

# Wegleitung zur eidg. Abschlussprüfung

Broking



Autor SBF1  
Version 1.1  
Datum 03.03.2021

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<hr/>		
<b>2.</b>	<b>Berufsbild</b>	<b>3</b>
<hr/>		
<b>3.</b>	<b>Übersicht der Handlungskompetenzen</b>	<b>4</b>
<hr/>		
<b>4.</b>	<b>Anforderungsniveau (Leistungskriterien)</b>	<b>4</b>
<hr/>		
<b>5.</b>	<b>Abschlussprüfung</b>	<b>8</b>
<hr/>		
<b>6.</b>	<b>Prüfungsablauf</b>	<b>8</b>
<hr/>		
<b>7.</b>	<b>Prüfungsdauer</b>	<b>8</b>
<hr/>		
<b>8.</b>	<b>Hilfsmittel</b>	<b>8</b>

# 1 Einleitung

## Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung «Broking» enthält ergänzende Informationen zur Prüfungsordnung vom 26.09.2008, geändert am 03.03.2021, über die Berufsprüfung zum Erlangen des Titels «Versicherungsfachmann/Versicherungsfachfrau mit eidg. Fachausweis». Die Wegleitung «Broking» wird gestützt auf die Wegleitung zum Fachausweis vom 11.10.2011 durch die Kommission für Qualitätssicherung (QS-Kommission) erlassen, periodisch überprüft und bei Bedarf angepasst.

## Adressaten

Die vorliegende Wegleitung richtet sich in erster Linie an die Kandidatinnen und Kandidaten der Berufsprüfung, Prozessmodul «Broking», an die Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten sowie die Ausbildungsanbietenden.

# 2 Berufsbild

Versicherungsfachleute mit eidg. Fachausweis sind qualifizierte Fachkräfte, die über umfassende und in ausgewählten Gebieten vertiefte Versicherungsfachkenntnisse verfügen. Sie sind Leistungsträger in typischen Versicherungsprozessen. Versicherungsfachleute des Prozessmoduls Broking (nachfolgend als «Versicherungsbroker» bezeichnet) beraten und betreuen auf Mandatsbasis vorwiegend Unternehmenskunden sowie ausgewählte Privatkunden auf nationaler und internationaler Ebene in sämtlichen Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgefragen. Im Unterschied zu den anderen Prozessmodulen der Versicherungsfachleute sind Versicherungsbroker weder rechtlich noch wirtschaftlich an Versicherungsunternehmen gebunden. Die ihnen aufgetragenen Aufgabenstellungen erledigen sie selbstständig und mit hoher Fachkompetenz gegenüber internen und externen Kunden. Sie verfügen über Kompetenzen zur Vernetzung des erworbenen Wissens, um Abläufe und Lösungen in ihren Unternehmen zu verstehen und Versicherungsprozesse mitzugestalten. Zudem erkennen sie Umsetzungs- und Verbesserungspotentiale und bringen diese schnell und prägnant ins Arbeitsteam ein.

### 3 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen				
A	Entwickeln einer standeskonformen Geschäftsstrategie für die Brokertätigkeit	A1: Zusammenarbeit mit den Anbietern von Versicherungs- und Vorsorgeleistungen unter Einhaltung der regulatorischen Vorgaben etablieren	A2: Versicherungsrelevante Kundenzielgruppe definieren	A3: Brokermandate strategiekonform akquirieren und pflegen		
B	Ermitteln der Versicherungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden und Betreuung von Mandaten	B1: Deckungskonzept für die Versicherungsrisiken der Kundschaft erstellen	B2: Gewünschte Versicherungsdeckung aus-schreiben	B3: Adäquate Versicherungs-policen bestimmen und ab-schliessen	B4: Versicherungs-policen der Kundin-nen und Kunden verwalten	B5: Schaden- und Leistungs-prozesse mandats-konform abwickeln

### 4 Anforderungsniveau (Leistungskriterien)

**A – Entwickeln einer standeskonformen Geschäftsstrategie für die Brokertätigkeit**

**Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs**

Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker entwickeln für ihre Tätigkeit eine Geschäftsstrategie gemäss den Regeln des Berufsstandes. Sie gewichten die regulatorischen und volkswirtschaftlichen Entwicklungen und deren Auswirkungen auf den Versicherungsmarkt. Sie leiten adäquate Massnahmen ab und etablieren solide Zusammenarbeitsformen mit den bedeutenden Versicherungs- und Vorsorgeanbietenden im Schweizer und internationalen Markt.

Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker analysieren den Markt selbständig, erkennen das eigene Marktpotential und filtern daraus ihre Zielgruppen. Sie nehmen mit den potentiellen Kundinnen und Kunden Kontakt auf und eruieren deren Bedürfnisse mit dem Ziel, ein Mandat zu generieren. Sie sichern mit systematisch definierten Prozessen die langfristige Beziehung zu den Kundinnen und Kunden (CRM).

### Kontext

Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker erbringen aufgrund einer privatrechtlichen Vereinbarung eine Dienstleistung auf dem Gebiet der Risikoberatung und der Versicherung und sind weder rechtlich noch wirtschaftlich an einen Versicherer gebunden. Die Versicherungsvermittlung ist seit dem Inkrafttreten der Totalrevision des VAG (Versicherungsaufsichtsgesetz) anfangs 2006 EU-kompatibel und mit Informations- und Registrierungspflichten reguliert. Nach Art. 43 Abs. 1 Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) müssen sich ungebundene Versicherungsvermittlerinnen und -vermittler seit dem 1. Januar 2006 im öffentlich geführten Register der eidg. Finanzmarktaufsicht (FINMA) eintragen.

Um allfällig resultierende Haftungsansprüche zu verhindern, verhalten sie sich gegenüber den Kundinnen und Kunden, den Versicherern und Anbietenden von Finanzprodukten sowie gegenüber Behörden und Mitbewerbenden stets fair, verantwortungsbewusst und regelkonform.

Handlungskompetenzen A	Leistungskriterien
A1 Zusammenarbeit mit den Anbietern von Versicherungs- und Vorsorgelösungen unter Einhaltung der regulatorischen Vorgaben etablieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>– basierend auf einer Markt- und Trendanalyse mögliche Kooperationen mit Anbietenden von Versicherungs- und Vorsorgelösungen (= Versicherer) wählen</li> <li>– Kooperationen mit Versicherern gemäss den gesetzlichen Bestimmungen eingehen</li> <li>– die Geschäftsstrategie definieren und einen Businessplan erstellen</li> <li>– eine langfristige Zusammenarbeit mit Versicherern aufbauen</li> </ul>
A2 Versicherungsrelevante Kundenzielgruppe definieren	<ul style="list-style-type: none"> <li>– gemäss Businessplan potentielle Kundinnen und Kunden definieren</li> <li>– Kennzahlen und Rentabilität für die Kundengewinnung und den Ausbau von Mandaten berechnen</li> <li>– geeignete Akquisitionsstrategien entwickeln</li> </ul>
A3 Brokermandate strategiekonform akquirieren und pflegen	<ul style="list-style-type: none"> <li>– die gewählte Akquisitionsstrategie anwenden</li> <li>– die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden bezüglich Mandatsausgestaltung ergründen</li> <li>– den Kundinnen und Kunden die Vorteile einer neutralen Beratung aufzeigen</li> <li>– die Kundinnen und Kunden korrekt über die Rechte und Pflichten im Mandatsverhältnis sowie über Haftungsbestimmungen informieren</li> <li>– den Mandatseintritt korrekt abwickeln</li> <li>– langfristige Kundenbeziehungen mit einer systematischen Gestaltung der Kundenbeziehungsprozesse (CRM) sicherstellen</li> <li>– den Kundenstamm systematisch unter anderem mit Hilfe von geeigneter Software und unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen bewirtschaften</li> </ul>

## **B – Ermitteln der Versicherungsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden und Betreuung von Mandaten**

