



Niveauvurdering

Danmarks Akkrediteringsinstitution

Bevis på niveauvurdering

Dette bevis bekræfter, at

Certificeret Privatkunderådgiver

Er indplaceret på niveau 5 i Den Danske Kvalifikationsramme for Livslang Læring¹

Oplysninger om uddannelsen

Uddannelsen udbydes af:	Forsikringsakademiet A/S
Udbudssted:	Rungsted Strandvej 107 2960 Rungsted Kyst
Uddannelsens varighed:	36 uger
Antal konfrontationstimer:	1088 studietimer i alt, heraf 93 konfrontationstimer

Niveauvurderingens gyldighed

Beslutningsdato:	04.04.2024
Niveauvurderingen er gyldig til og med:	04.04.2028
Oprindelig niveauvurdering:	26.03.2020

Underskrift

Anette Dørge, Direktør



Danmarks
Akkrediteringsinstitution

¹ Bemærk at en niveauindplacering i kvalifikationsrammen efter dette koncept ikke er et udtryk for, at uddannelsen er gradsgivende, eller at den svarer til en fuld ordinær uddannelse på samme niveau. Uddannelser, der er niveauvurderet efter indeværende koncept, tilhører fortsat ikke det ordinære uddannelsessystem, og der føres ikke ministerielt tilsyn med uddannelsen. Niveauvurderingen er gennemført i henhold til gældende akkrediteringslov, LBK nr. 1667 af 12/08/2021 og *Vejledning til niveauvurdering*.

Uddannelsens samlede mål for læringsudbytte

Viden

Den studerende skal have...

- *viden om kundens typiske og særlige forsikringsbehov og risikosituation*
- *grundlæggende viden om forsikringsløsninger, som er målrettet den enkelte kunde*
- *grundlæggende viden om salg og administration af privatforsikringer*
- *viden om love og regler, der er relevante for salg og rådgivning af privatkunden*
- *viden om standardprodukter som hus, ejerskifte, indbo, rejse, bil, hund, båd mv.*
- *viden om skadesituationer, som vil være dækket af privatkundens forsikringer*
- *viden om god skik og etik i salg og rådgivningssituationer*
- *grundlæggende viden om samtalestruktur med afsæt i kundens konkrete situation*
- *viden om formidling og kommunikation i salg og rådgivningssituationer*
- *viden om lytte- og spørgeteknik i salg og rådgivningssituationer*
- *viden om brancheaftaler, herunder interne aftaler, der er relevante i salg og rådgivning af privatkunden og dobbeltforsikringsadministrationsaftalen samt love og regler, der er relevante i forhold til salg og rådgivning af forsikringer*
- *viden om grænsefladen mellem erhverv og privat, fastholdelse af kunder og mersalg til eksisterende kunder*
- *viden om kildesøgning i doms- og ankenævnskendelser*
- *viden om behovsafdækning på lønsikring og entreprise*
- *viden om kundens eller selskabets rettigheder ved ændringer eller skader på produkter*
- *viden om tilbagebetaling af uretmæssig opkrævet præmie, forældelse af krav og generelt interessebortfald.*

Færdigheder

Den studerende skal have færdigheder i at...

- *udvælge kundeemner*
- *identificere privatkundens typiske forsikringsbehov og indhente relevant risikoinformation*
- *udarbejde og præsentere en løsning, der tager udgangspunkt i den aktuelle kundes typiske og særlige behov*
- *gennemføre salg og administration systematisk og struktureret samt tilpasse forsikringsløsningen, når der sker ændringer i kundens risikosituation*
- *gennemføre kundesamtalen struktureret samt målrette kommunikationen til den enkelte kunde*
- *anvende lytte- og spørgeteknik i formidling og kommunikation med kunden*

- anvende love og regler, der er relevante for privatkunden i salget og den løbende servicering
- vurdere, om skadesituationer vil være dækket af de etablerede privatforsikringer.

Kompetencer

Den studerende skal selvstændigt kunne...

