

ENGAGEMENT

DIGITALE LERNANGEBOTE

KOMPETENZEN

ÜBERNAHME

# Die Ausbildungsumfrage der Versicherungswirtschaft

14. Erhebungsjahr: Zentrale Ergebnisse  
November 2017



# Sehr geehrte Damen und Herren,

„Wirtschaft 4.0“ ist zum geflügelten Wort für den Fortschritt durch die Digitalisierung geworden. Der Begriff beschreibt einen neuen globalen Trend zur Vernetzung von virtueller digitaler und physischer Welt. Ziel ist, dass die Wertschöpfungskette zunehmend digital gesteuert wird, damit die Leistungserstellung effizienter, flexibler und individueller erfolgen kann. Denn die Digitalisierung ist nicht nur Taktgeber, sondern auch der einzige Weg, diese agilen Anforderungen zu erfüllen.

Der Trend ist auch in der Versicherungswirtschaft angekommen. Die Unternehmen reagieren auf diese Entwicklungen. Einzelne Studien gehen beispielsweise von einer Reduktion der Mitarbeiter<sup>1</sup> und einer Veränderung des klassischen Geschäftsmodells zu Gunsten von InsurTechs aus.

Wir als Arbeitgeber- bzw. Bildungsverband stellen uns die Frage, ob für die Arbeitswelt 4.0 ein Mitarbeiter 4.0 benötigt wird. Die „Studie: Kompetenzlabor 2016“ des BWV Bildungsverbands gibt ein klares Ja als Antwort. Im Rahmen von qualitativen und quantitativen Expertenbefragungen wurden Veränderungsprozesse für die Assekuranz bewertet und die Auswirkungen auf Tätigkeitsprofile und Kompetenzanforderungen beschrieben. Insbesondere interessiert uns, inwieweit die Ausbildung Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen diese künftigen Bedarfe berücksichtigt.

Ihr



**Dr. Andreas Eurich**

Vorstandsvorsitzender des Arbeitgeberverbands der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV) e.V.

Für die Arbeitswelt 4.0 relevante personale und IT-Kompetenzen gewinnen immer mehr an Bedeutung. In der diesjährigen Ausbildungsumfrage wurde deshalb abgefragt, auf welche personalen Kompetenzen im Recruiting-Verfahren Wert gelegt und welches IT-Know-how in der Ausbildung vermittelt wird. Lesen Sie mehr dazu auf den Seiten 6 und 7. Ebenso gewinnen digitale Lehr- und Lernformate an Bedeutung, weshalb wir auch zu diesem Themenfeld Fragen gestellt haben. Benchmarken Sie Ihren Ausbildungsbetrieb mit unseren Ergebnissen auf der Seite 5!

An der Ausbildungsumfrage der Versicherungswirtschaft 2017, die der Arbeitgeberverband (AGV) und das Berufsbildungswerk der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) bereits zum 14. Mal gemeinsam durchführten, beteiligten sich insgesamt 59 Unternehmen mit insgesamt 172.700 Beschäftigten. Dies entspricht einem Repräsentationsgrad von rund 83% in Bezug auf die Beschäftigtenzahl der Versicherungswirtschaft.

Die vorliegende Broschüre gibt Einblick in ausgewählte Umfrageergebnisse. Bei allen Unternehmen, die sich beteiligt haben, bedanken wir uns sehr herzlich.

Ihr



**Dr. Frank Walthes**

Vorstandsvorsitzender des Berufsbildungswerks der Deutschen Versicherungswirtschaft (BWV) e.V.

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit haben wir weitgehend auf geschlechtsspezifische Doppelnennungen verzichtet.

