beschwerden und Reklamationen kennen
- FKW40 Interne und externe Informationsquellen kennen
- FKW41 Die Grundlagen eines Zeit- und Ablaufmanagements kennen
- FKW42 Den vollständigen Arbeitsprozess kennen
- FKW43 Die Instrumente für ein Betriebscontrolling kennen
- FKW44 Die eingesetzten Agenturverwaltungs-/Selektionsprogramme kennen
- FKW44 Die Organisationsstruktur und Schnittstellen des Unternehmens kennen

## **Fertigkeiten (F)**

- FKF42 Die dem Vertrag zugrunde liegenden Rechtsgrundlagen, Obliegenheiten und Tarifbestimmungen anwenden
- FKF43 Die betrieblichen Regelungen bei der Vertragsbearbeitung anwenden
- FKF44 Dienstleistungen und Produkte erläutern
- FKF45 Die steuerlichen Auswirkungen von Vertragsänderungen darstellen
- FKF46 Neuabschlüsse und Vertragsänderungen durchführen unter Berücksichtigung besonderer Rechte und Pflichten der beteiligten Personen (z.B. Abtretungen, Bezugsrechte, besondere Vereinbarungen oder Deckungsänderungen)
- FKF47 Bestandsverwaltungssysteme/Agentursysteme/Selektionsprogramme anwenden
- FKF48 Den am Vertrag beteiligten Personen die Auswirkungen der Änderungen darstellen
- FKF49 Risiken und Zusatzbedarf erkennen und erläutern
- FKF50 Maßnahmen zur Stornovermeidung, Abläufe von Kapitalversicherungen, besondere Kundensituationen
- FKF51 Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten
- FKF52 Interne und externe Informationsquellen nutzen
- FKF53 Die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren und notwendige Änderungen vornehmen
- FKF54 Den Arbeitsprozess unter Berücksichtigung von Qualität und Vollständigkeit planen, durchführen und auswerten
- FKF55 Controlling durchführen

## **Personale Kompetenz (PK)**

### **Sozialkompetenz (So)**

- PKSo15 Lösungsvorschläge kundengerecht kommunizieren, insbesondere bei Abweichungen von Standardsituationen
- PKSo16 Die Signale des Kunden verstehen
- PKSo17 Konflikte sachlich und ausgewogen behandeln und zu einer fairen Lösung führen
- PKSo18 Auf Beschwerden professionell und kundenorientiert reagieren

### **Selbstständigkeit (Se)**

- PKSe14 Andere Unternehmensbereiche bei Bedarf einbinden
- PKSe15 Hinweise von Kunden konstruktiv aufnehmen und Verbesserungen ableiten
- PKSe16 Entscheidungsspielräume nutzen
- PKSe17 Kundenbeschwerden zur Verbesserung der Kundenbeziehung nutzen

### **Schadenservice**

- Schaden aufnehmen
- Schaden begutachten und dokumentieren
- Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminimierung informieren
- Kunden über Obligenheitspflichten aufklären
- Notwendige Servicemaßnahmen organisieren
- Kunden über die weitere Bearbeitungsweise informieren und über Maßnahmen zur Schadenverhütung beraten
- Ggf. Unterlagen an Schadenmanagement weitergeben

### **Fachkompetenz (FK)**

#### **Wissen (W)**

- FKW45 Gesetzliche und vertragliche Grundlagen kennen
- FKW46 Betriebliche Regelungen kennen
- FKW47 Gesetzliche/behördliche Auflagen kennen
- FKW48 Möglichkeiten zur Schadenminimierung kennen
- FKW49 Maßnahmen zur Schadenverhütung kennen
- FKW50 Mögliche Servicemaßnahmen/Prozesse zur Schadenregulierung und bei Beschwerden/Reklamationen kennen
- FKW51 Betriebliche Informations- und Kommunikationssysteme kennen
- FKW52 Analoge und digitale Agenturprozesse und deren Umsetzungsmöglichkeiten kennen
- FKW53 Hilfsmittel und Tools im Online-Schadenmanagement nennen
- FKW54 Betriebliche Informations- und Kommunikationssysteme kennen