### **Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs**

Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker erbringen für ihre Kundinnen und Kunden verschiedenste Dienstleistungen im Rahmen des Brokermandates. Als erstes führen sie eine Risikoanalyse durch und erstellen danach ein bedarfsgerechtes Deckungskonzept. Dieses Konzept besprechen sie mit den Kundinnen und Kunden und optimieren es nach deren Bedürfnissen. Um die beste Versicherungslösung anbieten zu können, planen sie die Ausschreibung. Sie erstellen ein Ausschreibungsprofil und laden die in Frage kommenden Versicherer zur Offerterstellung ein. Sie bewerten die Angebote der Versicherer und erstellen zuhanden der Klientel einen Offertenvergleich. Aufgrund der Kundenberatung und der damit zusammenhängenden Analyse geben sie eine entsprechende Empfehlung ab. Wenn sich die Kundin resp. der Kunde entschieden hat, welche Versicherungsverträge sie oder er eingehen will, platziert die Versicherungsbrokerin resp. der Versicherungsbroker diese bei der entsprechenden Versicherungsgesellschaft. Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker bewirtschaften die Policen ihrer Kundinnen und Kunden; d.h. sie überprüfen diese periodisch hinsichtlich des Anpassungsbedarfs. Sie geben Handlungsempfehlungen ab und veranlassen bei den Versicherern die nötigen Vertragsanpassungen. Weiter kontrollieren sie die Prämienrechnungen und stellen diese den Kundinnen und Kunden zu. Im Schaden- oder Leistungsfall agieren sie kundenorientiert, koordinieren die nötigen Prozesse, nehmen an Schadenbesprechungen teil und unterstützen die Kundinnen und Kunden bei der Geltendmachung ihrer Versicherungsansprüche.

### **Kontext**

Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker tragen mit ihrer Arbeit zur finanziellen Sicherheit ihrer Kundinnen und Kunden bei. Sie sorgen mit ihren Empfehlungen für eine adäquate Abdeckung sämtlicher Risiken und überprüfen periodisch den Stand der Dossiers resp. die Aktualität der Policen. Die Ansprüche der Kundinnen und Kunden sind unterschiedlich komplex. Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker sind in der Lage, mit dieser Komplexität umzugehen und Handlungsempfehlungen abzugeben, die für alle Beteiligten optimal sind. In Schaden- oder Leistungsfällen müssen sie rasch agieren und die entsprechenden Massnahmen einleiten.

Versicherungsbrokerinnen und Versicherungsbroker verfügen über ein breites fachliches Wissen im versicherungstechnischen Bereich und wenden die aktuellen gesetzlichen Grundlagen und Richtlinien an. In ihrer Arbeit spielt die Kommunikation eine zentrale Rolle. Sie stehen nicht nur mit den Kundinnen und Kunden, sondern auch mit den Versicherern und Fachexpertinnen und Fachexperten im Kontakt. Sie gestalten die Beziehungspflege professionell und mit den geeigneten Hilfsmitteln. So sind sie in der Lage, sich adressatengerecht auszudrücken, verfügen über ein selbstsicheres Auftreten und gute Moderationskompetenzen.

Handlungskompetenzen B	Leistungskriterien
<p>B1</p> <p>Deckungskonzept für die Versicherungsrisiken der Kundschaft erstellen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Risikogefährdung einer Kundin oder eines Kunden feststellen</li> <li>– die finanzielle Situation der Kundin oder des Kunden korrekt einschätzen</li> <li>– eine fundierte Entscheidungsgrundlage zur Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik erarbeiten</li> <li>– bei Bedarf die geeigneten Fachleute beiziehen</li> <li>– ein für die Kundin oder den Kunden optimales und wirtschaftlich kostengünstiges Deckungskonzept erstellen</li> <li>– der Kundin oder dem Kunden das Deckungskonzept erläutern</li> </ul>
<p>B2</p> <p>Gewünschte Versicherungsdeckung ausschreiben</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– eine Ausschreibung planen</li> <li>– ein Ausschreibungsprofil erstellen</li> <li>– die Angebote der Versicherer anhand verschiedener Kriterien wie Bonität, administrativer Abwicklung und Schadenerfahrung bewerten</li> <li>– mit den Versicherern verhandeln</li> <li>– einen Offertenvergleich erstellen</li> </ul>
<p>B3</p> <p>Adäquate Versicherungspolice bestimmen und abschliessen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Offertenvergleich mit der Kundin oder dem Kunden besprechen und ihm das beste Preis-Leistungsverhältnis vorschlagen</li> <li>– den Kundenentscheid umsetzen</li> <li>– die Verträge abschliessen</li> </ul>
<p>B4</p> <p>Versicherungspolice der Kundinnen und Kunden verwalten</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Versicherungspolice bewerten und bei risikorelevanten Veränderungen den Handlungsbedarf ableiten</li> <li>– die Vertragsanpassungen mit der Kundin oder dem Kunden definieren und Handlungsempfehlungen abgeben</li> <li>– Vertragsanpassungen beim Versicherer veranlassen und überprüfen (wie z.B. Prämienrechnungen kontrollieren)</li> <li>– die Kundin oder den Kunden bei der Erstellung der jährlichen Lohn-, Umsatz-, Werte- und weiteren Deklarationen unterstützen</li> <li>– für die Kundin oder den Kunden eine geeignete Jahresplanung vornehmen und die Verträge bedarfsgerecht anpassen</li> </ul>
<p>B5</p> <p>Schaden- und Leistungsprozesse mandatskonform abwickeln</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– bei einem Schaden- oder Leistungsfall adäquat agieren sowie Sofortmassnahmen einwandfrei einleiten</li> <li>– die Schaden- und Leistungsfallprozesse korrekt anwenden und koordinieren</li> <li>– an Schadensverhandlungen die Interessen der Kundin oder des Kunden vertreten, und mit den Versicherern verhandeln</li> <li>– bei Bedarf Sachverständige vermitteln</li> <li>– die Schadenssumme zu plausibilisieren, Leistungen korrekt berechnen sowie Auszahlungen veranlassen</li> <li>– administrative Unterstützung sicherstellen</li> </ul>