## Das Ausbildungsengagement der Versicherungswirtschaft bleibt hoch

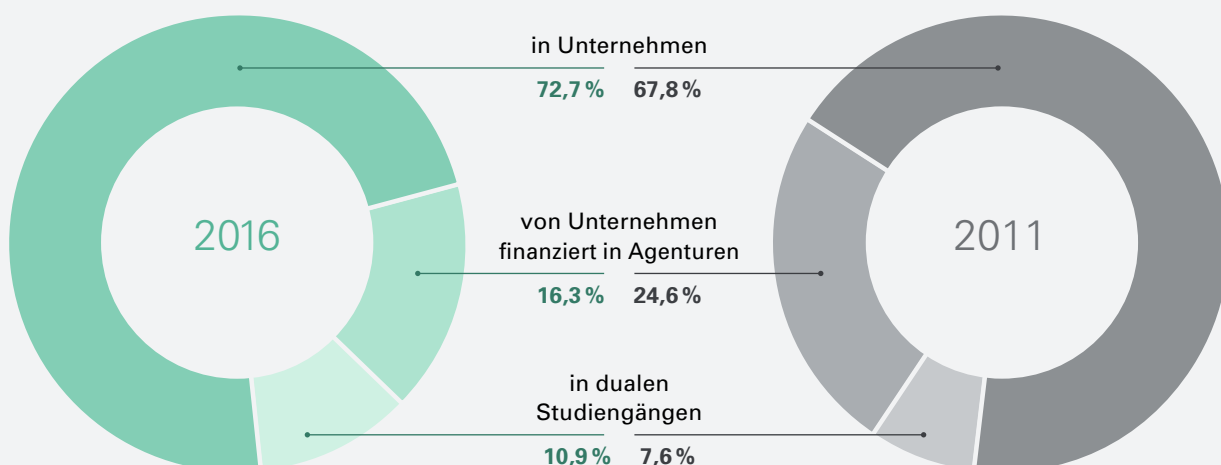
2 Die in der Broschüre ausgewiesenen Zahlen spiegeln das Ausbildungsengagement der antwortenden Unternehmen wider.

3 Aufgrund der unterschiedlichen Grundgesamtheit, unterscheidet sich diese Zahl von der in den Sozialstatistischen Daten veröffentlichten Ausbildungsquote.

Die Ausbildung von jungen, qualifizierten Fachkräften hat eine große Bedeutung in der Versicherungswirtschaft. Das hohe Ausbildungsengagement<sup>2</sup> zeigt sich in der Ausbildungsquote: Im Jahr 2016 lag diese bei insgesamt 7,0%<sup>3</sup>. Neben den Ausbildungsplätzen in den Versicherungsunternehmen berücksichtigt diese Quote auch die Ausbildungsplätze, die von den Versicherungsunternehmen in Agenturen finanziert werden sowie die dual Studierenden. Die meisten Auszubildenden streben den branchenspezifischen Abschluss Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen an.

Knapp drei Viertel der Auszubildenden waren im Jahr 2016 Teil der „klassischen“ Berufsausbildung im Unternehmen. Rund 16% der Ausbildungsplätze wurden von den Unternehmen in Agenturen finanziert und fast 11% der Auszubildenden waren Teilnehmer an dualen Studiengängen. Im Jahr 2011, also fünf Jahre zuvor, waren über zwei Drittel aller Auszubildenden Teil der Ausbildung. Knapp 25% entfielen auf von den Unternehmen finanzierte Ausbildungsplätze in Agenturen und knapp 8% auf duale Studiengänge.

### Verteilung der Auszubildenden





ENGAGEMENT

DIGITALE LERNANGEBOTE

KOMPETENZEN

ÜBERNAHME

## Neue Lernformate für die Ausbildung in Zeiten der Digitalisierung

Lernen wann und wo man will? Mit Hilfe von digitalen Medien können den Auszubildenden orts- und zeitunabhängig Inhalte vermittelt werden, die individuell auf die Lerngeschwindigkeit jedes Einzelnen zugeschnitten sind. Themen wie Digitalisierung, Automatisierung, Big Data und Internet der Dinge wirken sich auf die Geschäftsprozesse und die Organisationsstrukturen von Versicherungsunternehmen und Vertriebseinheiten aus<sup>4</sup>. Um Auszubildende auf diese Veränderungen angemessen vorzubereiten, bedarf es dieser neuen Lehr- und Lernformate.

Mit computer- und webbasierten Lernprogrammen wird Auszubildenden Selbstlernen ermöglicht. Im Jahr 2016 haben 68 % der Ver-

sicherungsunternehmen dieses Lernangebot in die Ausbildung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen integriert. Die Bereitstellung von Literatur in elektronischer Form (z. B. PDF) wurde im letzten Jahr von knapp 77 % der ausbildenden Unternehmen genutzt. Das Lernen an mobilen Endgeräten wird bisher von nur knapp 10 % der Unternehmen angewandt.