#### **Fertigkeiten (F)**

- FKF55 Gesetzliche und vertragliche Grundlagen anwenden
- FKF56 Betriebliche Regelungen anwenden
- FKF57 Gesetzliche/behördliche Auflagen berücksichtigen
- FKF58 Möglichkeiten zur Schadenminimierung erkennen und erläutern
- FKF59 Maßnahmen zur Schadenverhütung erkennen und erläutern
- FKF60 Servicemaßnahmen bei Schadenfällen organisieren
- FKF61 Beschwerden und Reklamationen bearbeiten bzw. an den Versicherer weiterleiten
- FKF62 Betriebliche Informations- und Kommunikationssysteme nutzen
- FKF63 Interne und externe Informationsquellen nutzen
- FKF64 Abläufe für den Kunden organisieren
- FKF65 Vergleiche mit dem Kunden erarbeiten

### **Personale Kompetenz (PK)**

#### **Sozialkompetenz (So)**

- PKSo19 Mit internen und externen Partnern zielführend kommunizieren
- PKSo20 Lösungsvorschläge kundengerecht erarbeiten und kommunizieren
- PKSo21 Kunden aktiv Hilfe anbieten
- PKSo22 Auf Beschwerden professionell und kundenorientiert reagieren
- PKSo23 Die Signale des Kunden verstehen

#### **Selbstständigkeit (Se)**

- PKSe18 Hinweise vom Kunden konstruktiv aufnehmen und Verbesserungen ableiten

### **Schaden- und Leistungsbearbeitung im Rahmen der individuellen Vollmachten**

- Notwendige Servicemaßnahmen organisieren
- Formelle und materielle Deckung prüfen
- Haftung bzw. versichertes Risiko prüfen
- Gezielt Schadeninformationen anfordern
- Ggf. weitere Informationen, z. B. von Firmen, Sachverständigen etc. einholen und bewerten



- Schadenhöhe und Kausalität prüfen
- Maßnahmen der Schadenabwicklung anhand wirtschaftlicher Kriterien beurteilen
- Kunden über Pflichten und Möglichkeiten zur Schadenminimierung informieren
- Schaden regulieren, Schadenregulierungsvollmachten berücksichtigen
- Ablehnungen bzw. Kürzungen dem Kunden begründen
- Kunden bei notwendigen Anpassungen des Versicherungsschutzes beraten
- Schadenvorgang abschließen

## **Fachkompetenz (FK)**

### **Wissen (W)**

- FKW55 Bearbeitung von Schaden- und Leistungsfällen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Regelungen kennen
- FKW56 Bedingungen der Produkte in der entsprechenden Sparte kennen
- FKW57 Die Rechtsprechung zum Schadensmanagement kennen
- FKW58 Möglichkeiten zur Schadenminimierung kennen
- FKW59 Maßnahmen zur Schadenverhütung und Minimierung kennen
- FKW60 Schadensoftwareprogramme kennen
- FKW61 Servicemaßnahmen bei Schadenfällen kennen
- FKW62 Betriebliche Informations- und Kommunikationssysteme kennen
- FKW63 Verfahren zur Rentabilitätsrechnung kennen
- FKW64 Die Regressprozesse des Versicherers kennen

### **Fertigkeiten (F)**

- FKF66 Informationsquellen nutzen
- FKF67 Nach wirtschaftlich bester Lösung für Kunden unter Berücksichtigung von freiwilligen Leistungen suchen und unter Abwägung der Auswirkungen auf das Kollektiv suchen
- FKF68 Notwendige Zusatzinformationen einholen und in die Prozessschritte integrieren
- FKF69 Wirtschaftliche Aspekte in die Schadenregulierung einbeziehen
- FKF70 Die eigene Arbeit inhaltlich und zeitlich strukturieren und Prioritäten setzen (z. B. Schadenservice: Maßnahmen zur Schadenminderung sofort einleiten)

