

**Korrekturraster Musterlösungen mündliche Prüfung Vermittler VBV
Option Kleine Unternehmen
Fall Schiellmann, Optiker**

Prüfungsdatum:

Kandidat/-in: Gesellschaft:

Experten: Visum:

Punkte-Zusammenfassung:

1. Kundensituation erfassen – Kunden beraten	Max. 85	Effektive Punkte
VAG 45	2	
a) und b) Versicherungsübersicht und fehlende Versicherungen	57	
c) Vorsorgegrafik	14	
Expertenfragen	12	
Abzug Falschaussagen – pro Falschaussage 2 Punkte Abzug!	-	-
2. Sozial- und Methodenkompetenz	Max. 15	
Gesamttotal mündliche Prüfung	Note:	Punkte:

1. Präsentation und Erläuterung Versicherungslösungen KMU (max. 85 Punkte)

Branche	Lösung	Max. Punkte	Punkte Kandidat	Bemerkungen zu Bewertungen
Erstkontakt Korrekte Vorstellung und Kundeninformation	Abgabe VAG 45 Korrekte Vorstellung und Erläuterung VAG 45	2		Experten Fragen nach, wenn ungenau o- der ungenügend erläutert wurde. <i>KEINE</i> Nachfrage, wenn VAG 45 ver- gessen wurde! Blosse Aufzählen = keine Punkte -2 Punkte falls VAG 45 Vorstellung und/oder Abgabe vergessen Gesetzliche Pflicht!

a) Policenübersicht analysieren

Branche	Lösung	Punkte	Punkte Kandidat	Bemerkungen zu Bewertungen
Krankentaggeldversicherung	<p>Leistungsdauer 720/730 Tage; Wartefrist nach Vereinbarung (z.B. ab 30. Tag, branchenüblich); 80%-90% Ersetzt Lohnfortzahlungspflicht falls mind. 80% AHV Lohn gedeckt und AG mindes- tens 50% der Prämie übernimmt</p> <p>AG muss für die Dauer der Wartefrist LFZ für 80% des AHV Lohns bezahlen; Volldeckung mit BVG-Koordination</p> <p>GAV Besonderheiten</p>	Max. 5		

<p>Zu stellende Expertenfrage</p> <p>a) Die Krankentaggeldversicherung erhöht mit Schreiben vom Oktober dieses Jahres die Prämien per 01.01. des nächsten Jahres trotz laufendem Vertrag (Ablauf 31.12. in zwei Jahren). Beraten Sie Ihren Kunden, ob dies rechtens ist und welche Möglichkeiten er hat.</p>	<p>PAK erläutern Hinweis gemäss AVB - PAK erlaubt Ausserordentliche Kündigungsmöglichkeit Wechsel möglich – evtl. Prämieinsparung durch Anbieterwechsel, sofern Schadenverlauf gut ist – was bei einer Prämienhöhung infolge PAK eher nicht der Fall sein dürfte</p>	<p>3</p>		
<p>UVG</p>	<p>UVG Leistungen max. 3 Heilungskosten Taggelder Renten</p> <p>revidiertes Unfallversicherungsgesetz erst vor kurzem, per 1. Januar 2017, in Kraft gesetzt. Optiker unterstehen nicht mehr der SUVA sofern diese nicht produzieren, sondern Produkte nur bearbeiten, fallen sie in den Zuständigkeitsbereich der Privatversicherer gemäss Artikel 68 UVG. Ein Betrieb, der unter die neu geregelte Ausnahmebestimmung fällt und der einen ordentlichen Deckungsnachweis vorlegt, wird per 1. Januar 2018 aus der Suva-Zuständigkeit entlassen</p>	<p>3</p> <p>2</p>		
<p>Expertenfrage</p> <p>Wir erwarten demnächst unser 3 Kind. Welche Leistungen erhielten meine Frau und die Kinder aus der obligatorischen Unfallversicherung nach der Geburt, wenn ich sterben würde?</p>	<p>40% Hinterlassenenrente Je 15% Waisenrente Maximum 70%</p> <p>Alle 3 richtig = 2 Punkte Sonst pro richtige Antwort ½ Punkt Falschaussage – 2 Punkte</p>	<p>3</p>		

