



Personensparten

Muster

Ausgangssituation:

Persönliche Daten: Ihr Kunde, 40 Jahre, Angestellter, Einkommen EUR 2.500,-- brutto monatlich
Gattin, 37 Jahre, Verkäuferin, Einkommen EUR 1.300,-- brutto monatlich
2 Kinder (16 und 14 Jahre)

Kundenart: zugewiesener Bestandskunde

Versicherte Risiken: Eigenheimversicherung
Kfz-Haftpflicht- und Kaskoversicherung
Unfallversicherung
Er- und Ablebensversicherung
(mit Versicherungssumme EUR 30.000,--, Laufzeit 30 Jahre, Restlaufzeit 20 Jahre)

Im Zuge einer Kfz-Anmeldung kommen Sie mit Ihrem Kunden auf die letzte Pensionsreform zu sprechen. Er hat vor 10 Jahren eine Er- und Ablebensversicherung bei Ihrer Gesellschaft abgeschlossen. Damals hatte er ein Einkommen von EUR 1.300,-- brutto monatlich.

Bereiten Sie sich auf folgende Fragen und Aussagen vor. Berücksichtigen Sie die persönliche Situation Ihres Kunden.

- Wozu sollte ich noch eine zusätzliche Vorsorge machen/abschließen, da ich doch schon eine Lebensversicherung habe und außerdem sozialversichert bin?
- Für die Pension kann ich mein Geld auch in Wertpapieren anlegen und damit eine höhere Rendite erzielen.
- Was können Sie mir überhaupt anbieten bzw. vorschlagen?
- Muss ich bei einem neuen Versicherungsvertrag wieder die Gesundheitsfragen beantworten bzw. zum Arzt gehen?
- Wozu ist die Beantwortung der Gesundheitsfragen überhaupt notwendig?
- Wie wird meine bzw. eine neue Lebensversicherung steuerlich behandelt?

Beurteilung: (für Prüfungskommission - **keine vollständige Aufzählung** der möglichen Lösungen)

Unterbereich: Lebensversicherung, vorvertragliche Anzeigepflicht

Kundenorientierung (erkannt, erklärt, dargestellt, empfohlen):

- ◆ **spezielle Kundensituation** (*hohe Pensionslücke-Pensionsproblematik, Grund des seinerzeitigen Vertragsabschlusses, geringeres Risiko einer LV im Vergleich zu Wertpapieren/Aktien*),
- ◆ **Kundennutzen** (*zusätzliche Lebensversicherung für den Kunden und für deren Gattin, steuerlicher Vorteil gegenüber Wertpapieren*),
- ◆ **richtige Beantwortung der Gesundheitsfragen als Voraussetzung für den Versicherungsschutz.**

Gesprächsverhalten:

- ◆ Sind die **Ausführungen** auch für **einen Laien verständlich**?
- ◆ Sucht der Berater eine **partnerschaftliche Gesprächsebene** (*zuhören; Dialog aktiv gesucht*)?
- ◆ War das Gespräch **strukturiert und logisch** aufgebaut?
- ◆ Wurden **Fachausdrücke** (*z.B. Pensionslücke, Rentenwahlrecht, vorvertragliche Anzeigepflicht*) **verständlich** erklärt?
- ◆ Hat der Berater die Anliegen des Kunden verstanden?
- ◆ Hat der Berater sich **verständlich** ausgedrückt?
- ◆ Ist es dem Berater gelungen, ein **Vertrauensverhältnis** aufzubauen?

Fachliche Richtigkeit und Erklärung:

- ◆ **Pensionslücke**
- ◆ **Formen der Lebensversicherung** (*Er- und Ableben mit Pensionswahlrecht, Rentenversicherung*),
- ◆ **steuerlicher Vorteil** und die **steuerliche Situation** (*Versicherungssteuer, Absetzbarkeit nach §18 nur mehr Verträge mit Abschluss vor 01.01.2016*),
- ◆ **vorvertragliche Anzeigepflicht** (*Gesundheitsfragen*),
- ◆ **Rechtsfolgen** (*keine bzw. falsche Beantwortung der Gesundheitsfragen?*),
- ◆ **Risikoprüfung** (*Versicherbarkeit*).