Ein Drittel der Unternehmen haben 2016 die Lernform Blended-Learning in Lehrveranstaltungen genutzt, weil sie dies als vorteilhaft für die Ausbildung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen erachteten. Dass sich digitale Lernangebote gut in den Arbeitsalltag der Auszubildenden integrieren lassen, bejahen knapp 31 % der Betriebe.

<sup>4</sup> „Studie: Kompetenzlabor 2016“, BWV 2017 ([www.bvv.de/kompetenzlabor](http://www.bvv.de/kompetenzlabor))

### Digitale Lernangebote werden genutzt, weil ...

trifft ... voll und ganz zu ■ ... eher zu ■ ... eher nicht zu ■ ... gar nicht zu ■

... sie sich gut in den Arbeitsalltag integrieren lassen.



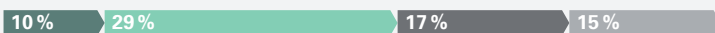
... die Kombination von digitalen Medien mit traditionellen face-to-face-Anteilen bei Lehrveranstaltungen als vorteilhaft erachtet wird (Blended-Learning).



... sie besser an den individuellen Bedarf der Auszubildenden angepasst sind als herkömmliche Formate.



... sie interaktive Möglichkeiten der Lernfortschrittsmessung bieten.



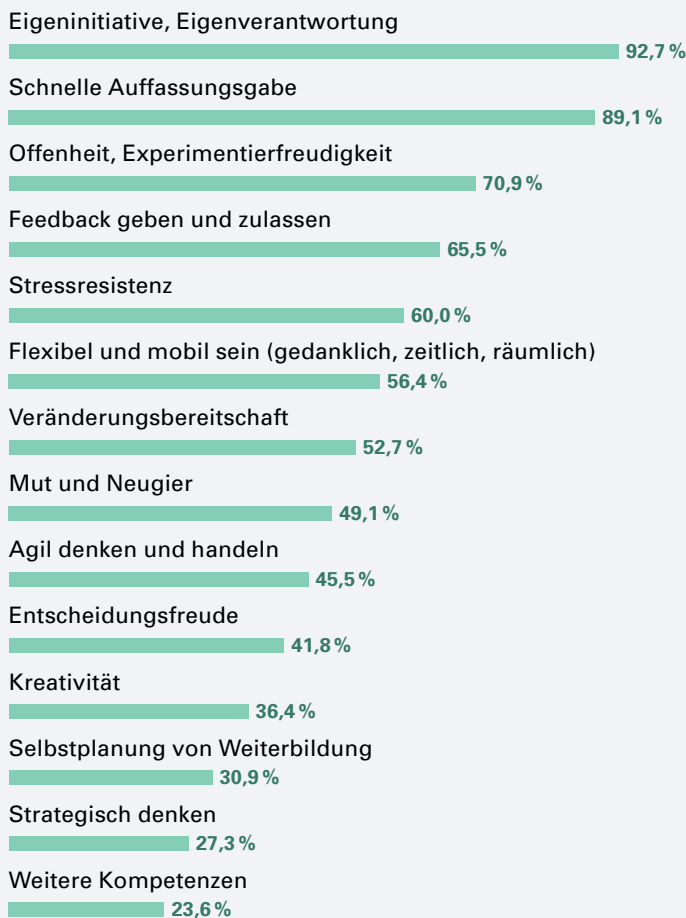
... sie zu besseren und nachhaltigeren Lernergebnissen führen als herkömmliche Methoden.



Die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“ pro Frage ist in dieser Grafik nicht aufgeführt.