UVGZ	freiwillig hier aufgrund der Ausgangslage (Wunsch Inhaber) Pflicht Mögliche Deckungen Todesfallkapital <ul style="list-style-type: none"> • Invaliditätskapital • Taggeld über 80 % sowie 1. + 2. Tag • Spitaltaggeld • Heilungskosten ½ privat / 1/1 privat • Grobfahrlässigkeitsverzicht Überschusslöhne zwingend (Inhaber + 2 Mitarbeitend) <ul style="list-style-type: none"> - Taggelder - Renten analog UVG (IV, Tod) 	Max 4		Punkte nur für richtige Erklärung, nicht für blasse Aufzählung
BVG	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungen T/IV/Sparen • Vorsorgeplan erklärt • Umhüllender Plan ja/nein • Mit/ohne Koordinationsabzug • Finanzierung 50/50 oder andere Möglichkeit • Hinweis zu PK Phoenix (Teilautonomer Anbieter – Unterdeckungsrisiko erklärt, Unterschied zu Vollversicherung • 2 mögliche Sanierungsmassnahmen erklärt • Teilpensionierung • 1e Plan drängt sich höchsten für den Inhaber auf (eher knappes Einkommen) 	Je 1 Punkt für richtige Erklärung Max. 6 Punkte		
Sach	Risiken - Feuer / Elementar - Wasser	Je 1 Punkt für richtige Erklärung		Nennung ohne Erklärung = kein Punkt

	<ul style="list-style-type: none"> - Glasbruch - Einbruchdiebstahl / Beraubung (NICHT einfacher Diebstahl) <p>Versicherungsschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ertragsausfall - Mehrkosten <p>Versicherungssumme: Unterschiedlich. In der Regel Vollwert Versicherung Grundlage: Versicherungstechnischer Bruttogewinn Evtl. Umsatz Kostenpaket</p>	Max 4		
Zu stellende Expertenfrage	Schaden entsteht in einem Fremdbetrieb und der Versicherungsnehmer hat dadurch Ertragsausfall. Es muss sich hierbei beim Schaden um ein Ereignis handeln, welches bei unserem VN versichert ist.	2		Beispiel: VN hat Feuer-BU versichert. Beim Lieferanten entsteht Brand und ganze Halle brennt ab. Lieferant kann unserem VN nicht liefern. VN kann nicht produzieren und hat daher Ertragsausfall
Gebäudeversicherungen	<p>GVZ Kantonale Gebäudeversicherungsanstalt</p> <p>Feuer inkl. Elementarereignisse (3 korrekte aufzählen und erklären)</p> <p>AXA → Gebäudewasser</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evtl. Erdbeben und/oder Mietertragsaufall - EC-Deckung - Umgebungsschäden 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>Max. 4</p>		
MF	<p>Obligatorium gem. SVG</p> <p>VS gem. VVV Art. 3 mind. 5 Mio</p> <p>VS gem. AVB / Police 100 Mio.</p> <p>Bei Leasing VK vorgeschrieben.</p>	<p>Je 1</p> <p>Max. 4</p>		Punkte nur mit richtiger Erklärung – blosse Nennung = keine Punkte

	<ul style="list-style-type: none"> - Haftpflicht - Voll- (Kollisions-) Kasko - Teilkasko - MF-Unfall: Insassenversicherung - Zusatzrisiken (Bonusverlust, Grobfahrlässigkeitsverzicht, Assistance usw.) <p>Hinweis auf Doppelversicherung Assistance bei Neuwagenkauf</p> <p>Versicherungssumme Kasko: Katalogpreis Entschädigung: Zeitwert, da bereits 11-jährig</p> <p>Versicherungssumme Unfall: Leistungen und Summe frei wählbar (Ausnahme Heilungskosten = subsidiär)</p>			
<p>Zu stellende Expertenfrage</p> <p>Das Auto ist 5 Jahre alt und kann in rund eineinhalb Jahren von der AMAG-Leasing zu günstigen Konditionen übernommen werden. Der Kunde findet die Vollkasko-Prämie sehr hoch. Welche Leistungen beinhalten die Vollkaskoversicherung? Soll der Kunde die Vollkasko per 01.01 des Folgejahres kündigen?</p>	<p>Bei Leasing VK vorgeschrieben. Kollisionsdeckung richtig erklärt Hinweis Haftpflichtfall der via VK abgewickelt werden kann, wenn Vn Geschädigter ist</p>	2		
<p>Geschäftsreise</p>	<p>Zweckmässigkeit hinterfragen (für Optiker-geschäft kaum zweckmässig) Deckungsumfang erklären z.B. Assistance, Annullierungskosten, Pannenhilfe</p>	1 3		
<p>Rechtsschutz</p>	<p>Geltendmachung von Rechtsansprüchen</p>	Je 1 Max 3		

