



Industrie- und Handelskammer
Bonn/Rhein-Sieg

Hinweise zur gestreckten Abschlussprüfung

Kaufmann:frau für Versicherungen und Finanzanlagen

Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg
Bonner Talweg 17
53113 Bonn

Ansprechpartnerin:
Melanie Schmidt-Bandemer
Tel.: 0228 / 2284-162
Fax: 0228 / 2284-5162
E-Mail: schmidt-bandemer@bonn.ihk.de

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Einleitung.....	3
2. Zeitplan	3
3. Kurzübersicht zur Prüfungsstruktur.....	4
4. Hinweise zu den Prüfungsbereichen.....	5
4.1 Abschlussprüfung Teil 1.....	5
4.2 Abschlussprüfung Teil 2.....	5
4.3 Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“.....	6
4.4 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“.....	6
4.5 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“.....	6
4.6 Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“.....	6
5. Report	7
5.1 Formale Hinweise für die Erstellung des Reports.....	7
5.2 Empfehlungen zur Erstellung des Reports.....	7
5.3 Abgabe des Reports.....	9
6. Mündliche Ergänzungsprüfung.....	9
7. Bestehen der Prüfung.....	9
8. Weiterführende Links.....	10

1. Einleitung

Die vorliegenden Hinweise zur gestreckten Abschlussprüfung des Ausbildungsberufs „Kaufmann:frau für Versicherungen und Finanzanlagen“ sollen Prüfungsteilnehmer:innen, Ausbildungs- und Umschulungsbetriebe sowie Lehrkräfte über die Inhalte und den Ablauf von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung informieren.

Ein besonderes Augenmerk gilt dabei der Erstellung des Reports, der im Rahmen des mündlichen Prüfungsbereichs „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ anzufertigen ist.

Es empfiehlt sich darüber hinaus die Lektüre der Ausbildungsverordnung auf der Website des Bundesinstituts für Berufsbildung (BiBB):

https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/oli7841

Bei den Hinweisen zur Gestaltung des Reports orientiert sich dieser Leitfaden an den Empfehlungen des Bildungsverbandes der Versicherungswirtschaft (BWW):

<https://kvf-guide.bvw.de/pruefung/teil-2-fallbezogenes-fachgesprach/>

Die Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg steht für alle weiteren Fragen und Informationen zur Verfügung: <https://www.ihk-bonn.de/startseite>

2. Zeitplan

	Abschlussprüfung Teil 1		Abschlussprüfung Teil 2			
Prüfungsstruktur	schriftlich		schriftlich		mündlich	
	Frühjahr	Herbst	Sommer	Winter	Sommer	Winter
Prüfung:	Febr./März	Sept./Okt.	April/Mai	November	„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ Mai/Juni „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ Juni/Juli	„Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ Dezember „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ Januar
Anmeldeschluss	wird rechtzeitig mitgeteilt	wird rechtzeitig mitgeteilt	01.02.	01.09.	-	-
Upload des Reports für die mündliche Prüfung im Fach „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“: bis zum ersten Tag der schriftlichen Abschlussprüfung Teil 2.						
Abgabe der aktuellen Versicherungsbedingungen/Produktbeschreibungen für die mündliche Prüfung im Fach „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“: am mündlichen Prüfungstag.						

3. Kurzübersicht zur Prüfungsstruktur

	Abschlussprüfung Teil 1	Abschlussprüfung Teil 2	
Prüfungsdauer	120 Minuten	150 / 60 Minuten	15 / 20 Minuten
Prüfungsbereich und Aufgabenstruktur	Schriftliche Prüfung	Schriftliche Prüfungen	Mündliche Prüfungen
	Allgemeine Versicherungswirtschaft Ungebundene Aufgaben	Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbei- tung Ungebundene Aufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Gebundene Aufgaben	Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt: Zwei Aufgaben zur Wahl, davon eine innerhalb von 15 Minuten vorzubereiten; anschließend das Beratungsgespräch führen (Dauer höchstens 15 Minuten). Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirt- schaft: Bearbeitung einer betriebl. Fachaufgabe gem. Wahlqualifikation u. Erstellung eines Reports (2-4 Seiten); fallbezogenes Fachgespräch führen (Dauer höchstens 20 Minuten).
Gewichtung	20%	30% / 10%	20% / 20%

4. Hinweise zu den Prüfungsbereichen

4.1 Abschlussprüfung Teil 1

[Vgl. § 8 der Ausbildungsverordnung]

Prüfungsart und -dauer: schriftliche Prüfung; 120 Minuten.

- Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ statt.
- Im Prüfungsbereich „Allgemeine Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, 1.) die Bedeutung der Versicherungswirtschaft einzuschätzen und zu beschreiben, 2.) geeignete Kommunikationswege bei der Beratung und Betreuung von Kundinnen und Kunden zu nutzen, 3.) Kundendaten zu erheben und als Grundlage für die Beratung und Betreuung zu nutzen, 4.) die rechtlichen Rahmenbedingungen in Beratungsgesprächen sowie während der Vertragsanbahnung und der Vertragslaufzeit einzuhalten, 5.) Beratungsanlässe bei Privatkunden zu identifizieren, 6.) für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern, 7.) individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln, 8.) Angebote zu erstellen und 9.) ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen.

4.2 Abschlussprüfung Teil 2

[Vgl. §§ 9 und 10 der Ausbildungsverordnung]

- Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:
 - 1.) „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“
 - 2.) „Wirtschafts- und Sozialkunde“
 - 3.) „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“
 - 4.) „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“.

4.3 Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“

[Vgl. § 11 der Ausbildungsverordnung]

- **Prüfungsart und -dauer:** schriftliche Prüfung; 150 Minuten.
- Im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, 1.) für die Beratung individuelle Bedarfe zu analysieren und zu erläutern, 2.) individuelle, bedarfsgerechte Lösungen zu entwickeln und dabei Anforderungen der Kundin oder des Kunden mit anderen Arbeits- und Geschäftsbereichen abzustimmen, 3.) Chancen und Risiken von Finanzanlageformen zu beurteilen, 4.) Angebote zu erstellen, 5.) ergänzende Serviceleistungen und weitere Schritte zur Vertragsschließung aufzuzeigen, 6.) Auswirkungen von Geschäftsfällen auf das Unternehmen, auf betriebliche Kennzahlen sowie auf die Kosten- und Leistungsrechnung darzustellen und 7.) Versicherungsfälle zu regulieren.

4.4 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

[Vgl. §§ 14 der Ausbildungsverordnung]

- **Prüfungsart und -dauer:** schriftliche Prüfung; 60 Minuten.
- Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

4.5 Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“

[Vgl. § 12 der Ausbildungsverordnung]

- **Prüfungsart und -dauer:** mündliche Prüfung (Kundenberatung als Gesprächssimulation); 15 Minuten.
- Im Prüfungsbereich „Kommunikation und Handeln im Kundenkontakt“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, 1.) Kundengespräche systematisch und zielorientiert zu führen, 2.) die Interessen von Kundinnen und Kunden ganzheitlich zu berücksichtigen, 3.) auf Kundenfragen und -einwände einzugehen, 4.) analoge oder digitale Medien gesprächsunterstützend einzusetzen und 5.) über den Gesprächsanlass hinausgehende Kundenbedarfe zu erkennen und anzusprechen.

4.6 Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“

[Vgl. § 13 der Ausbildungsverordnung]

- **Prüfungsart und -dauer:** mündliche Prüfung (fallbezogenes Fachgespräch); 20 Minuten.
- Im Prüfungsbereich „Projektbezogene Prozesse in der Versicherungswirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, 1.) die Bearbeitung einer komplexen berufstypischen Aufgabe prozessorientiert zu planen, durchzuführen und auszuwerten, 2.) die Aufgabe nachvollziehbar darzustellen und in den betrieblichen Zusammenhang einzuordnen, 3.) unterschiedliche Lösungswege zu entwickeln, eine Auswahl zu treffen, diese zu begründen und dabei insbesondere wirtschaftliche, ökologische und rechtliche Aspekte zu berücksichtigen, 4.) projektorientierte Arbeitsweisen in der Bearbeitung der

Aufgabe anzuwenden, 5.) Ergebnisse der Aufgabenbearbeitung, insbesondere hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit, zu bewerten und 6.) den gewählten Lösungsweg sowie das gesamte Vorgehen während der Aufgabenbearbeitung zu reflektieren.

