
**Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit»
Kauffrau / Kaufmann EFZ**

Prüfungsteil 1:

Kundenberatung im Sozialversicherungsbereich



Kandidat:

Prüfungsexperten:

Die Kundensituation / Ausgangslage Rollenspiel:

Der 26-jährige Sandro Steiner arbeitet in der Chemiebranche in Basel. Er lebt als Single in einer 3,5-Zimmer-Wohnung in der Stadt. In seiner Freizeit geht er gerne verschiedenen Hobbys nach und fährt oft mit seinem Auto und seinem Hund Pedro in die Berge.

Die Aufgaben- und Fragestellungen zur Kundensituation:

Der Prüfungsteil «Kundengespräch im Sozialversicherungsbereich besteht aus 3 Teilaufgaben.

Teilaufgabe 1:

Bereite dich auf dein Kundengespräch mit Herrn Steiner vor. Erstelle dazu eine Visualisierung zum 3-Säulen-Prinzip der Schweiz auf Papier. Achte darauf, dass du mithilfe deiner Visualisierung die Schnittstellen zu den Produkten und Dienstleistungen deiner Unternehmung erklären kannst.

Teilaufgabe 2:

Herr Steiner hat Träume und Wünsche. Unter anderem möchte er möglichst bald ein Sabbatical über einen längeren Zeitraum machen. Er kann sich vorstellen nach seiner Rückkehr in Teilzeit zu arbeiten oder sich selbstständig zu machen. Aus diesem Grund möchte Herr Steiner wissen, welche Auswirkungen dies auf seine Versicherungsdeckung hätte.

Teilaufgabe 3:

Herr Steiner kann sich vorstellen ein Eigenheim zu besitzen sowie eine eigene Familie zu gründen. Wie wirken sich diese Veränderungen auf seine Sozialversicherungen aus?



Expertenrolle Prüfungsteil 1:

Kundenberatung im Sozialversicherungsbereich

Als Prüfungsexperte bin ich in der Rolle des Herrn Sandro Steiner. Nachfolgende Eckwerte und Personaldaten definieren Sandro Steiner:

- 26 Jahre alt
- Wohnhaft in Basel-Stadt
- Ledig
- Aktuell angestellt in einem 40 Stunden Pensum in der Chemiebranche (Bsp. Novartis, Roche)

Im Rahmen des Kundengesprächs sind nachfolgende Aussagen des Kunden Sandro Steiner relevant:

Teilaufgabe 1: Visualisierung 3-Säulenprinzip

1. Ich lasse mir die Visualisierung des 3-Säulenprinzips erklären.
2. Ich lasse mir die Schnittstellen zu den Produkten und Dienstleistungen anhand des Kunden Sandro Steiner erklären.

Teilaufgabe 2: Sabbatical & Selbstständigkeit

- Sandro Steiner strebt ein Sabbatical von 16 Monaten ab Januar des kommenden Jahres an.
- Sandro Steiner kündet für den Sabbatical seine Arbeitsstelle.
- Sandro Steiner belässt seinen Wohnsitz in der Schweiz. (keine Abmeldung).

Fragen zur Selbstständigkeit, respektive der künftigen Tätigkeit sind durch die Experten vage zu beantworten. «Ich mache mir Gedanken, ob eine Selbständigkeit für mich in Frage käme und möchte daher übergreifende Informationen dazu».

Die Prüfungsexperten lenken das Gespräch und stellen bei Bedarf nachfolgende Richtungsfragen.

Teilaufgabe 3: Familiengründung

- Sandro Steiner will die Vor- und Nachteile einer Heirat bezogen auf die Sozialversicherungen kennenlernen.

Die Gesprächsführung liegt bei den Kandidierenden. Gestützt auf die Teilaufgaben müssen die Kandidierenden entsprechende Fragen, Bedarfsabklärungen aktiv beim Kunden vornehmen.

Qualifikationsbereich «Praktische Arbeit» Kauffrau / Kaufmann EFZ

Prüfungsteil 2: Fachgespräch Sozialversicherungen



Kandidat:

Prüfungsexperten:

Die Kundensituation / Ausgangslage Fachgespräch:

Der 26-jährige Sandro Steiner arbeitet in der Chemiebranche in Basel. Er lebt als Single in einer 3,5-Zimmer-Wohnung in der Stadt. In seiner Freizeit geht er gerne verschiedenen Hobbys nach und fährt oft mit seinem Auto und seinem Hund Pedro in die Berge.