## Personale Kompetenzen für die digitale Arbeitswelt

### Personale Kompetenzen, auf die im Recruitingverfahren explizit Wert gelegt wird<sup>5</sup>



<sup>5</sup> Mehrfachnennung möglich

<sup>6</sup> „Studie: Kompetenzlabor 2016“

<sup>7</sup> Die Kompetenzdimensionen der beruflichen Handlungsfähigkeit sind die Fach-, Methoden-, Sozial- und personale Kompetenz

Die reine industrielle Produktionsgesellschaft wurde um die Informations-, Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft erweitert. Wirtschaft 4.0 als Trend zur Vernetzung von virtuell-digitaler und physischer Welt stellt einen weiteren tiefgreifenden Wandel für die Gesellschaft dar. Auch auf die Arbeitsplätze, Tätigkeiten und Anforderungsprofile in Unternehmen hat dies Auswirkungen<sup>6</sup>. Welche Kompetenzen benötigen die Beschäftigten aufgrund dieser Veränderungen?

Insbesondere werden die personalen Kompetenzen<sup>7</sup> für die Mitarbeiter in der Versicherungswirtschaft an Bedeutung gewinnen. Aus diesem Grund sollten diese bereits im Azubi-Recruiting adäquat überprüft und in der Ausbildung gefördert werden. So legen die meisten Unternehmen auf Kompetenzen wie Eigeninitiative, Eigenverantwortung, schnelle Auffassungsgabe sowie Offenheit und Experimentierfreudigkeit großen Wert. Rund 94% der Unternehmen fragen mit Hilfe eines Interviews die personalen Kompetenzen ab. Auch Rollenspiele und Präsentationen werden von rund 61% der Unternehmen zur Identifikation und Bewertung herangezogen. Assessment Center (51,9%), Gruppenarbeiten (44,4%) und Persönlichkeitstests (31,5%) sind ebenfalls Einstellungsverfahren, die zur Anwendung kommen.



ENGAGEMENT

DIGITALE LERNANGEBOTE

KOMPETENZEN

ÜBERNAHME

## Relevante IT-Kompetenzen in der Wirtschaft 4.0

### Themenbereiche

	ja	nein	geplant
IT-Sicherheit / Cyber Security	43,4	52,8	3,8
IT-Grundlagen, Aufbau und Funktionsweise von IT-Architektur	28,8	61,5	9,6
Anwendung und Überwachung von automatisierten Prozessen	13,2	83,0	3,8
Logik von technischen Systemen	11,8	82,4	5,9
Mobile Computing	11,3	83,0	5,7
Gewichtung, Verfügbarkeit und Typen von Daten (Big Data)	3,8	86,8	9,4
Cloud Computing	3,8	90,6	5,7
Funktionsweise von Algorithmen	1,9	96,2	1,9
Programmiersprachen	1,9	94,4	3,7

(in Prozent)

Auf Grund der Digitalisierung und Automatisierung der Unternehmensprozesse gewinnen die IT-Kompetenzen immer mehr an Bedeutung. Wie die Studie „Kompetenzlabor 2016“ ergeben hat, werden in der aktuellen Ausbildungsordnung der Kaufleute für Versicherungen und Finanzen diese Kompetenzen nicht umfänglich abgedeckt. IT-Inhalte werden derzeit von den ausbildenden Unternehmen mit unterschiedlichen Angeboten vermittelt.

Themenbereiche wie IT-Sicherheit/Cyber Security und IT-Grundlagen bieten weit über ein Drittel der Unternehmen ihren Kaufleuten für Versicherungen und Finanzen an oder planen entsprechende Schulungen. Programmiersprachen und Funktionsweisen von Algorithmen werden in den Unternehmen kaum vermittelt.

In knapp drei Viertel der Unternehmen nehmen alle Auszubildende eines Ausbildungsjahres an IT-Seminaren teil. Die durchschnittliche Dauer der Maßnahmen beträgt in knapp 87% der Unternehmen weniger als ein Monat. In fast allen Unternehmen erfolgt die Vermittlung der IT-Kompetenzen während der Ausbildung und in sehr wenigen in den zwölf Monaten nach der Ausbildung. Die Maßnahmen werden von zwei Drittel der Unternehmen in reinen Inhouse-Schulungen angeboten. In den anderen Unternehmen werden diese Schulungen sowohl inhouse als auch mit externen Partnern durchgeführt.