## 5 Abschlussprüfung

Bei der Abschlussprüfung wird geprüft, ob die Kandidatinnen und Kandidaten über die beschriebenen Handlungskompetenzen der Bereiche A und B verfügen.

## 6 Prüfungsablauf

### Schriftliche Prüfung:

Die Kandidatinnen und die Kandidaten lösen praxisbezogene Aufgaben und Fallstudien aus dem Kompetenzbereich der Versicherungsbrokerinnen und -broker. Die Handlungskompetenzbereiche A und B werden geprüft.

### Mündliche Prüfung:

Die Kandidatinnen und die Kandidaten bekommen eine Stunde vor der Prüfung einen Fall mit realitätsnahen Fragestellungen aus dem Kompetenzbereich der Versicherungsbrokerinnen und -broker und bereiten sich anschliessend auf die Prüfung vor. Die Kandidatinnen und die Kandidaten präsentieren den Expertinnen und Experten die wichtigsten Aspekte ihrer Fallanalyse und ihre Lösungsansätze (10 Minuten). Dabei setzen sie Hilfsmittel zum Präsentieren angemessen ein. Im anschliessenden Prüfungsgespräch (Fachgespräch) beantworten die Kandidatinnen und Kandidaten Fragen der Expertinnen und Experten zur Präsentation, zur Fallanalyse und zu allgemeinen tätigkeitsbezogenen Aspekten der Versicherungsbrokertätigkeit (20 Minuten). Die Handlungskompetenzbereiche A und B werden geprüft.

## 7 Prüfungsdauer

**Schriftliche Prüfung:** 240 Minuten

**Mündliche Prüfung:** 30 Minuten (nach 60 Minuten Vorbereitung)

## 8 Hilfsmittel

### Schriftliche Prüfung:

- „Open Book“-Prüfung. Es sind sämtliche Hilfsmittel in Papierform (Bücher, Gesetzestexte, Ausbildungsunterlagen, persönliche Notizen usw.) zugelassen.
- Nicht zugelassen sind elektronische Hilfsmittel jeglicher Art, mit Ausnahme eines nicht programmierbaren Taschenrechners (ohne Textspeicherfunktion oder Internet-Fähigkeit) mit Grundfunktionen.
- Für Hilfsmittel gilt, dass sie nur von einer Kandidatin oder einem Kandidaten benützt werden.



**Mündliche Prüfung:**

- „Open Book“-Prüfung. Es sind sämtliche Hilfsmittel in Papierform (Bücher, Gesetzestexte, Ausbildungsunterlagen, persönliche Notizen usw.) im Vorbereitungsraum zugelassen. Im Prüfungsraum selber sind neben Ihrem Prüfungsfall nur Ihre Präsentationsblätter erlaubt.
- Nicht zugelassen sind elektronische Hilfsmittel jeglicher Art, mit Ausnahme eines nicht programmierbaren Taschenrechners (ohne Textspeicherfunktion oder Internet-Fähigkeit) mit Grundfunktionen.
- Allfällig benötigte Präsentationsmittel werden zur Verfügung gestellt.