Die Aufgaben- und Fragestellungen zur Kundensituation:

Der Prüfungsteil «Kundengespräch im Sozialversicherungsbereich besteht aus mehreren Teilaufgaben. Bereite dich mittels nachfolgender Aufgabenstellungen auf dein Fachgespräch vor.

Teilaufgabe 1:

Bitte visualisiere die Prämien- oder Beitragspflicht deines Versicherungsprodukts anhand eines eigenen Beispiels auf Papier.

Teilaufgabe 2:

Stell dir vor, die Prämien- oder Beitragspflicht würde abgeschafft werden. Welche Auswirkungen hätte das? Welche Vor- und Nachteile würdest du darin sehen?

Teilaufgabe 3a:

Gehen wir davon aus, Herr Steiner gründet seine eigene Einzelfirma und stellt drei Mitarbeitende mit unterschiedlichen Arbeitspenschen an. Welche Verpflichtungen im Rahmen des Sozialversicherungsrechts muss er als Geschäftsführer gegenüber seinen Angestellten erfüllen?

Teilaufgabe 3b:

Durch die Fragestellung zur Einzelfirma sowie einer möglichen Familiengründung sensibilisiert, hinterfragt Herr Steiner nun seine Sozial- und Privatversicherungen. Zeige Herrn Steiner die Absicherungsmöglichkeiten in Bezug auf die folgenden Risiken auf:

- Alter,
- Tod,
- Erwerbsunfähigkeit infolge Krankheit oder Unfall

Teilaufgabe 4:

Du hast Auswirkungen auf die Prämien- oder Beitragspflicht erklärt. Wie funktioniert der Prozess aus Sicht des Arbeitgebers? Welche Pflichten hat der Arbeitgeber im Versicherungsverhältnis?



Expertenrolle Prüfungsteil 2:

Fachgespräch Sozialversicherungen

Im Fachgespräch diskutiere ich als Prüfungsexperte mit einer Fachperson, welche den Sachverhalt aus branchenspezifischer Sicht vertiefen soll.

Die Kandidierenden sollen Fragen zu gesetzlichen Grundlagen, Leistungsvoraussetzungen und Verknüpfungen mit anderen Sozialversicherungen vertiefen können.

Auf Augenhöhe kommunizieren: Sachlich und respektvoll, nicht herablassend oder einschüchternd.

Aktives Zuhören: Den Kandidierenden ausreden lassen, nicht unterbrechen, ausser bei klaren Abschweifungen.

Körpersprache kontrollieren: Offen, freundlich und aufmerksam wirken.

Frageformen: Offene Fragen, Situative Fragen, Transferfragen, Vertiefungsfragen, Vergleichsfragen und Reflexionsfragen dürfen eingesetzt werden.

Ausgangslage Teilaufgabe 1:

Du hast die Prämien- oder Beitragspflicht deines Versicherungsprodukts anhand eines eigenen Beispiels auf Papier visualisiert.

Mögliche Fragen des Prüfungsexperten:

Verständnisfragen zu Grundlagen

- Welche Hauptfaktoren bestimmen die Höhe der Prämien- oder Beiträge?
- Wie ist die Prämien- oder Beitragspflicht geregelt?

Anwendungsfragen (praktische Beispiele)

- Wie lässt sich anhand deiner Darstellung erkennen, wann der Versicherer zur Leistung verpflichtet ist?
- Wie würdest du einen Fall darstellen, in dem ein Zahlungsverzug des Kunden vorliegt?

Vertiefungsfragen

- Welche Annahmen hast du für dein Beispiel getroffen und warum gerade diese?
- Wie wirkt sich eine Erhöhung im Leistungsumfang auf die Prämien- oder Beiträge aus?

Transferfragen

- Welche Auswirkungen hat eine nachträgliche Einzahlung von Prämien oder Beiträgen?
- Was passiert mit der Prämien- oder Beitragspflicht, wenn die versicherte Person verstirbt?

Reflexionsfragen

- Was würdest du an deiner Visualisierung im Nachhinein verbessern?
- Welche Probleme können entstehen, wenn Lücken nicht rechtzeitig geschlossen werden?