- varetage og formidle komplette forsikringsløsninger på de typiske og særlige problemstillinger, der er forbundet med salg og rådgivning af privatkunder, så den studerende sikrer professionelt og kompetent salg og kundebetjening i hele kundeforløbet
- anvende love og regler i den løbende servicering og rådgivning af privatkunder i overensstemmelse med redelig forsikringsskik og god praksis.



Danmarks
Akkrediteringsinstitution

Forsikringsakademiet A/S
Kontaktperson: Anne Line Topshøj

Sendt pr. e-mail: alt@foak.dk

Resultat af fornyelse af niveauvurdering af Certificeret Privatkunderådgiver udbudt af Forsikringsakademiet

Danmarks Akkrediteringsinstitution (AI) har behandlet jeres ansøgning om fornyet indplacering af Certificeret Privatkunderådgiver på niveau 5 i den danske Kvalifikationsramme for Livslang Læring (herefter benævnt Kvalifikationsrammen)¹.

Uddannelsen vurderes fortsat til samlet set at være på niveau 5 i Kvalifikationsrammen.

Niveauvurderingen er gyldig til og med den 4. april 2028.

Uddannelsen blev oprindeligt indplaceret på niveau 5 i Kvalifikationsrammen den 26. marts 2020. I har den 17. januar 2024 sendt ansøgning om fornyelse med en angivelse af aktiviteten på uddannelsen og om der er sket ændringer i uddannelsen siden den oprindelige niveauvurdering.

Resultatet af fornyelsen af niveauvurderingen er begrundet i oplysninger og vurderinger, som der her redegøres nærmere for.

AI har på baggrund af jeres materiale indledningsvis foretaget en administrativ vurdering af, om uddannelsen fortsat lever op til definerede krav for at kunne komme i betragtning til at få fornyet niveauvurdering, hvilket AI finder er tilfældet. AI har også vurderet, at der har været en stabil aktivitet på uddannelsen siden den oprindelige niveauvurdering. AI har endelig vurderet, at eventuelle ændringer i de definerede krav ikke har en sådan karakter, at det har betydning for indplaceringen i Kvalifikationsrammen.

Herefter har AI, bistået af en faglig ekspert, Søren Fossø, Senior Skade- og Salgschef ved Tryg Forsikring, foretaget en samlet vurdering af, om uddannelsens mål for læringsudbytte kan indplaceres i Kvalifikationsrammen på det ansøgte niveau². Vurderingen baserer sig på skriftligt materiale fra jer, herunder undervisernes CV'er og kompetencer. Nedenfor vil det blive beskrevet, hvorvidt der er sket ændringer i uddannelsen, og der vil være en vurdering af, om uddannelsen opfylder kravene.

¹ LBK nr. 173 af 02/03/2018, jf. akkrediteringslovens § 26a.

² Jf. Vejledning til niveauvurdering i forhold til den danske kvalifikationsramme for livslang læring for private og offentlige uddannelser, der ikke er underlagt Kulturministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet eller Undervisningsministeriets tilsyn - 3. udgave.

4. april 2024

**Danmarks
Akkrediteringsinstitution**
Direktionssekretariat

Tidemandsvvej 1
Bygning 6-7
4300 Holbæk
Tel. 3392 6900

www.akkr.dk

CVR-nr. 3060 3907

Sagsbehandler
Amanda Lund Hansen
Tel. 72 31 88 40
alh@akkr.dk

Ref.-nr. 2024-154



Uddannelsen til Certificeret Privatkunderådgiver har til formål at uddanne de studerende til at kunne sælge og rådgive virksomheders kunder i store økonomiske beslutninger, som forsikringer og pensioner indebærer, inden for skadeforsikringer til privatkunder med komplicerede risikoprofiler. Uddannelsen består af to moduler, 3.58: Grundlæggende Privاتفorsikring – Salg og rådgivning og 4.58, som er den udvidede version af 3.58, som tilsammen giver i alt 1088 studietimer. Modul 3.58 og 4.58 varer henholdsvis 14 og 22 uger, hvorved uddannelsens samlede varighed er 36 uger.

