## Einführung in die Inhalte des Moduls

Dieses Modul ist Teil des Ausbildungsrahmenlehrplans in deutscher und türkischer Sprache zur Ausbildung zur / zum Versicherungsfachfrau / -mann in Deutschland, Österreich und in der Türkei. Zielgruppe sind Auszubildende in Versicherungsunternehmen, die in deutscher und türkischer Sprache arbeiten und Kunden betreuen. In der Regel richtet sich dieses Modul – in derselben Weise wie die anderen Module dieses Ausbildungsrahmenlehrplans auch – an Auszubildende mit Migrationshintergrund in Deutschland, Österreich und in der Türkei.

Grundlage des Ausbildungsrahmenlehrplans ist die in Österreich vorgegebene Ausbildung zur / zum Versicherungsfachfrau / -mann im Rahmen einer innerbetrieblichen beruflichen Erstausbildung/Grundausbildung in Versicherungsunternehmen. Der Ausbildungsrahmenlehrplan in Österreich entspricht in vielen Bereichen den Vorschriften in der Bundesrepublik Deutschland.

In der Türkei gibt es keinen staatlichen oder offiziell zertifizierten Ausbildungsgang zur beruflichen Erstausbildung zur / zum Versicherungsfachfrau oder Versicherungsfachmann. Für die Türkei sind zwei Formen der Ausbildung im Versicherungsbereich zu unterscheiden: zum einen gibt es die Ausbildung in Form eines regulären, nicht versicherungsspezifischen betriebswirtschaftlichen Studienganges, der Absolventen den Einstieg auf Ebene des mittleren Managements bei Versicherungsunternehmen ermöglicht. Die versicherungsspezifischen Besonderheiten werden dann im Rahmen der innerbetrieblichen Fort- und Weiterbildung erlernt. Die Aufgaben dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen entsprechen den Aufgaben eines Versicherungskaufmannes oder einer Versicherungskauffrau in Deutschland und Österreich. Zum zweiten gibt es in der Türkei die Ausbildung zum Versicherungsagent. Diese Ausbildung umfasst eine dreimonatige Grundausbildung in Versicherungsunternehmen und ist stark verkaufsorientiert. Nach drei Monaten folgt in der Regel eine einjährige Praxisphase, die von innerbetrieblicher Fort- und Weiterbildung begleitet wird.

Seit zwei Jahren arbeiten viele Versicherungsunternehmen aus der EU, die in der Türkei aktiv sind, mit aus Deutschland, Österreich oder Frankreich übernommenen Ausbildungscurricula. Diese Entwicklung bei transnationalen Großunternehmen der Versicherungsbranche hat zu einer Vereinheitlichung von Ausbildungsinhalten geführt, die unabhängig von der Bezeichnung der Ausbildung oder deren Eingliederung in das Regelsystem der beruflichen Erstausbildung bestehen.

Die im Rahmen der Ausbildungsverordnungen im deutschsprachigen Raum über die Berufsausbildung zum / zur Versicherungsfachmann / -fachfrau entwickelten Module in deutscher und türkischer Sprache befassen sich mit im deutschsprachig-türkischen Kontext besonders häufigen Versicherungsangeboten, grenzübergreifendem Vertragswesen und interkulturellen Kompetenzen im deutsch- und türkischsprachigen Kulturraum.

Auf dieser Grundlage wurden die Einzelmodule im Rahmen des Ausbildungsrahmenlehrplans in deutscher und türkischer Sprache zur Ausbildung zur

/ zum Versicherungsfachfrau / -fachmann in Deutschland. Österreich und in der Türkei entwickelt und erprobt.

In Österreich werden die Module im Rahmen der innerbetrieblichen beruflichen Erstausbildung in Versicherungsunternehmen verwendet. Nach Abschluss der Module findet eine unternehmenseigene Prüfung statt, die im Anschluss berechtigt, an einer staatlichen Prüfung in Österreich teilzunehmen. Die Sonderqualifizierung „türkisch“ wird dabei erfasst, aber Stand April 2008 noch nicht gesondert ausgewiesen. Hierzu laufen ab Ende 2008 Maßnahmen zur Vorbereitung einer möglichen Zertifizierung an. Die Ergebnisse dieser Zertifizierungsevaluierung sind Grundlagen für eine entsprechende Antragstellung in Deutschland.

In der Türkei erfolgt eine Anerkennung der zweisprachigen Module durch das Ministerium für Bildung, Wissenschaft und Erziehung im Herbst 2008 / Frühjahr 2009.

Gemeinsamer Teil der Ausbildung, wie sie in Deutschland, Österreich und der Türkei angewandt werden kann, sind im ersten Ausbildungsabschnitt Grundzüge der Büropraxis und Büroorganisation, Grundlagen des Versicherungswesens in den drei Ländern, Kommunikationskultur und Vertragswesen.

Im zweiten und dritten Ausbildungsabschnitt folgen die Vermittlung von Kenntnissen spezifischer Einzelversicherungen im Bereich der Personen- und Sachversicherungen, interkulturelle Kompetenz und Wege in die Selbständigkeit.

Das vorliegende Modul befasst sich mit den Regelungen der Pflicht zur Schweigepflicht für Angehörige bestimmter Berufsgruppen, besonders von Berufen im rechtlich verbindlichen Bereich, darunter auch Personen, die Verträge (auch Versicherungsverträge) vermitteln und abschließen.

Die Auszubildenden erhalten

- eine Einführung in den Ablauf von Büropraxis,
- die Aktenablage,
- Verfassen von Schriftstücken
- Post- und Kommunikationswege.

Das Modul liegt in deutscher und türkischer Fassung vor. Neben Unterlagen für AusbilderInnen enthält das Modul einen Anhang mit Vokabular und sprachlichen Erläuterungen.

Das Modul eignet sich als Element des zusätzlichen Unterrichts in zweisprachigen Versicherungsagenturen und Versicherungsunternehmen in Deutschland, Österreich und in der Türkei. Das Modul ist ergänzend und komplementär zu bestehenden Elementen des Ausbildungsrahmenlehrplans in deutscher und türkischer Sprache zur Ausbildung zur / zum Versicherungsfachfrau / -fachmann in Deutschland, Österreich und in der Türkei gedacht.