Ausgangslage Teilaufgabe 2:

Stell dir vor, die Prämien- oder Beitragspflicht würde abgeschafft werden. Welche Auswirkungen hätte das? Welche Vor- und Nachteile würdest du darin sehen?

Mögliche Fragen des Prüfungsexperten:

Verständnisfragen

- Wie ist die Prämien- bzw. Beitragspflicht gesetzlich verankert und welche Funktionen erfüllt sie heute?
- Welche Sozialversicherungszweige wären unmittelbar von der Abschaffung der Beitragspflicht betroffen?

Anwendungs- und Transferfragen

- Wie müsste das Finanzierungsmodell deiner Sozialversicherung aussehen, wenn Prämien oder Beiträge abgeschafft würden?

Finanzielle/Systemfragen

- Welche Mehrkosten wären zu erwarten und wie könnten diese gedeckt werden?
- Würde sich die Solidarität im System verändern? Wenn ja, wie?

Gesellschafts- und Gerechtigkeitsfragen

- Inwiefern würde die Abschaffung zu mehr oder weniger Gleichbehandlung führen?
- Welche Personengruppen würden besonders profitieren?

Reflexionsfragen

- Welche Vorteile könnte ein beitragsfreies System für die Bevölkerung bringen – z. B. soziale Gerechtigkeit, administrativer Aufwand, Kostenklarheit?
- Welche Risiken entstehen für die Nachhaltigkeit des Systems, wenn die Prämien- oder Beitragspflicht entfällt?

Ausgangslage Teilaufgabe 3a:

Gehen wir davon aus, Herr Steiner gründet seine eigene Einzelfirma und stellt drei Mitarbeitende mit unterschiedlichen Arbeitspensens an. Welche Verpflichtungen im Rahmen des Sozialversicherungsrechts muss er als Geschäftsführer gegenüber seinen Angestellten erfüllen?

Es ist entscheidend, dass die Kandidierenden nicht nur Pflichten aufzählen, sondern auch begründen, warum es diese gibt.

Verständnisfragen

- Welche Sozialversicherungen muss Herr Steiner für seine Mitarbeitenden obligatorisch abschliessen?
- Wer trägt welche Kostenanteile bei AHV/IV/EO/ALV?
- Ab wann gilt die obligatorische BVG-Versicherung?

Anwendungsfragen

- Ein Mitarbeiter verdient CHF 1'200 pro Monat (Teilzeit). Muss er bei der Pensionskasse angemeldet werden?
- Eine Mitarbeiterin arbeitet nur 5 Stunden pro Woche – wie ist sie bezüglich UVG abzusehen?

Transferfragen

- Wie würde sich die Situation ändern, wenn Herr Steiner einen Lernenden einstellt?
- Was ist zu beachten, wenn einer seiner Mitarbeitenden schwanger wird?
- Welche Pflichten hätte Herr Steiner, wenn er Grenzgänger aus Deutschland einstellen würde?

Reflexionsfragen

- Warum ist die NBU-Pflicht an ein Mindestarbeitspensum gebunden?
- Welche Risiken hätte Herr Steiner, wenn er die Anmeldung zur BVG unterlassen würde?
- Warum ist es für kleine Betriebe sinnvoll, freiwillig eine Krankentaggeldversicherung abzuschliessen?

Ausgangslage Teilaufgabe 3b:

Durch die Fragestellung zur Einzelfirma sensibilisiert, hinterfragt Herr Steiner nun seine Sozial- und Privatversicherungen. Zeige Herrn Steiner die Absicherungsmöglichkeiten in Bezug auf die folgenden Risiken auf:

- Alter,
- Tod,
- Erwerbsunfähigkeit infolge Krankheit oder Unfall

Fragestellungen zum Risiko Alter

Verständnisfragen

- Welche Leistungen erhalten Selbstständige im Alter zwingend von der 1. Säule?
- Weshalb reicht die AHV-Rente in der Regel nicht für die gewohnte Lebenshaltung aus?
- Wie unterscheiden sich die Bezugsmodalitäten zwischen Säule 3a und Säule 3b?
-

Anwendungs-/Transferfragen

- Wie könnten sich Selbstständige zusätzlich für das Alter absichern?
- Welche Unterschiede bestehen zwischen der freiwilligen BVG-Lösung und der Säule 3a?
- Was versteht man unter der Säule 3a, was unter der Säule 3b?
- Wie wirkt sich die Einzahlung in die Säule 3a steuerlich aus?
- Erkläre die Unterschiede zwischen der 3a sowie 3b Lösung?