FKF71 Kunden sinnvoll begründen, warum es sinnvoll ist als Selbstpfleger im Online-Portal seine Daten zu ändern und zu pflegen

## **Personale Kompetenz (PK)**

### **Sozialkompetenz (So)**

PKSo24 Mit externen Partnern zielführend kommunizieren

PKSo25 Aktiv Hilfe anbieten

PKSo26 Konflikte angemessen ansprechen

PKSo27 Sich in die Bedürfnisse eines Gesprächspartners hinein versetzen

PKSo28 Die Signale des Kunden verstehen

### **Selbstständigkeit (Se)**

PKSe19 Inhaltlich und zeitlich strukturieren und Prioritäten setzen (z. B. im Schadenservice sofort einleiten)

PKSe20 Entscheidungsspielräume nutzen

PKSe21 Schnittstellen einbinden (z. B. Kunde, Anspruchssteller, Werkstätten, Rechtsanwälte, Sachverständige)

PKSe22 Prüfung von Schadensachverhalten und der Schadenhöhe im Interesse des Kunden zügig vornehmen

## **Sicherstellungen der Beratungsprozesse (Organisationsqualität)**

### **Planung**

- Entwicklungsplanung (lang-, mittel-, kurzfristig) für den Auf- und Ausbau der Organisation erstellen, Maßnahmenplan aufstellen und laufend überprüfen
- Ressourcen (Personal- und Sachkosten) für die Maßnahmenumsetzung festlegen (Jahresplanung/Budgetplanung)
- Kennzahlen zur Beurteilung der wirtschaftlichen Stabilität ermitteln und auswerten
- Betriebliche Ausgaben und eigene Absicherung kalkulieren

## **Fachkompetenz (FK)**

### **Wissen (W)**

FKW65 Grundlagen des Versicherungsrechts, besonders Vermittlerrecht, Haftungsrecht beherrschen

IGB für Qualifizierungsmaßnahmen der Monuta Versicherungen 2019

- FKW66 Betriebswirtschaftliche Kennziffern, Kosten, Erträge, Gewinn- und Verlustrechnung, Steuerarten kennen
- FKW67 Instrumente der Vertriebssteuerung kennen
- FKW68 Terminierungsmöglichkeiten über analoge und digitale Kommunikationskanäle kennen
- FKW69 Wege und Verfahren zur Aufnahme und Speicherung der Beratungs-dokumentation online kennen
- FKW70 Instrumente des Online-Marketings kennen
- FKW71 Instrumente des Kosten-, Umsatz- und Erlöscontrolling kennen
- FKW72 Unternehmensformen, in denen die Vertriebseinheit geführt wird, kennen
- FKW73 Instrumente und Verfahren zur Ermittlung von qualifizierten und qualitativen Geschäftszielen kennen

### **Fertigkeiten (F)**

- FKF72 Grundlagen des Versicherungsrechts, besonders Vermittlerrecht, Haftungsrecht anwenden
- FKF73 Betriebswirtschaftliche Kennziffern, Kosten, Erträge, Gewinn- und Verlustrechnung, Steuerarten auswerten, aufbereiten und interpretieren
- FKF75 Instrumente der Vertriebssteuerung anwenden
- FKF76 Instrumente des online-Marketings vergleichen und individuell einsetzen
- FKW77 Rechtskenntnisse zu Terminierungsverfahren darstellen
- FKW78 Beratungsdokumentation sowie Speicherung online gestalten
- FKW79 Terminierung über alle Kommunikationskanäle zielgruppenadäquat durchführen
- FKW80 Im Rahmen des Online-Marketings geeignete soziale Medien zum Aufbau von Kontakten und Interessenten nutzen, um die regionale Bekanntheit zu erhöhen, sowie online-Kommunikation (Werbung, PR, Sponsoring), Aufbau, Pflege und Nutzen eines Onlineportals (inkl. verfügbare Termine, Online-Kundenordner) gezielt einsetzen
- FKF81 Instrumente des Kosten-, Umsatz- und Erlöscontrollings anwenden
- FKF82 Unternehmensformen, in denen die Vertriebseinheit geführt wird, berücksichtigen
- FKF83 Maßnahmen aus den quantitativen und qualitativen Geschäftszielen ableiten