**Anwendung des Moduls als Teil des Rahmenlehrplanes**

Das Modul ist Teil eines umfassenden Rahmenlehrplans zur Ausbildung zur / zum Versicherungsfachfrau / -fachmann mit deutsch-türkischem Hintergrund. Das Modul ersetzt nicht die bestehenden Ausbildungscurricula und Ausbildungsmaterialien, sondern ergänzt diese in vergleichender Sicht um deutsch-österreichische-türkische Besonderheiten.

Das Modul ist Bestandteil von insgesamt 15 inhaltlichen Modulen zu ausgewählten Fachbereichen von besonderer Bedeutung in deutsch- und türkischsprachigen Versicherungsunternehmen. Das Modul kann in der Türkei, Österreich und in Deutschland eingesetzt werden.

Das vorliegende deutsch-türkische bilinguale Rahmencurriculum besteht aus folgenden Modulen:

- Modul 1: Versicherungswesen in Österreich, Deutschland und in der Türkei
- Modul 2: Büropraxis, Büroorganisation, Führung von Akten, Verfassen von Schriftstücken: Österreich - Türkei
- Modul 3: Kommunikation und Beratung im Versicherungswesen
- Modul 4: Interkulturelle Kompetenz im Versicherungswesen
- Modul 5: Korrespondenztraining für das Versicherungswesen
  Modul 6: Selbständigkeit und Existenzgründung im Versicherungswesen
- Modul 7: Schweigepflicht im Versicherungswesen
- Modul 8: Unfallversicherungen
- Modul 9: Telefontraining für das Versicherungswesen
- Modul 10: Haushalts- und Eigenheimversicherungen
- Modul 11: Krankenversicherungen
- Modul 12: Lebensversicherungen
- Modul 13: Sozialversicherungswesen
- Modul 14: Pensionsversicherungswesen
- Modul 15: KFZ-Versicherung

Die Module sind keine Sprachkurse, sondern berufliche Ausbildungsmodule. Ausgangsvoraussetzung ist eine Sprachbeherrschung der deutschen und der türkischen Sprache auf Niveau B1 des europäischen Referenzrahmens. Ein Spracheinstufungstest für die deutsche und die türkische Sprache ist im Rahmen dieses Curriculums verfügbar.

Das Modul ist zur direkten Anwendung in einem Versicherungsunternehmen konzipiert. Es ist auf eine Dauer von 90 Minuten angelegt und kann im Rahmen der Regelausbildungszeit als Lerneinheit genutzt werden. Innerhalb der 90-minütigen Dauer sind zwei Übungen vorgesehen. Das Modul kann bei Bedarf mehrfach wiederholt und im Bereich der Übungen variiert und dabei auch auf 45 Minuten verkürzt werden. Aufgrund des Lerninhalts, der Basiswissen vermittelt, haben mehrfache Erprobungen und Empfehlungen von Curricularentwicklern gezeigt, dass

eine zweimalige Anwendung des Moduls ausreichend ist, um das Lernziel zu erreichen.
Ein Modul besteht jeweils aus:

- Einführung in das Thema mit Definition des Lerninhalts
- Hintergrundinformation zum Lerninhalt mit Lehrmaterialien
- Übungen
- Begleitende Materialien und Dokumente
- Literaturhinweise

Zur Vorbereitung empfehlen wir für AusbilderInnen:

- Für das Modul sollte mit den Auszubildenden eine feste Zeit vereinbart werden, während der für eine Dauer von 90 Minuten der Lerninhalt erarbeitet wird;
- Die AusbilderInnen können sich auf das Modul mit Hilfe der Daten unter „Lehrinhalte“ vorbereiten;
- Den Auszubildenden können Datenblätter (siehe Anhang) mit Grundlagen und Definitionen überreicht werden;
- Nach der Einführung in das Thema und der rechtlichen Erläuterung der Notwendigkeit und Relevanz der Pflicht zur Verschwiegenheit können ein bis zwei Übungen gemacht werden;
- Nach Abschluss der Übungen mit Auswertung folgt eine Zusammenfassung verbunden mit nochmaligen Hinweisen zur praktischen Anwendung im Arbeitsalltag.

An Arbeitsmaterialien sind Papier und Stifte, die Begleitmaterialien sowie eine Tafel oder Flipcharts zu empfehlen.

## Didaktische Informationen für Ausbilder

Das Modul ist zweisprachig angelegt und liegt in deutscher und türkischer Sprache vor. Ziel des Moduls ist, neben den inhaltlichen Informationen zur Büropraxis die Stärkung und der Ausbau des Fachvokabulars für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Versicherungswesen in zweisprachigen Agenturen in Österreich, Deutschland und in der Türkei.

Das Modul vermittelt sowohl deutschen als auch türkischen Fachwortschatz. Dieser Fachwortschatz kann in den aktiven Sprachstand beider Sprachen eingebaut werden. Ziel für Auszubildende mit deutsch-türkischem Hintergrund in Deutschland oder Österreich ist, das in der Regel unbekannte türkische Fachvokabular zu erwerben, für Auszubildende in der Türkei sollen die deutschen Fachbegriffe vermittelt werden.

Didaktisch folgt das Modul bei der Vermittlung des beruflichen Fachwissens für Versicherungsfachleute zunächst der klassischen Methode der Wissensvermittlung durch mündliche Erläuterungen durch den Ausbilder / die Ausbilderin. Es folgen praktische Übungen, die Überprüfung des Erlernten und eine Zusammenfassung.

Didaktisch folgt das Modul bei der Erweiterung der sprachlichen Fähigkeit bei zweisprachigen Auszubildenden der Methode des „task-based-learning“, also des „Aufgaben-orientierten Lernens“ eingebettet in ein einheitliches sprachliches Umfeld auf Grundlage der „Full immersion-Methode“.

Voraussetzung des Moduls ist, dass die ausbildende Person beide Zielsprachen, also Türkisch und Deutsch, ausreichend gut beherrscht. Empfohlen wird für Lehrende ein Sprachniveau von B2 oder C1 auf Grundlage des Europäischen Referenzrahmens.