Reflexionsfragen

- Welche Strategie würdest du wählen, wenn du eine möglichst flexible Altersvorsorge aufbauen willst?
- Was wäre das Risiko, wenn du ausschliesslich auf die AHV setzt?

Fragestellungen zum Risiko Tod

Verständnisfragen

- Welche Leistungen erhalten Hinterbliebenen aus der AHV im Todesfall?
- Unter welchen Bedingungen hat ein Ehepartner Anspruch auf eine AHV-Hinterlassenenrente?

Anwendungs-/Transferfragen

- Angenommen, Herr Steiner hat eine Hypothek und zwei kleine Kinder – welche Absicherung wäre in diesem Fall sinnvoll?
- Welche Möglichkeiten bestehen, in der 3. Säule, die Begünstigten flexibel zu bestimmen?

Reflexionsfragen

- Warum ist eine reine Risikolebensversicherung oft effizienter als eine kapitalbildende Lebensversicherung?
- Wie kann sichergestellt werden, dass auch ein unverheirateter Lebenspartner abgesichert wird?

Fragestellungen zum Risiko Erwerbsunfähigkeit infolge Krankheit oder Unfall

Verständnisfragen

- Welche Leistungen werden im Falle einer Invalidität aus der 1. Säule gewährt?
- Unterscheide bitte die Absicherung bei Krankheit und Unfall als Selbstständiger.

Anwendungs-/Transferfragen

- Welche Konsequenzen hätte es, wenn keine Krankentaggeldversicherung abgeschlossen und ein Ausfall mehrere Monate dauert?
- Welche Unterschiede bestehen zwischen einer privaten Unfallversicherung und dem freiwilligen UVG-Anschluss?
- Welche Rolle spielt die Wartefrist bei einer Krankentaggeldversicherung?

Reflexionsfragen

- Warum ist gerade für Selbstständige die Einkommensabsicherung oft wichtiger als die reine Altersvorsorge?
- Wie würdest du deine persönliche Prioritätensetzung zwischen Alter, Tod und Invalidität begründen?

Ausgangslage Teilaufgabe 4:

Du hast Auswirkungen auf die Prämien- oder Beitragspflicht erklärt. Wie funktioniert der Prozess aus Sicht des Arbeitgebers? Welche Pflichten hat der Arbeitgeber im Versicherungsverhältnis?

Mögliche Fragen des Prüfungsexperten:

Verständnisfragen

- Welche Stelle ist für die Erhebung der AHV-Beiträge zuständig?
- Wie setzt sich der Beitragssatz für AHV/IV/EO/ALV zusammen und wer trägt welchen Anteil?
- Ab wann besteht die Pflicht, Mitarbeitende bei der BVG anzumelden?

Anwendungsfragen

- Ein Mitarbeiter tritt am 15. März ein. Wie gehst du in Bezug auf die Sozialversicherungen vor?
- Eine Mitarbeiterin arbeitet 6 Stunden pro Woche – welche Unfallversicherungspflicht besteht?
- Wie verfährst du, wenn du feststellst, dass du bei einem Mitarbeiter über Monate zu tiefe AHV-Beiträge abgerechnet hast?"

Transferfragen

- Wie unterscheidet sich der Prozess für Arbeitgebende gegenüber Selbstständigerwerbenden?
- Wie wirkt es sich aus, wenn ein Arbeitgeber die Arbeitnehmerbeiträge nicht korrekt an die Ausgleichskasse überweist?
- Was passiert mit den Beiträgen, wenn ein Arbeitnehmer gleichzeitig bei zwei Arbeitgebern angestellt ist?

Reflexionsfragen

- Warum ist es wichtig, dass der Arbeitgeber eine treuhänderische Verantwortung für die Arbeitnehmerbeiträge hat?
- Welche Risiken bestehen für den Arbeitgeber, wenn er seinen Pflichten im Sozialversicherungsverhältnis nicht nachkommt?
- Wie könnte ein Arbeitgeber die administrative Belastung bei der Abwicklung der Sozialversicherungen effizient gestalten?