- Als Grundlage für das Fachgespräch ist ein Report über die Durchführung einer praxisbezogenen Aufgabe in der gewählten Wahlqualifikation zu erstellen. Der Report soll die Aufgabenstellung, die Zielsetzung, die Planung, das Vorgehen und das Ergebnis beschreiben und den Prozess reflektieren, der zu dem Ergebnis geführt hat.

5. Report

[Vgl. § 13 der Ausbildungsverordnung sowie die Empfehlungen des Bildungsverbandes der Versicherungswirtschaft BWV]

5.1 Formale Hinweise für die Erstellung des Reports:

- Kopf- oder Fußzeile: Vor- und Nachname, Prüflingsnummer, Ausbildungsbetrieb, Wahlqualifikation
- 2-4 Seiten Umfang, DIN A4
- Schriftart Arial, Schriftgröße 12
- Zeilenabstand einfach
- Linker, rechter, oberer und unterer Rand 2,5 cm
- fortlaufende Seitennummerierung
- Verwendung der Ich-Form
- Verwendung ganzer Sätze
- Letzte Seite des Reports: Selbstständigkeitserklärung: https://www.ihk-bonn.de/fileadmin/dokumente/Downloads/Ausbildung/Kaufleute_fuer_Versicherungen_und_Finanzanlagen/Selbststaendigkeitserklaerung_VersFinA.pdf

Wichtiger Hinweis: Die Verwendung von KI-Software bei der Erstellung des Reports ist nicht gestattet.

5.2 Empfehlungen zur Erstellung des Reports

[Vgl. Bildungsverband der Versicherungswirtschaft BWV]

Wie sollte der Report aufgebaut sein (Gliederung)?

Im Report wird eine praxisbezogene Aufgabe zu einer ausgewählten Wahlqualifikation schriftlich dargestellt. Der Report gliedert sich lt. § 13 Abs. 5 der Ausbildungsverordnung in folgende Punkte:

1. Beschreibung der Aufgabenstellung
2. Beschreibung der Zielsetzung
3. Beschreibung der Planung
4. Beschreibung des Vorgehens
5. Beschreibung des Ergebnisses
6. Reflexion des Prozesses, der zum Ergebnis geführt hat (Auswertung).

Welche Fragestellungen/Inhalte in diesen Gliederungspunkten beschrieben und reflektiert werden können, wird nachfolgend exemplarisch aufgeführt.

Beschreibung der Aufgabenstellung

Was muss der Prüfungsausschuss wissen, um die Aufgabe zu verstehen? Er sollte einen Überblick über die relevanten betrieblichen Rahmenbedingungen erhalten, z.B.:

- Nennung der konkreten Aufgabenstellung, die im Report dargestellt wird;
- Nennung, wie lange in diesem Aufgabenbereich als Azubi eingesetzt;
- Wie kam es zu der Aufgabenstellung/ wie ist die Aufgabe entstanden? – Auftrag durch Dritte – Auftrag und Findung gemeinsam mit Auszubildenden – Azubi selbst (z.B. Recherche);
- Einordnung in die betrieblichen Zusammenhänge, Prozesse und Rahmenbedingungen, z.B.: – Welche vor- und nachgelagerten Arbeiten finden statt? – Mit welchen anderen Aufgaben, Bereichen, Themen hängt die Aufgabenstellung zusammen? – Welchen Anteil hat die Aufgabenbearbeitung am Gesamtprozess?

Beschreibung der Zielsetzung

Wie kann die Zielsetzung beschrieben werden?

- Was ist das Ziel, das mit der Bearbeitung der Aufgabe erreicht werden soll (z.B. mithilfe der SMART-Formel)?
- Welches Ergebnis soll erreicht, was sollte vermieden werden?
- Welche Daten und Fakten sollen bewertet werden?

Beschreibung der Planung

Welche Punkte sind vor der Durchführung zu planen und zu beachten?