Alternativ kann das Modul von zwei ausbildenden oder lehrenden Personen angewandt werden. In diesem Fall lehrt Person 1 in türkischer Sprache und Person 2 in deutscher Sprache.

Erfahrungen bei der Modulerprobung ergaben, dass die Zielsprachen NICHT vermischt werden sollten. Minimal müssen Satzstrukturen (vollständige Syntax mit einheitlicher Lexik einer Sprache) komplett in einer Sprache beendet werden, bevor ein Sprachwechsel erfolgt. WICHTIG ist, dass ein Vermischen von Sprachen auf jeden Fall zu vermeiden ist. Dies gilt auch für die Situation, dass einer Person ein Begriff in einer Sprache nicht bekannt ist und dieser Begriff dann aus der anderen Sprache übernommen wird. In diesem Falle sollte zunächst versucht werden, den Begriff in der Zielsprache zu umschreiben. Zusätzlich kann die Lehrperson das gesuchte Wort in der Zielsprache mündlich vorgeben und zugleich schriftlich auf einer Tafel oder Flipchart notieren.

Als idealen Ablauf des Ausbildungsmoduls empfehlen wir die Aufteilung nach Sinnabschnitten oder Lernabschnitten. Jeder dieser Abschnitte wird zunächst komplett in EINER Sprache vermittelt. Es folgt die Wiederholung des Abschnitts in der ZWEITEN Sprache. Sinnvoll ist, für Abschnitt eins die Sprache zu verwenden, mit der die Auszubildenden besser vertraut sind. In Deutschland und Österreich wird dies in der Regel die deutsche Sprache, in der Türkei die türkische Sprache sein. Die

Wiederholung erfolgt dann in der jeweils anderen Sprache. Bei dieser Wiederholung liegt ein zusätzlicher Schwerpunkt auf der Vermittlung von Fachbegriffen und Fachvokabular.

Fragen sind immer in der Sprache, die als Vermittlungssprache dient, zu stellen. Das bedeutet, findet ein Lernabschnitt in türkischer Sprache statt, sind auch Fragen in türkischer Sprache zu stellen. Auch die Antworten werden in türkischer Sprache sein, selbst dann, wenn sie sich auf explizit österreichische oder deutsche Versicherungsverhältnisse beziehen.

Vom Ablauf empfehlen wir:

- Einführung in den Lerninhalt in Sprache 1
- Einführung in den Lerninhalt in Sprache 2
- Beantwortung von Fragen zu Wortschatz und Lexik (Antworten immer in der Sprache, in der die Frage gestellt wird!)
- Vermittlung des fachlichen Lerninhalts in Sprache 1
- Vermittlung des fachlichen Lerninhalts in Sprache 2
- Beantwortung von Fragen zum fachlichen Lerninhalt (Antworten immer in der Sprache, in der die Frage gestellt wird!)
- Übung 1 in Sprache 1
- Übung 2 in Sprache 2
- Zusammenfassung / Bewertung in Sprache 1
- Zusammenfassung / Bewertung in Sprache 2
- Interne Notizen des Ausbilders / der Ausbilderin zu sprachlichen oder inhaltlichen Besonderheiten

Alternativ kann das Modul auch komplett an einem Termin in Sprache 1, an einem zweiten Termin in Sprache 2 eingesetzt werden. Erfahrungen zeigen jedoch, dass das Modul in der empfohlenen zweisprachigen Variante den größeren sprachlichen Lernerfolg und die direktere Aneignung von Fachwortschatz unmittelbar in der betrieblichen Praxis auf Grundlage der direkten Vergleichbarkeit beider Zielsprachen ermöglicht.

In Abhängigkeit von der sprachlichen Qualifikation der Lehrperson sollten – wenn möglich – entscheidende Grammatikfehler innerhalb des verbalen Ausdrucks der Auszubildenden sofort korrigiert werden. Dabei ist wichtig, stets in der Zielsprache zu verbleiben und NIE grammatische Strukturen einer Sprache mit Hilfe einer anderen Sprache zu erklären. Konkret heißt dies, dass im deutschen Sprachraum nie Fehler im Türkischen in deutscher Sprache erläutert, bzw. in der Türkei nie Fehler in der deutschen Sprache auf Türkisch erklärt werden.

Eine weitere Erfahrung aus der Erprobung zweisprachiger Ausbildungsmodule zeigt, dass im Falle von erheblichen sprachlichen Defiziten in einer der Zielsprachen die Module dieses Rahmenlehrplans bilinguale Auszubildende überfordern können. Ergibt ein Einstufungstest zum Beispiel eine Kompetenz von B2 in Sprache 1, aber nur A1 in Sprache 2, so ist von der Anwendung zweisprachiger Curricula abzusehen. Die Auszubildenden müssen zunächst klassische Sprachkurse besuchen, um in Sprache 2 ebenfalls ein B1 Niveau auf Grundlage des Europäischen Referenzrahmens zu erreichen. Einstufungstests für Deutsch und Türkisch sind im Rahmen dieses Rahmenlehrplans zum / zur Kanzleifachangestellten verfügbar.

**Lehrinhalte**

Die Organisation eines Versicherungsbüros in Deutschland, Österreich und der Türkei ist in den Grundzügen identisch. Kernaufgaben sind

- das Führen von Terminen
- die Verwaltung und das Verfassen von Schriftstücken
- Führung von Akten
- bürointerne Abläufe und Kommunikation.

Das vorliegende Modul kann ideal mit den Modulen „Telefontraining“ und „Korrespondenz“ zu einer Einheit zusammengefasst werden, die den Auszubildenden die Grundlagen der alltäglichen Abläufe in einem Versicherungsbüro vermittelt.

Das Büro oder die Agentur sind der Ort der gemeinsamen Arbeit von Versicherungsmakler und angehender/m Versicherungskaufmann/-frau. Rund 50 % seiner Arbeitszeit verbringt der/die Versicherungskaufmann/-frau im Büro der Agentur. Von daher ist es wichtig, dass in einem Büro eine angenehme Atmosphäre herrscht und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die grundlegenden Abläufe kennen und um deren Bedeutung wissen. Gerade in Versicherungsagenturen ist es wichtig, dass Büroabläufe zuverlässig und ordentlich ablaufen und Akten und Vorgänge schnell bearbeitet und vor allem auch wieder auffindbar sind.