	<p>Versicherte Rechtsgebiete ggf nachfragen</p> <p>Schadenersatz</p> <p>Durchsetzung von Schadenersatzforderungen gegenüber Dritten</p> <p>Arbeitsrecht</p> <p>Arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen wie Lohnforderungen für Überstunden, Ferienansprüche, Kündigungen</p> <p>Vertragsrecht</p> <p>Auseinandersetzungen mit Kunden oder Lieferanten wegen Rechnungen, fehlerhafter Produkte, Dienstleistungsmängeln</p> <p>Nachbarrecht</p> <p>Auseinandersetzungen mit Nachbarn, zum Beispiel wegen Lärm-, Geruchs- oder anderen Emissionen, Grenzfragen, Nutzung von Grundstücken</p> <p>Mietrecht</p> <p>Auseinandersetzungen mit Ihrem Vermieter, zum Beispiel wegen Unterhalt, Reparaturen, Kündigungen</p> <p>Sozialversicherungsrecht</p> <p>Auseinandersetzungen mit Sozialversicherungen wie AHV und IV</p> <p>Privatversicherungsrecht</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Auseinandersetzungen mit Ihren Privatversicherungen, zum Beispiel wegen Krankentaggeldzahlungen Strafrecht</p> <p>Verteidigung von Ihnen und Ihrer Belegschaft bei fahrlässiger Verletzung strafrechtlicher Vorschriften Bewilligungen</p> <p>Streitigkeiten wegen Einschränkungen oder Nichterneuerung von Betriebs- und Aufenthaltsbewilligungen. Arbeitsrecht Inkasso</p>			
<i>Nicht aufgeführte, mögliche Versicherungen (nicht abschliessend) – nicht in der Musterlösung aufgeführt, korrekt erklärte Lösungen in den freien Feldern notieren</i>		Max. 20		
Gebäude-Haftpflicht	nicht notwendig, Deckung über Betriebshaftpflicht (Liegenschaft gehört der Firma)	1		
Betriebs-Haftpflichtversicherung	<p>Risiken</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anlagerisiko - Betriebsrisiko - Produkterisiko - Umweltrisiko <p>Versicherte Ansprüche aus</p> <p>Schäden</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personenschäden - Sachschäden - Vermögensschäden (Folgeschäden) 	2		

	Versicherungssumme: frei wählbar: mind. 3 Mio.			
Expertenfrage Sofern Haftpflicht vom Kandidaten erwähnt wurde. Von meinem Kollegen wurde ich informiert, dass die Versicherungen keine Leistungen bei Grobfahrlässigkeit erbringt. Können Sie mir den Begriff erklären und mitteilen, ob dies in der Haftpflicht wirklich ausgeschlossen ist.	<ul style="list-style-type: none"> - Erklärung GF - GF kann in der H3 mitversichert werden 	1 1		
- Transport- Versicherung	Transport Standort – Standort inkl. Auf- und Ablad (Lieferbedingungen beachten) Erweiterte Deckung inkl. Feuer/Elementarschaden	3		
- Maschinen-Versicherung	Maschinen-Versicherung innere und äussere Schäden (Betriebsunfälle, Bedienungsfehler, Böswilligkeit-Sabotage, Kurzschlüsse) Maschinen-Betriebsunterbrechungsversicherung Vorteil gegenüber Sachversicherung Feuer / Elementar / Wasser / ED + Beraubung	3		
EDV-Versicherung	(Summe in Fahrhabe reduzieren, da All-Risks) Evtl. mitversichert: <ul style="list-style-type: none"> • Zirkulationsrisiko • Datenträger und Wiederherstellungskosten Zusatzversicherung:	1 2		

	Mehrkosten	1		
Organhaftpflicht		2		
Cyberversicherung	Eigenschäden Drittsschäden Kosten	2		
Unfallversicherung für Kunden und Besucher	Heilungskosten subsidiär IV- und/oder Todesfallkapital	2		
BVG Kaderplan	Det. Beschrieb, inkl. Vorteil	2		

Kundenbeziehungsgefährdende Falschaussagen müssen mit Punktab- zug sanktioniert werden!		-2		Begründung protokollieren!
	Total Aufgabe 1b)			Zu übertragen auf Deckblatt!

Musterlösung Vorsorgegrafik – separate Beilage

Branche	Lösung	Punkte Max.	Punkte Kandidat	Bemerkungen zu Bewertungen
Korrekte, gut lesbare Grafik		2		Punkte Maximum nur wenn, Zeit- und Leistungsachse korrekt sind und korrekt erklärt wurden
LOFO		1		
UVG Taggeld 80-90%		2		
UVGZ Taggeld (10% UVG Lohn / 80-90% Überschusslohn)		2		
Invalidenrente IV		2		
UVG Invalidenrente		2		
UVGZ Invalidenrente 80-90% Überschusslohn / oder BVG		2		
BVG subsidiär Leistung		1		
		14		

Kundenbeziehungsgefährdende Falschaussagen müssen mit Punktabzug sanktioniert werden!		-2		Begründung protokollieren!
	Zwischentotal 2b)			Übertrag auf nächste Seite!