- Wie viel Zeit und welches Budget stehen für die Bearbeitung der Aufgabe zur Verfügung?
- Welche rechtlichen, ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekte (Nachhaltigkeit) sind zu berücksichtigen?
- Welche zusätzlichen Informationen werden benötigt; was muss recherchiert werden?
- Welche Personen in welchen Abteilungen können zu Rate gezogen werden, um die Aufgabe zu bearbeiten?
- Welche Personen in welchen Abteilungen müssen bei der Bearbeitung der Aufgabe einbezogen werden?
- Welche Kompetenzen (fachlich, methodisch, sozial, persönlich) sind für die Durchführung der Aufgabe wichtig?
- Welche unterschiedlichen Lösungswege sind möglich, um die Aufgabe durchzuführen?
- Welche Schwerpunkte/Prioritäten sind für die Bearbeitung sinnvoll?

Beschreibung der Durchführung

Darstellung des Durchführungsprozesses unter Berücksichtigung, wie die geplanten Punkte tatsächlich umgesetzt wurden, z.B.:

- Welcher Lösungsweg wurde gewählt? Was sind die Gründe, sich für/gegen einen Lösungsweg zur Bearbeitung der Aufgabe zu entscheiden?
- tatsächlicher Zeiteinsatz
- tatsächliche Kosten
- gewählte Ansprechpartner:innen und Entscheidungsträger:innen im Arbeitsumfeld für die Aufgabenbearbeitung
- Welche unvorhergesehenen Herausforderungen haben sich ggf. ergeben?
- tatsächlich notwendiges Know-how zur Durchführung der Aufgabe
- tatsächliche Umsetzung projektorientierter Arbeitsweisen.

Beschreibung des Ergebnisses

Beschreibung des Ergebnisses der bearbeiteten Aufgaben anhand beispielsweise folgender Punkte:

- Welches Ergebnis konnte durch die Aufgabenbearbeitung erzielt werden? Abgleich der Ergebnisse mit den gesetzten Zielen; Feststellung von Zielerreichung, -verfehlung, -übertreffung.
- Bewertung der Kosten und des Nutzens der Aufgabenbearbeitung (Wirtschaftlichkeit) sowie der Nachhaltigkeit.

Reflexion des Prozesses, der zum Ergebnis geführt hat (Auswertung)

- War(en) der/die gewählte(n) Lösungsweg(e) angemessen?
- Wie wäre in Zukunft möglicherweise vorzugehen, um nicht erreichte Ziele in diesem Prozess zu erreichen oder das erreichte Ergebnis weiterzuentwickeln?
- Welchen Einfluss kann die Aufgabenbearbeitung auch in zukünftigen Prozessen haben?
- Was wurde aus der Bearbeitung der Aufgabe gelernt?

5.3 Abgabe des Reports:

Der Report ist inklusive der Selbstständigkeitserklärung im PDF-Format (1 Datei, max. 10 MB) über den Link <https://tibros-online8.de/110/tibrosBB/projekteLogin.jsp> hochzuladen.

Für den Upload ist eine PIN erforderlich. Diese erhalten die Prüfungsteilnehmer:innen rechtzeitig per E-Mail. Der Upload muss spätestens zum Stichtag erfolgen.

6. Mündliche Ergänzungsprüfung

[Vgl. §16]

- Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.
- Dem Antrag ist stattzugeben, 1.) wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist: a) „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ oder b) „Wirtschafts- und Sozialkunde“, 2.) wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und 3.) wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann. Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.
- Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.
- Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

7. Bestehen der Prüfung

[Vgl. § 15 der Ausbildungsverordnung]

- Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 16 der Ausbildungsverordnung – wie folgt bewertet worden sind:
 - 1.) im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
 - 2.) im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
 - 3.) im Prüfungsbereich „Kundenbedarfsanalyse, Lösungsentwicklung und Versicherungsfallbearbeitung“ mit mindestens „ausreichend“,

- 4.) in mindestens zwei weiteren Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
5.) in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

8. Weiterführende Links

- Bundesinstitut für Berufsbildung (BiBB):
<https://www.bibb.de/de/index.php>
- Bildungsverband der Versicherungswirtschaft (BWV):
<https://www.bwv.de/startseite>
- Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (IHK AKA):
<https://www.ihk-aka.de/>
- Industrie- und Handelskammer Bonn/Rhein-Sieg:
<https://www.ihk-bonn.de>