Für die gemeinsame Kommunikation aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es wichtig, einen gemeinsamen Wortschatz zu haben. Damit ist garantiert, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei einem Begriff dieselbe Vorstellung haben und wissen, worum es geht.

**Grundbegriffe im Büroalltag eines Versicherungskaufmannes/-frau**

Versicherer - Versicherungsgeber, Versicherungsgesellschaft

Versicherungsnehmer – Vertragspartner (Kunde) der Versicherung

Versicherungsmakler - sind gewerblich befugte (vom Versicherer unabhängige) Vermittler für Versicherungsgeschäfte und weisungsungebunden

Versicherungsagentur – Gewerbebetrieb (meist Einzelhandelskaufmann); meist im Auftrag einer oder mehrerer Versicherer

Versicherungspolizze – Versicherungsschein

Deckung – für bestimmte Schadensereignisse besteht Versicherungsschutz im Rahmen eines Versicherungsvertrages (speziell in der Haftpflichtversicherung Abdeckung von Schadenersatzansprüchen eines geschädigten 'Dritten').

Haftung - bedeutet Schadenersatzverpflichtung gegenüber einem geschädigten Dritten, wenn im Gesetz bzw. Vertrag vorgesehen.

Versicherungsvertragsgesetz – ist der zivilgesetzliche Rahmen für Verträge im Versicherungsbereich, der vom Bundesgesetzgeber vorgegeben ist.

Versicherungsleistung - sind Aufwendungen auf Grund des Eintrittes des Versicherungsfalles (eines Schadens bzw. des Erreichens des Vertragszieles wie z.B. in der Lebensversicherung)

Versicherungsprämie - Prämien (Erst- und Folgeprämien) sind die Preise für den Versicherungsschutz

Unterversicherung - Sollte die im Versicherungsvertrag vereinbarte Versicherungssumme zum Schadenzeitpunkt geringer sein als der tatsächliche Wert der versicherten Sache, liegt eine Unterversicherung vor. Die Schadenleistung durch den Versicherer verringert sich im Verhältnis des tatsächlichen Wertes zur Versicherungssumme.

Bonus-Malus-System - es richtet sich die Prämienbemessung nach dem Schadenverlauf während einer Beobachtungsperiode. Bei Schadenfreiheit sinkt die zu leistende Prämienzahlung stufenweise bis zu einem festgelegten Bruchteil der Tarifprämie; bei Schäden steigt die zu leistende Prämienzahlung nach und nach zu einem festgelegten Vielfachen der Tarifprämie.

Versicherungssparten – einzelne Bereiche der Produktpalette des Versicherers, die zum Abschluss angeboten werden

Kündigung - ist eine einseitige, empfangsbedürftige Willenserklärung und kann vom Versicherungsnehmer und vom Versicherer ausgesprochen werden. Das Ziel ist, den Versicherungsvertrag sofort oder mit Wirkung zu einem bestimmten Zeitpunkt aufzulösen.

Kündigungsfrist - Ist ein bestimmter Zeitraum, der zwischen der Kündigungsabsicht und dem Kündigungstermin liegen muss. Die Kündigungsfristen betragen in der Regel 1 Monat.

Kulanz - Entgegenkommende Behandlung eines Geschäftspartners aus kaufmännischen Erwägungen, z.B. entgegenkommende Regulierung von Schäden (volle Entschädigung auch bei Unterversicherung, etc.).

Vorläufiger Versicherungsschutz - Viele Lebensversicherungsunternehmen bieten für den Todesfall vorläufigen Versicherungsschutz in begrenzter Höhe an. Voraussetzung für diesen Versicherungsschutz ist, dass der erste Betrag gezahlt oder eine Ermächtigung zum Beitragseinzug erteilt worden ist. Der vorläufige Versicherungsschutz beginnt vor dem eigentlichen Versicherungsschutz und endet mit dem Beginn des regulären Versicherungsschutzes oder mit der Ablehnung des Versicherungsantrags.

Versicherungsperiode - ist der Zeitraum, in der Regel ein Jahr, für welchen eine Prämie berechnet wird.

Pflichtversicherung - Pflicht zum Abschluss einer Versicherung aufgrund Gesetzes oder Satzung. So muss jeder Kraftfahrzeughalter eine Haftpflichtversicherung abschließen (§ 1 Pflichtversicherungsgesetz für Kfz-Halter). Vorgeschrieben ist auch eine Haftpflichtversicherung für Atomanlagen, Kernbrennstoffe und sonstige radioaktive Stoffe, eine Haftpflichtversicherung für Flugzeuge und für bestimmte Berufe (Wirtschaftsprüfer, Steuerberater, Notare, Schausteller, Jäger). Ärzte, Zahnärzte, Tierärzte, Apotheker u. a. können sich der Mitgliedschaft in berufsständischen Versorgungseinrichtungen nicht entziehen.

## Büroabläufe

Die Arbeit in den Versicherungsbüros / Versicherungsagenturen ist wesentlich dadurch geprägt, dass Informationen be- und verarbeitet werden müssen. Die Vielfalt der dabei zu erledigenden Arbeiten erfordert - wie in jedem anderen Büro auch - ein geplantes Einsetzen der Arbeitskräfte und der Arbeitsmittel und eine vorgegebene Ordnung im Arbeitsablauf.

Arbeitsinstrumente sind Akten, Schreibstifte, Papier, Terminkalender, Computer, Zeitplansystem, Archiv und Ablage und alle damit verbundenen Unterlagen und Materialien.