## Die meisten Ausgebildeten werden von den Unternehmen übernommen

Knapp 98% aller Auszubildenden, die 2016 die schriftlichen Prüfungen der IHK antraten, bestanden ihre Abschlussprüfung. Über zwei Drittel der Ausgebildeten dieses Prüfungsturnus wurde von den Versicherungsunternehmen in den Innen- oder Außendienst übernommen. Über die Hälfte der Übernommenen erhielten einen unbefristeten Arbeitsvertrag, die anderen zunächst ein befristetes Arbeitsverhältnis. Ein Drittel der fertig Ausgebildeten haben das Unternehmen 2016 verlassen. Rund 15% davon haben ein Studium begonnen und knapp 22% wechselten in den selbständigen Außendienst nach § 84 HGB.

Im Jahr 2016 erreichten die Unternehmen durchschnittlich 36 Bewerbungen pro neu angebotenen Ausbildungsplatz. In knapp 74% der Unternehmen wurden 2016 alle Ausbildungsplätze angetreten. Allerdings wurde fast ein Zehntel aller Ausbildungsverhältnisse vorzeitig abgebrochen, 62% davon noch während der Probezeit. Als Gründe für das Nicht-Antreten oder das Abbrechen der Ausbildung nannten die Unternehmen hauptsächlich fehlende Eignung des Auszubildenden. Knapp 43% der Unternehmen hatten weder mit nicht angetretenen Ausbildungsverhältnissen noch mit Abbrüchen zu kämpfen.

### Die übernommenen Ausgebildeten wurden wie folgt weiterbeschäftigt

Innendienst unbefristet

27,3%

Innendienst befristet

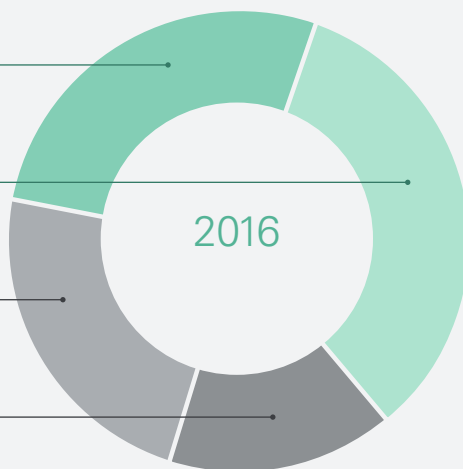
33,7%

Außendienst unbefristet

23,3%

Außendienst befristet

15,7%



Insgesamt konnten knapp 6% der Ausbildungsplätze im Jahr 2016 nicht besetzt werden. Als wichtigsten Grund hierfür nannten die Unternehmen die unzureichende Qualität der Bewerber. Außerdem spielten die regional schlechte Bewerbersituation und die kurzfristige Vertragsauflösung durch den Auszubildenden eine wichtige Rolle. Häufig waren Neubesetzungen nicht mehr möglich, wenn ein geplanter Azubi kurzfristig absprang. Eher selten kam es hingegen vor, dass ein Bewerber den notwendigen Schulabschluss nicht bestand.

Die meisten Auszubildenden absolvieren die Ausbildung in drei Jahren (61,2%). Über ein Drittel der jungen Lernenden schlossen die Ausbildung aber auch bereits nach zweieinhalb Jahren ab, die wenigsten nach zwei Jahren.





Der Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV) ist die sozialpolitische Spitzenorganisation der deutschen Versicherungswirtschaft. Er führt u. a. bundesweit die Tarifverhandlungen mit den Gewerkschaften (ver.di, DHV und DBV) für die rund 207.000 Beschäftigten der Branche. In den Tarifverträgen werden die Arbeitsbedingungen aller Angestellten im Innen- und Außendienst sowie der Auszubildenden geregelt.

Nahezu alle in Deutschland tätigen Versicherungsgesellschaften mit nennenswerter Zahl an Beschäftigten sind Mitglieder des AGV. Neben der Beratung der Mitgliedsunternehmen in arbeits-, sozial- und lohnsteuerrecht-

lichen Fragen von grundsätzlicher Bedeutung führt der Verband jährlich verschiedene Umfragen durch.

Die Ergebnisse dieser Umfragen stellt der AGV den Mitgliedsunternehmen für Benchmarks zur Verfügung. Ferner werden ausgewählte Ergebnisse auch der interessierten Öffentlichkeit zugänglich gemacht.