## **Personale Kompetenz (PK)**

### **Sozialkompetenz (So)**

PKSo29 Maßnahmen der Vertriebssteuerung und Zielerreichung intern und extern partnerschaftlich und lösungsorientiert vertreten

### **Selbstständigkeit (Se)**

PKSe23 Den Betrieb ganzheitlich betrachten sowie langfristige Ziele verfolgen und strategisch umsetzen

PKSe24 Planungsprozesse selbstständig steuern

PKSe25 Verantwortung für persönliches Handeln übernehmen

PKSe26 Auf Änderungen mit einer Anpassung der Planung reagieren

PKSe27 Innovative Möglichkeiten aufgreifen

## **Steuerung und Führung**

- Arbeitsprozesse definieren, strukturieren und aufeinander abstimmen
- Anforderungsprofile für Mitarbeiter entwickeln
- Personalbedarf planen
- Auswahl, Einstellung und Einarbeitung der in der Vertriebseinheit eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sicherstellen
- Steuerung und Führung der in der Vertriebseinheit eingesetzten Mitarbeiter
- Qualitätsstandards definieren, implementieren und steuern

## **Fachkompetenz (FK)**

### **Wissen (W)**

FKW74 Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen kennen

FKW75 Verfahren und Tools zur Gehalts- und Provisionsabrechnung unter Berücksichtigung von Steuern und Sozialabgaben kennen

FKW76 Analoge und digitale Verfahren und Prozesse zur Ermittlung und Befriedigung des Personalbedarfs kennen

FKW77 Instrumente und Verfahren zur Ermittlung des Anforderungsprofils für Mitarbeiter kennen

FKW78 Analoge und digitale Verfahren sowie Prozesse der Rekrutierung, Personalauswahl und zur Einstellung von Mitarbeitern kennen

- FKW79 Mitarbeitergespräche beherrschen
- FKW80 Analoge und digitale Verfahren zur Konzipierung und Umsetzung von Arbeitsprozessen kennen
- FKW81 Analoge und digitale Verfahren und Instrumente zur Ermittlung und Umsetzung des Weiterbildungsbedarfs kennen
- FKW82 Geeignete Instrumente der Mitarbeiterführung kennen

### **Fertigkeiten (F)**

- FKF84 Arbeits-, sozial- und tarifrechtliche Bestimmungen anwenden
- FKF85 Gehalts- und Provisionsabrechnung unter Berücksichtigung von Steuern und Sozialabgaben erstellen und veranlassen
- FKF86 Gehalts- und Provisionsabrechnungen erläutern und adressatengerecht vertreten
- FKF87 Analoge und digitale Verfahren zur Ermittlung des Personalbedarfs planen und entsprechende Maßnahmen einleiten oder initiieren
- FKF88 Anforderungsprofile für/mit Mitarbeiter entwickeln
- FKF89 Analoge und digitale Verfahren zur Personalrekrutierung, Personalauswahl und – einstellung einordnen und anwenden
- FKF90 Analoge und digitale Verfahren für die Arbeitsprozesse in der Vertriebseinheit einordnen, anwenden und begleiten
- FKF91 Analoge und digitale Verfahren und Instrumente zur Ermittlung und Umsetzung des Weiterbildungsbedarf situations- und zielgruppenadäquat analysieren und anwenden
- FKF92 Geeignete Instrumente der Mitarbeiterführung einsetzen

### **Personale Kompetenz (PK)**

#### **Sozialkompetenz (So)**

- PKSo30 Konflikte sachlich und ausgewogen behandeln und zu einer fairen Lösung führen
- PKSo31 Mitarbeiter zu eigenverantwortlichem Handeln anleiten
- PKSo32 Mitarbeiter wertschätzend begegnen
- PKSo33 Änderungsprozesse und Innovationsvorhaben steuern

**Selbstständigkeit (Se)**

PKSe27 Verantwortung für Kollegen und Mitarbeiter übernehmen