Im Folgenden werden einige der in Versicherungsbüros anfallenden Arbeiten, die in der Regel dem/der Versicherungskaufmann/-frau in Österreich und der Türkei anvertraut werden, allgemein beschrieben. Die konkrete Gestaltung des Arbeitsablaufes kann in den einzelnen Büros unterschiedlich geregelt sein und hängt oft auch von den Vorlieben der jeweiligen Vorgesetzten ab. Selbstverständlich ist es auch jeder Arbeitsnehmerin und jedem Arbeitnehmer überlassen, selbst auf Grundlage persönlicher Präferenzen Arbeitsabläufe zu ordnen und zu strukturieren. Auszubildenden sei empfohlen, sich eher an Vorgaben zu halten, erst Arbeitserfahrung zu sammeln und erst später eigene Präferenzen oder Vorlieben zu entwickeln.[1]

Den Auszubildenden kann an dieser Stelle nur dringend geraten werden, sich genau über die Arbeitsabläufe im Versicherungsbüro zu unterrichten und sich immer dafür zu interessieren, was weiter geschieht, wenn die ihm übertragene Teilaufgabe erledigt ist. Von Anfang an sollte der Auszubildende sich bemühen, die ihm übertragenen Arbeiten sorgfältig und genau zu erledigen. Ein "Flüchtigkeitsfehler" kann erheblichen Schaden verursachen und zu entsprechend hohen Schadensersatzansprüchen führen. Selbst wenn "nur" durch einen "Zahlendreher" die Hausnummer des Kunden falsch notiert oder falsch wiedergegeben wird, kann dies zu einer ärgerlichen Zeit und Geldvergeudung führen, wenn ein als unzustellbar zurückgekommener Brief erneut versandt werden muss; im Extremfall kann solch eine (überflüssige) Verzögerung dazu führen, dass die Ansprüche des Kunden nicht mehr oder nur mit großen Schwierigkeiten durchgesetzt werden können, zum Beispiel weil sich der Gegner inzwischen ins außereuropäische Ausland begeben hat. Genau Bezeichnungen und exakte Angabe von Adressen, Namen etc. sind auch im grenzüberschreitenden Verkehr wichtig. Gerade im Kontakt mit der Türkei ist die korrekte Schreibweise ebenso wichtig wie die korrekte Erfassung und Angabe von Daten und Polizzennummern. Es muss jedoch pro Vorgang in beiden Ländern einheitlich verfahren werden.

Um dem "Vergessen" von Einzelheiten vorzubeugen, sollte der Auszubildende sich angewöhnen, die Teilschritte der sich ständig wiederholenden Arbeitsabläufe stets in gleicher Reihenfolge zu erledigen.

---

[1] Quelle und Verweis: Derer, von Geisau-Mühle: Fachkunde für Rechtsanwaltsfachangstellte, Troisdorf 2007.

Die Arbeitsmittel, die in den Versicherungsbüros eingesetzt werden, reichen von Papier und Bleistift bis zu technisch komplizierten EDV-Anlagen.

Wichtig ist, dass diese Arbeitsmittel lediglich als Hilfsmittel zur Erledigung der Aufgaben zu dienen haben. Je besser die Arbeitsvorgänge bekannt sind und beherrscht werden, umso leichter, genauer und schneller ist die Arbeit dann zu erledigen.

Insbesondere bei der Arbeit mit EDV-Anlagen sollte man stets im Gedächtnis behalten, dass Sie den Arbeitsvorgang bestimmen und der Computer lediglich in der Lage ist, innerhalb des gespeicherten Programms Befehle auszuführen**;** dies allerdings mit größter Genauigkeit und Schnelligkeit.

**Akten, Register, Aufbewahrung**

Der Versicherungskaufmann, die Versicherungskauffrau muss durch Anlegung von **Handakten** ein geordnetes Bild über die von ihm entfaltete Tätigkeit geben können. In der Handakte werden alle schriftlich (durch Briefe, Belege, Schriftsätze) oder mündlich (persönlich oder telefonisch) gegebenen Informationen festgehalten. Jede mündliche Information ist schriftlich festzuhalten, bei Bearbeitung mit EDV-Anlagen in der entsprechenden Datei aufzunehmen und zu speichern. Pro Vorgang muss eine Akte angelegt werden, die in Form einer Verlaufsakte alle Aktivitäten eines Vorgangs erfasst und dokumentiert.

Bei der Neuanlage einer Akte ist zunächst eine Übersicht herzustellen, die neben den Daten des Versicherungsnehmers (Name, Anschrift, Bankverbindung, Telefon usw.) auch Angaben über die verschiedene Versicherungspolizzen enthält.

Zu diesem Zweck bedienen sich die Versicherungsbüros sogenannten Stammdatenbögen. Die Daten sind für die spätere Bearbeitung äußerst wichtig, denn es wird immer wieder auf sie zurückgegriffen. Sie müssen deshalb sorgfältig und fehlerlos aufgenommen und gespeichert werden.

Allen gemeinsam ist die Einordnung der Akten nach alphabetisch (durch den Namen des Kunden) oder auch numerisch (durch die Registernummer) bestimmter Reihenfolge. Für die Einordnung und für das Heraussuchen der Akten ist die klare Erkennbarkeit der Ordnungsmerkmale und ihre genaue Einhaltung wichtig.

Der/die Versicherungskaufmann/-frau ist in Österreich verpflichtet, die Akten für die Dauer von sieben Jahren ab Beendigung des Auftrages aufzubewahren. Diese **Aufbewahrungsfrist** verlängert sich ggf. aus steuerrechtlichen Gesichtspunkten um weitere 3 Jahre, wenn in der Akte Belege enthalten sind, die steuerrechtlich

bedeutsam sind.

Die Akten, die wegen der Beendigung des Auftrages keiner weiteren Bearbeitung bedürfen, werden "weggelegt" und in der **Altablage** (Archiv) bis zum Ablauf der Aufbewahrungsfrist aufbewahrt. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist können die Akten vernichtet werden. Dabei ist sicherzustellen, dass die Vernichtung so erfolgt dass Dritte vom Inhalt der Akte keine Kenntnis erlangen können (Verschwiegenheitspflicht).

Bei der Versicherungsnehmerverwaltung mit Hilfe von Computern werden, um Speicherkapazitäten frei zu machen, die gespeicherten Daten von Angelegenheiten, die keiner laufenden Bearbeitung bedürfen, auf Ablagedisketten oder andere Speichersysteme übernommen. Zugangscodes zu PC-Systemen und Datenbanken unterliegen in Versicherungsbüros der strengen Geheimhaltung.