Uddannelsens formål

Forsikringsakademiet har oplyst, at der er sket ændringer på dette område. Ændringerne består af, at sætningen "(...) anvende digital kommunikation og onlinemøder i forbindelse med salg og rådgivning af privatkunder" er tilføjet, og sætningen "(...) sikre sig lønsomme kunder med en kendt, god og acceptabel risiko i forbindelse med salg og rådgivning af privatkunder" er taget ud af formålsbeskrivelsen. Ændringerne har ikke haft betydning for uddannelsens indplacering på Kvalifikationsrammen.

Uddannelsens mål for læringsudbytte

Forsikringsakademiet har oplyst, at der er sket ændringer på dette område. Ændringerne består af, at uddannelsens samlede mål for læringsudbytte samt læringsmål for enkelte af uddannelsens delelementer er ændret således, at det faglige indhold fra det tidligere valgfrie modul '4.97 – Formidling' nu er inkluderet i modul 4.58. Desuden er uddannelsens faglige emner blevet justeret til bedre at matche rollens og branchens nuværende behov. Ændringerne har ikke haft betydning for uddannelsens indplacering på Kvalifikationsrammen.

AI vurderer, at niveauet for uddannelsens samlede mål for læringsudbytte, der er beskrevet som viden, færdigheder og kompetencer, samlet set fortsat svarer til niveau 5 i Kvalifikationsrammen. Samtidig vurderer AI, at der fortsat er god sammenhæng mellem uddannelsens samlede mål for læringsudbytte og uddannelsens formål.

Undervisningsevaluering

Forsikringsakademiet har oplyst, at der er sket ændringer på dette område. Ændringerne består i, at placeringen af det organisatoriske ansvar og dermed opfølgningen på resultaterne, da det overordnede kvalitetsansvar nu varetages af en fælles enhed hos Forsikringsakademiet kaldet 'Produkt- og kvalitetsforum'. Ændringerne har ikke haft betydning for uddannelsens indplacering på Kvalifikationsrammen.

Vurdering

Forsikringsakademiet har oplyst, at der er sket ændringer på dette område. Ændringerne består af, at den afsluttende eksamen nu er inkluderet i modul 4.58, og Forsikringsakademiet har desuden ændret formen, så fokus på den studerendes tilegnelse af faget i hele pensum samt formidling af det faglige stof øges. Ændringerne har ikke haft betydning for uddannelsens indplacering på Kvalifikationsrammen.

Udstedelse af bevis

Forsikringsakademiet har oplyst, at der er sket ændringer på dette område. Ændringerne består af, at eksamensmodulet 4.08 nu fjernes fra beviset, da eksaminationen nu indgår i modul 4.58, som det er beskrevet ovenfor. Ændringerne har ikke haft betydning for uddannelsens indplacering på Kvalifikationsrammen.



Danmarks
Akkrediteringsinstitution

Undervisernes faglige kvalifikationer

Forsikringsakademiet har oplyst, at der er sket ændringer på dette område. Ændringerne består af faglige tilføjelser til krævede kompetencer for underviserne i forbindelse med opdateringen af modul 4.58. Ændringerne har ikke haft betydning for uddannelsens indplacering på Kvalifikationsrammen.

AI og den faglige ekspert vurderer, at underviserne samlet set fortsat har de faglige kvalifikationer, der muliggør, at de studerende kan opnå de samlede mål for læringsudbytte på det ansøgte niveau.

Forsikringsakademiet har opstillet minimumskrav til undervisernes fornødne kompetencer, som bl.a. indebærer indgående kendskab til forsikringsbranchen via praksis, som underviseres CV'er viser, at de lever op til. Kompetencekravene til underviserne understøtter muligheder for, at de studerende kan realisere læringsmålene. I vurderingen er der lagt vægt på, at de centrale undervisere har relevante uddannelsesbaggrunde, primært fra Forsikringsakademiet, samt relevant erhvervserfaring.

Danmarks
Akkrediteringsinstitution