Mitarbeiter zukunftsorientiert und auf höchstem Niveau aus- und weiterzubilden, gehört zum Selbstverständnis der deutschen Versicherungswirtschaft. Der Wirtschaftszweig hat mit dem BWV Bildungsverband eine Institution geschaffen, die seit über 65 Jahren die Versicherungsbranche und deren Beschäftigte in allen Fragen der Berufsbildung vertritt, begleitet und berät.

Der BWV Bildungsverband unterstützt seine Mitgliedsunternehmen und alle an der Personalarbeit Beteiligten ganzheitlich: von der frühzeitigen Analyse und Bewertung von PE-Trends bis zur Gestaltung und Sicherung eines konsistent aufeinander abgestimmten Bildungssystems.

Mit seinen Partnern im Bildungsnetzwerk Versicherungswirtschaft, den 30 BWV Regional und der Deutschen Versicherungsakademie (DVA), ist die Umsetzung dieses Bildungssystems in kostengünstige und qualitativ hochwertige Aus- und Weiterbildungsangebote gesichert.



## Teilnehmerliste

AachenMünchener Versicherungen  
Allianz Deutschland AG  
ALTE LEIPZIGER Versicherungen  
Aon Versicherungsmakler Deutschland GmbH  
AXA Konzern AG  
Barmenia Versicherungen  
Bayerische Beamten Versicherungen  
BGV Badische Versicherungen  
Central Krankenversicherung AG  
Concordia Versicherungen  
Continental Versicherungsverbund  
Debeka Versicherungsgruppe  
DEURAG Deutsche Rechtsschutz-  
Versicherung AG  
Deutsche Rückversicherung AG  
Verband öffentlicher Versicherer  
DEVK Versicherungen  
ERGO Direkt Versicherungen  
ERGO Group AG  
Fahrlehrerversicherung VaG  
FWU Gruppe  
Gothaer Versicherungen  
GVV-Kommunalversicherung VVaG  
Die Haftpflichtkasse VVaG  
HALLESCHE Krankenversicherung a.G.  
Helvetia Versicherungen  
HUK-COBURG Versicherungsgruppe  
INTER Versicherungsgruppe  
InterRisk Versicherungen  
Landesschadenhilfe Versicherung VaG  
Lebensversicherung von 1871 a.G. München  
Lippische Landes-Brandversicherungsanstalt  
LVM Versicherungen  
Mecklenburgische Versicherungsgruppe  
Medien-Versicherung a.G.  
MÜNCHENER VEREIN Versicherungsgruppe  
NÜRNBERGER Versicherungsgruppe  
Öffentliche Feuerversicherung Sachsen-Anhalt  
Öffentliche Versicherungen Braunschweig  
OKV – Ostdeutsche Kommunal-  
versicherung a.G.  
OSKAR SCHUNK GmbH & Co. KG  
PENSIONS-SICHERUNGS-VEREIN VVaG  
Provinzial Rheinland Versicherung AG  
RheinLand Versicherungs AG  
ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG  
R+V Versicherungsgruppe  
SIGNAL IDUNA Gruppe  
SV Sparkassen Versicherungen  
Stuttgarter Lebensversicherung a.G.  
Süddeutsche Krankenversicherung a.G.  
Talanx-Konzern  
Uelzener Allgemeine Versicherungs-  
Gesellschaft a.G.  
uniVersa Versicherungen  
Vereinigte Hagelversicherung VVaG  
Versicherungskammer Bayern  
VGH Versicherungen  
VHV Gruppe  
VOLKSWOHL BUND Versicherungen  
WGV Württembergische Gemeinde-  
Versicherung a.G.  
Württembergische Versicherungsgruppe  
WWK Versicherungen





Arbeitgeberverband der  
Versicherungsunternehmen  
in Deutschland

Arabellastraße 29  
81925 München  
Telefon 089 922001-0  
agvvers@agv-vers.de  
www.agv-vers.de



Berufsbildungswerk  
der Deutschen Versicherungswirtschaft  
(BWV) e. V.

Arabellastraße 29  
81925 München  
Telefon 089 922001-848  
info-bb@bwv.de  
www.bwv.de