Zu beachten ist ferner, dass sich in den Akten Unterlagen befinden können, die länger als 10 Jahre oder auf Dauer aufzubewahren sind. Das sollte geprüft werden, bevor die Akte in die Altablage gegeben wird. Falls die Unterlagen nicht an den Versicherungsnehmer zurückgegeben werden, müssen sie der so genannten **Dauerablage** zugeführt werden.

In der Reihenfolge des Eingangs sind alle Akten in einem Verzeichnis, dem sog. Aktenregister einzutragen. Sie erhalten dabei eine fortlaufende Nummer, die **Registernummer** (Schadensnummer).

Bei der Versicherungsnehmerverwaltung mit Hilfe von EDV-Anlagen wird die Schadensnummer (Aktennummer) bei Eingabe der Daten zur Anlage des Handaktenbogens (Stammdatenbogens) selbsttätig vergeben und gespeichert.

Akten, die zweisprachig geführt werden, müssen in beiden Sprachen identische und damit vergleichbare Strukturen aufweisen. So müssen auch Kolleginnen und Kollegen im Büro, die der einen Sprache nicht mächtig sind, alle Informationen auch in der zweiten Sprache erhalten können. Büro-interne Vorgänge können von zweisprachigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt werden, gerichtsrelevante Vorgänge können einer beglaubigten Übersetzung bedürfen. Die Beglaubigung muss von einer unabhängigen Stelle ausgeführt werden.

Im Handaktenbogen (Stammdatenbogen) werden mindestens eine kurze Bezeichnung des Versicherungsfalles (z. B. Verkehrsunfallsache), die Namen und Adresse des Kunden und des Gegners, der Tag der Anlage der Akte, das Aktenkennzeichen bzw. die Schadensnummer und später der Tag der Weglage ggf. mit Ablagenummer vermerkt.

Die Verzeichnisse ergeben die Suchmerkmale für die Auffindung der Akten und die Zuordnung der eingehenden Post. Daher muss immer auf jedem Schreiben eines/einer Versicherungskaufmannes/-frau die Schadensnummer vermerkt werden.

Bei der Sprachenkennung gilt:

DE für Deutsch

TR für Türkisch

Für die Landeskennung gilt innerhalb der EU:

AT für Österreich (Austria)

DE für Deutschland (Bundesrepublik Deutschland)

TR für Türkei (Türkische Republik)

## Post und Briefe

Wenn in einem Versicherungsbüro von "Post" gesprochen wird, wird dieses Wort als verkürzte Bezeichnung für alle eingehenden und ausgehenden Schriftstücke verwandt, egal von wem sie befördert werden. Das heißt, auch Schriftstücke, die persönlich abgegeben werden, die mit Kurierdiensten kommen etc. gelten als Post. Auch die Niederlegungen mündlicher Informationen sind als „Post“, also als Eingang von Information zu bewerten. Auch eine Notiz über ein Telefongespräch, das im Büro entgegengenommen wird, genau so wie alle weitere Post, gilt als Informations- oder Posteingang. Unterschiede in der Postbehandlung ergeben sich zwischen eingehender und ausgehender Post.

Die für die Versicherungsagentur bestimmten Schriftstücke können auf verschiedenen Wegen in das Büro gelangen:

Als **Briefe** und **Pakete** direkt dem Empfänger überbracht oder einem vom Empfänger gemieteten Abholfach (Postfach) zur Abholung bereitgehalten werden.

Als **Fax** werden Mitteilungen als Kopien übermittelt.

Über das **Bankfach**, das es in dieser Form nur in Deutschland und Österreich noch gelegentlich gibt, werden Bankauszüge und andere Mitteilungen der Bank in einem Fach zur Abholung bereitgehalten; in der Regel gilt aber heute die elektronische Kontoführung mit entsprechendem Buchhaltungs- und Belegwesen.

Durch **Boten**, die Sendungen für den/die Versicherungskaufmann/-frau z. B. wegen besonderer Eilbedürftigkeit oder wegen ihres besonderen Wertes vom Absender selbst oder von einem Dritten im Versicherungsbüro abgegeben werden.

Sofern **Abholfächer** unterhalten werden, ist auf tägliche Abholung der Sendungen zu achten.

## Postbearbeitung

Verschlossene Sendungen werden zunächst geöffnet und die Schriftstücke ent-

nommen. Enthalten die Sendungen mehrere Teile, ist durch Büroklammern oder Heftklammern dafür zu sorgen, dass die Teile nicht getrennt werden können.

Bei Einschreibsendungen, Nachnahmesendungen und Zustellungen auf dem Postweg ist der Umschlag der Sendung beizufügen. Dies gilt besonders bei Post, die aus dem Ausland eingeht, also etwas in Österreich Post aus der Türkei und in der Türkei Post auch Österreich oder Deutschland. Alle anderen Umschläge sollten geordnet nach Tagen so lange aufbewahrt werden, bis der Vorgang bearbeitet ist, damit notfalls der Absender und dessen Adresse festgestellt werden kann.

Nicht geöffnet werden dürfen Sendungen, die mit "persönlich" oder "vertraulich" gekennzeichnet sind. Solche Sendungen werden - sofern keine andere Anweisung besteht - dem Inhaber der Versicherungsagentur ungeöffnet vorgelegt.

Nach Öffnung der Sendung erhalten alle Eingänge einen Eingangsstempel.

Nach Anbringung des Eingangsstempels folgt die Beifügung der Akte, die Notierung von Fristen und Terminen und die Vorlage beim/bei der Versicherungskaufmann/-kauffrau.

In welcher Reihenfolge diese Arbeiten und von welchem Mitarbeiter sie erledigt werden, hängt von der konkreten Organisation der einzelnen Agentur ab. Es muss aber auf jeden Fall gewährleistet sein, dass die eingegangene Post dem Versicherungskaufmann/-frau vorgelegt wird. Davon können - nach Anweisung des Vorgesetzten - z. B. Reklamesendungen ausgenommen sein.