a) Raster Methoden- und Sozialkompetenz einfügen (max. 15 Punkte)

Präsentation / Gesprächsführung

	Beurteilungskriterien	Positiv	2	1	0	Negativ	Bemerkungen Experten
Sozialkompetenzen	Auftreten 2 Punkte	Hat ein freundliches Auftreten gesundes Selbstbewusstsein Selbstbewusstsein stimmt mit der beruflichen Kompetenz überein				Wirkt überheblich, arrogant wirkt inkompetent, unsicher	
	Verständliche Sprache 2 Punkte	Einfache, prägnante Sätze Angemessene Lautstärke Deutliche Aussprache Spricht mit adressatengerechter Sprache				Lange, komplizierte Sätze Spricht leise; undeutliche Aussprache Verwendet Abkürzungen und Fachsprache	
	Aktives Zuhören 2 Punkte	Ist aufmerksam Lässt Kunden zu Wort kommen Lässt Gesprächspartner ausreden Geht auf Fragen, Argumente, Einwände ein Angenehmer Blickkontakt				Blättert in Unterlagen, abwesend Hält Monolog Fällt Gesprächspartner ins Wort Ignoriert Fragen, Argumente, Einwände Starrt Kunden an	
	Gesprächsatmosphäre 1 Punkt	Höflich, zuvorkommend, wertschätzend Freundlich, interessiert				Unhöflich, kühl, herablassend Unfreundlich, desinteressiert	
Methodenkompetenzen	Gesprächsgliederung 2 Punkte	Klare Linie erkennbar, strukturiert Logischer Aufbau				Keine Linie erkennbar, unstrukturiert, Springt zwischen Themen hin und her	
	Kundensituation 2 Punkte	Sammelt Informationen zum Kundenbedürfnis Stellt geeignete Fragen, um Anliegen des Kunden abzuholen				Ignoriert Bedürfnisse des Kunden Versucht dem Kunden, "irgendetwas" zu verkaufen	
	Kundennutzen 2 Punkte	Macht passendes Angebot Zeigt dem Kunden den Nutzen auf				Bietet Standard-Lösung an Will seine Produkte verkaufen	
	Präsentationstechnik 2 Punkte	Visualisiert das Gesprochene Hilfsmittel, Skizzen, Notizen etc. unterstützen den Beratungsprozess				Verwendet nur das gesprochene Wort im Beratungsprozess	
Total Teilaufgabe		max. 15 Punkte					

Bewertung:

- 2 Punkte: Erfüllt - Gesichtspunkt wurde vom Kandidaten vollständig und selbstständig dargestellt
- 1 Punkt: Teilweise erfüllt - Gesichtspunkt wurde unvollständig oder nur mit Hilfe des "Kunden" erfüllt
- 0 Punkte: Nicht erfüllt - Gesichtspunkt wurde – auch nach Hilfestellung durch den Experten – nicht erfüllt

Ergänzende Bemerkungen der Prüfungsexperten:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Punkte- / Notentabelle:

95 - 100	6
88 - 94	5.5
79 - 87	5
70 - 78	4.5
60 - 69	4
50 - 59	3.5
41 - 49	3
32 - 40	2.5
23 - 31	2
14 - 22	1.5
0 - 13	1

Firma Klarsicht

Versicherungsverzeichnis

Versicherungsarten	Versicherer	Police-/ Vertrags-Nr.	Zahlungs- modus	Jahres- prämien	Bemerkungen
Personenversicherungen				in CHF	
Krankentaggeldversicherung	AXA Winterthur	12.010.701	Jährlich	9'957.10	Def. Prämie 2020
Unfallversicherung Ergänzung	AXA Winterthur	1.479.808	Jährlich	8'280.70	Def. Prämie 2020
Obligatorische Unfallversicherung	SUVA	12.209-001	Halbjährlich	1'219.50	Def. Prämie 2020
Berufliche Vorsorge (BVG)	PK Phoenix	2/65'400	Jährlich	49'845.45	
Übrige Versicherungen					
Sachversicherung	Zurich	14.907.420	Jährlich	1'129.20	inkl. eidg. Stempel
Gebäudeversicherung	Zurich	12.799.615	Jährlich	2'171.50	inkl. eidg. Stempel
Motorfahrzeugversicherung	Zürich	15.375.610	Jährlich	7'009.70	inkl. eidg. Stempel
Geschäftsreiseversicherung	AXA	15.274.914	Jährlich	227.00	inkl. eidg. Stempel
Rechtsschutzversicherung	AXA	23.089.795	Jährlich	1'592.45	inkl. eidg. Stempel
Total				81'432.60	

Invalidität infolge Unfall - Muster