In den meisten Agenturen werden Belege über den Zahlungsverkehr gesondert bearbeitet und dem Bürovorsteher vorgelegt, der nach den vom Versicherungsagentur-Leiter gegebenen allgemeinen Anweisungen entscheidet, ob ihm im Einzelfall ein Zahlungsbeleg vor Verbuchung vorgelegt werden muss, oder ob die Vorlage nach der Buchung erfolgen kann.

**Mitteilung an Versicherungsnehmer**

Aus dem mit dem Versicherungsnehmer abgeschlossenen Vertrag folgt die Pflicht des Versicherungskaufmannes/-frau, dem Kunden Kenntnis über den Fortgang der Angelegenheit zu geben. Dieses Vertragsverhältnis gilt in Österreich ebenso wie in der Türkei.

Sofern im Einzelfall kein erläuternder Brief an den Versicherungsnehmer erforderlich ist, wird in der Regel eine Durchschrift an den Mandanten mit einem Übersendungszettel verschickt, mit dem der Kunde gleichzeitig in Form eines vorgedruckten Kurzbriefes zur Rücksprache, zur Stellungnahme usw. aufgefordert werden kann.

Grundsätzlich müssen alle Schriftstücke, die die Versicherungsagentur verlassen, unterzeichnet sein. Im Einzelfall kann auf Anweisung auch der Bürovorsteher oder ein anderer damit beauftragter Mitarbeiter während der Abwesenheit des

Versicherungskaufmannes/-frau unterzeichnen (z. B. mit dem Zusatz: Nach Diktat verreist). Achten Sie stets darauf, dass die Ausgangspost unterschrieben ist, auch wenn Sie nicht mit dem Fertigmachen zum Versand beauftragt sind.

Die Post wird - sofern nicht im Ausnahmefall die Beförderung durch Boten oder ähnliches erforderlich ist - mit der Post versandt. Beim **Frankieren** ist darauf zu achten, dass die Sendungen mit dem richtigen Porto versehen werden. Der Empfänger braucht Sendungen, die mit Nachporto belastet sind, nicht anzunehmen.

## Fristen und Termine im Büroalltag

Unter **Fristen** sind Zeiträume, unter **Terminen** Zeitpunkte zur Vornahme von Handlungen zu verstehen. Zur Wahrung von Fristen und Terminen gibt es im Rahmen dieses Ausbildungsganges ein besonderes Modul.

Da bei Versäumnis von Fristen und Terminen den Versicherungsnehmern Nachteile drohen können, sind diese sorgfältig zu beachten. Wird eine Frist durch Verschulden des Versicherungskaufmannes/-frau nicht eingehalten, haftet die Versicherungsagentur für den dadurch eintretenden Schaden, der beachtliche Höhe erreichen kann. Ein "Büroversehen" entlastet den Versicherungskaufmann/-frau im Allgemeinen nicht von der Schadensersatzpflicht.

Bei Eingang der Post ist deshalb sorgfältig darauf zu achten, ob sich daraus Fristen oder Termine ergeben. Diese sind kenntlich zu machen (z. B. Rotstift, Aufkleber etc.) und unverzüglich durch den dafür zuständigen Mitarbeiter zu notieren bzw. an den/die Versicherungskaufmann/-frau weiter zu geben.

Es gibt:

- Termine zur Besprechung mit Versicherungsnehmern oder anderen Beteiligten
- Termine zur Wiedervorlage
- Fristen zur Einreichung von sonstigen Schriftsätzen und zur Erfüllung von Auflagen

Im Hinblick auf den möglichen technischen Ausfall der EDV-Anlagen muss sichergestellt werden, dass Kopien an anderer Stelle gesichert werden. Es empfiehlt sich, immer einen Kalender mit Fristen und Terminen in Papierform zu führen.

Üblich ist es, jeweils am Ende einer Woche eine Übersicht über die in der folgenden Woche wahrzunehmenden Termine zu fertigen. Bei Versicherungsunternehmen, die in mehreren Ländern arbeiten, können die Fristen zu Wochenbeginn ausgetauscht und abgeglichen werden. Diese können auch elektronisch oder über Outlook-gesteuerte Terminverwaltungsprogramme koordiniert werden.

Nach Bearbeitung der Post (zum Beispiel Schreiben an Versicherungsnehmer oder Gegner) verfügt der Bearbeiter einen Wiedervorlagetermin. Dieser wird so bemessen, dass in der Regel in der bis dahin verstreichenden Frist eine Antwort oder sonstige Reaktion auf das Veranlasste erwartet werden kann. Oft wird deshalb die Akte wegen eines neuen Eingangs gezogen und nicht wegen des

Wiedervorlagetermins. Trotzdem darf keine Akte ohne Wiedervorlagetermin abgelegt werden, damit sichergestellt ist, dass die Angelegenheit weiterbearbeitet wird, auch wenn in der Zwischenzeit kein Eingang zu verzeichnen ist.

## Lernziele des Moduls

Ziel des Moduls zur Büropraxis ist die Vermittlung von grundlegendem Wissen zum Thema Büroarbeiten, Abläufe in Büros und Wahrung der Übersicht sowie einer arbeitsfähigen Büroatmosphäre in Versicherungsbüros in Österreich und der Türkei. Die Vermittlung von Wissen und von praktischen Ratschlägen zur Büropraxis im alltäglichen Versicherungsgeschäft erfolgt in deutscher und türkischer Sprache.

Lernziele sind:

- Wissen um den Sinn eines geregelten Büroablaufs
- Wissen um  Logik der Terminplanung
- Wissen um Zweck einer Aktenablage und Führung einer Aktenablage
- Kennen der Grundlagen der versicherungstechnischen Korrespondenz
- Kennen der Grundelemente der Vorgangsverwaltung
- Kennen der Grundformen bürointerner Kommunikation
- Kennen von Arbeitsabläufen und Arbeitsprozessen
- Wissen um Formen der teammäßigen Zusammenarbeit in Versicherungsbüros

Die Lernziele dieses Moduls sind deckungsgleich mit den Lernzielen des in Österreich bestehenden Rahmencurriculums und den in den begleitenden Lehrmaterialien enthaltenen Hinweisen zur Büropraxis. Neu ist bei diesem Modul die Ergänzung um die Versicherungsverhältnisse in der Türkei und die dort geltenden Regelungen. Lernziel ist hier, dass strukturierte Büroabläufe in vollem Umfang in beiden Ländern sinnvoll sind.

Wichtig ist, Auszubildenden ein Verantwortungsgefühl für einen geregelten Büroablauf zu vermitteln, ihnen die Notwendigkeit des guten Umgangs mit Versicherungsnehmern klar zu machen und darzustellen, wie eine gute Büro-interne Kommunikation betrieben werden muss.

Für dieses Modul können auch die Module „Telefontraining“ und „Korrespondenz“ zusätzlich als Schulungsunterlagen herangezogen werden.

**Zeitplan**

Dieses Modul besteht aus einer Lerneinheit von 90 Minuten Dauer. Das Modul kann wiederholt und im Abschnitt der Übungen variiert werden.

| Dauer in Minuten | Lerninhalt | Material |
|---|---|---|
| 1-2 | Begrüßung in deutscher und griechischer Sprache | |
| 3-13 | Einleitung in das Thema Büropraxis und den Elementen Zeitmanagement, Ablage und Korrespondenz | - Informationsmaterial für Ausbilder in dieser Lerneinheit |
| 14-22 | Einleitung in das Thema Büropraxis und Termin- und Fristenmanagement | - Informationsmaterial für Ausbilder in dieser Lerneinheit |
| 23-30 | Erläuterung der Details und Regelungen in deutscher Sprache | - Informationsmaterial für Ausbilder in dieser Lerneinheit |
| 31-38 | Erläuterung der Details und Regelungen in türkischer Sprache | - Informationsmaterial für Ausbilder in dieser Lerneinheit |
| 39-45 | Fragen und Antworten jeweils in deutscher und türkischer Sprache | |
| 46-60 | Übungen am Fallbeispiel in deutscher Sprache | - Gruppenarbeit oder Einzelarbeit |
| 61-75 | Übungen am Fallbeispiel in türkischer Sprache | - Gruppenarbeit oder Einzelarbeit |
| 76-82 | Besprechen der Übungsergebnisse in EINER Sprache (Auswahl durch Ausbilder) | |
| 83-90 | Kurze Abschlussdiskussion, Bewertung, Zusammenfassung (in EINER Sprache, Auswahl durch Ausbilder) | |

**Übungsaufgaben**

Die folgenden Aufgaben können Auszubildenden als Einzelaufgabe oder als Gruppenaufgabe gegeben werden. Die Auszubildenden haben für jede Aufgabe 10 bis 15 Minuten Bearbeitungszeit. Ziel ist, dass sie in einer kurzen Herleitung darlegen, wie sie im Einzelfall jeweils entscheiden und diese Entscheidung und die damit verbundene Handlung begründen.

Übungsaufgaben:

1. Was wird in der Versicherungsagentur unter "Post" verstanden?
2. Wie wird eingehende Post behandelt?
3. Wie kann ausgehende Post befördert werden?
4. Was ist ein Aktenregister/Schadensnummernregister?
5. Wie lange müssen Akten aufbewahrt werden?
6. Was verstehen Sie unter einer Frist?
7. Was verstehen Sie unter einem Termin?

Lösungen:

1. Alle Informationen – egal in welcher Form – die im Versicherungsbüro eingehen, sind als Post zu verstehen.

2. An zwei Seiten zu öffnen bei Kuverts, Eingangsstempel oder Vermerk, falls nicht vorhanden – Ergänzung der Schadensnummer.

3. Per Post, Kurier, Bote, Abholung, Hinterlegung am Empfang des Versicherungsbüros.

4. Sieben Jahre, in bestimmten Fällen auch länger.

5. Eine Frist ist ein Zeitraum, bis zu dem etwas geschehen muss.

6. Ein Termin ist ein konkreter Zeitpunkt, an dem etwas vorher Festgelegtes passiert.

7. Siehe Vordrucke zum Korrespondenzwesen.

**Tests / Bewertungen**

Diese Unterlagen können Auszubildenden gegeben werden, um Grundlagen der Regeln der Büropraxis abzufragen.

1. Sind immer alle Kolleginnen und Kollegen in der Lage, einen Vorgang zu bearbeiten oder dessen Status zu sehen oder muss das nur eine Person können, die eben Auskunft geben kann, wenn sie da ist?

2. Existieren Posteingangsstempel auch in der Türkei?

3. Nennen Sie die Kürzel oder Kennungen für Österreich und Türkei sowie die Kürzel für die Sprachen Deutsch und Türkisch.

4. Auf was ist bei der Eintragung von Terminen zu achten?

**Lösungen:**

1. Ja, alle Akten in einem Versicherungsbüro müssen so geführt sein, dass immer und zu jeder Zeit jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin den Sachstand ersehen und ablesen kann und gegebenenfalls einen Vorgang weiter bearbeiten kann.

2. Ja, in der Türkei wird das Datum des Posteingangs in gleicher Weise vermerkt wie in Österreich.

3. AT und TR, DE und TR für die Sprachen.

4. Die Termine dürfen sich nicht überlappen und zwischen den Terminen muss genügend Luft sein, um z.B. einen Ort zu wechseln oder sich auf den nächsten Termin vorzubereiten können.

**Modulspezifischer Fachwortschatz**

Buchführung
Bürokommunikation
Ablage
Schriftstück
Aktenzeichen
Schadensnummer
Vorgang
Akte
Handakte
Aufbewahrungsfrist
Zeitplanung
Zeitmanagement
Terminvereinbarung
Terminverschiebung
Absage eines Termins
Übergabe eines Arbeitsvorgangs
Arbeitsprotokoll
Dauerablage
Schadensfallnummer
Frist
Termin
Bote
Kurier
Postfach / Abholfach
Liegende Aktenaufbewahrung
Stehende Aktenaufbewahrung
Hänge-Registratur
Pendelregistratur
Aktenanlage