



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
Udbudssted:	Rungstedgaard Rungsted Strandvej 107 2960 Rungsted Kyst
Uddannelsens varighed:	ca. 14 uger
Antal undervisningstimer:	806 timer, heraf 48 konfrontationstimer

Niveauvurderingens gyldighed

Beslutningsdato:	26. marts 2020
Niveauvurderingen er gyldig til og med:	26. marts 2024

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. 173 af 02/03/2018 og *Vejledning til niveauvurdering*.

Uddannelsens samlede mål for læringsudbytte beskrevet ud fra viden, færdigheder og kompetencer

Viden:

- *Den studerende skal have viden om kundens typiske og særlige forsikringsbehov og risikosituation.*
- *Den studerende skal have grundlæggende viden om forsikringsløsninger, som er målrettet den enkelte kunde.*
- *Den studerende skal have grundlæggende viden om salg og administration af privatforsikring.*
- *Den studerende skal have viden om love og regler, der er relevante for rådgivning af privatkunden.*
- *Den studerende skal have viden om standardprodukter som hus, ejerskifte, indbo, rejse, bil, hund, båd mv.*
- *Den studerende skal have viden om skadessituationer, som vil være dækket af privatkundens forsikringer.*
- *Den studerende skal have viden om kundens samlede lønsomhed samt grundlæggende viden om etik i salget.*
- *Den studerende skal have grundlæggende viden om samtalestruktur med afsæt i kundens konkrete situation.*
- *Den studerende skal have viden om brancheaftaler, herunder interne aftaler, der er relevante i salg og rådgivning af privatkunden og dobbeltforsikringsaftalen samt love og regler, der er relevante i forhold til salg af forsikringer.*
- *Den studerende skal have viden om grænsefladen mellem erhverv og privat, fastholdelse af kunder, mersalg til eksisterende kunder.*
- *Den studerende skal have viden om kildesøgning i doms- og ankenævnskendelser.*
- *Den studerende skal have viden om behovsafdækning på gruppeliv, kritisk sygdom, gruppe TAE (tab af erhvervsevne), sundhedsforsikring, lønsikring og entreprise.*
- *Den studerende skal have viden om kundens eller selskabets rettigheder ved ændringer eller skader på produkter.*

Færdigheder:

- *Den studerende skal have færdigheder i at udvælge kundeemner.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at identificere privatkundens typiske forsikringsbehov og indhente relevant risikoinformation.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at udarbejde og præsentere en løsning, der tager udgangspunkt i den aktuelle kundes typiske og særlige behov.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at gennemføre salg og administration systematisk og struktureret samt tilpasse forsikringsløsningen, når der sker ændringer i kundens risikosituation.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at gennemføre kundesamtalen struktureret samt målrette kommunikationen til den enkelte kunde.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at anvende love og regler, der er relevante for privatkunden i salget og den løbende servicering.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at vurdere, om skadessituationer vil være dækket af de etablerede privatforsikringer.*
- *Den studerende skal have færdigheder i at vurdere kundens samlede lønsomhed og håndtere eventuelle lønsomhedsfremmende tiltag.*

Kompetencer:

- *Den studerende skal selvstændigt kunne varetage og formidle komplette forsikringsløsninger på de typiske særlige problemstillinger, der er forbundet med salg og rådgivning af privatkunder, så den studerende sikrer professionelt og kompetent salg og kundebetjening i hele kundeforløbet.*
- *Den studerende skal selvstændigt kunne foretage en lønsomhedsvurdering samt identificere og varetage lønsomhedsfremmende tiltag.*



Danmarks
Akkrediteringsinstitution

Forsikringsakademiet

Bjarne Dyrberg og Anne Line Topshøj

Sendt pr. e-mail:

bjd@foak.dk

alt@foak.dk

Resultat af niveauvurdering af Certificeret privatkunderådgiver

Danmarks Akkrediteringsinstitution (AI) har behandlet jeres ansøgning om indplacering af uddannelsen *Certificeret privatkunderådgiver* på niveau 5 i den danske Kvalifikationsramme for Livslang Læring¹.

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

AI har, bistået af faglig ekspert Søren Fossø, skadechef hos Tryg, foretaget en samlet vurdering af, om uddannelsens mål for læringsudbytte kan indplaceres i Kvalifikationsrammen på det ansøgte niveau². Den samlede vurdering er baseret på tre vurderingspunkter: Uddannelsens mål for læringsudbytte, undervisernes faglige kvalifikationer og anvendelsen af undervisningsevalueringer på uddannelsen. Vurderingen baserer sig på skriftlig materiale fra ansøger, herunder ansøgers beskrivelse af uddannelsens mål for læringsudbytte, undervisernes CV'er og en redegørelse for uddannelsens procedure for undervisningsevaluering. Vurderingen af de tre punkter vil blive uddybet nedenfor.

Læringsudbytte

AI vurderer samlet set, at niveauet for uddannelsens samlede mål for læringsudbytte, der er beskrevet som viden, færdigheder og kompetencer, svarer til niveau-beskrivelsen af niveau 5 i Kvalifikationsrammen. Dog bemærker AI, at uddannelsens samlede mål for læringsudbytte vedrørende den uddannedes kompetencer ikke tydeligt afspejler den del af kvalifikationsrammens niveaubeskrivelse der vedrører, at den uddannede skal kunne identificere og udvikle egne muligheder for forsat videreuddannelse i forskellige læringsmiljøer (jf. kvalifikationsrammens pkt. 3 under kompetencer, niveau 5). Af de samlede mål for læringsudbytte fremgår det bl.a., at de studerende efter endt uddannelse vil få viden om bl.a. forskellige forsikringsløsninger, love og regler herfor, kundens lønsomhed og om skadesituationer, som dækkes af privatkundens forsikringer samt en række færdigheder til at kunne udarbejde og præsentere løsninger, der lever op til kundens forsikringsbehov. AI vurderer også, at der er tydelig sammenhæng mellem uddannelsens samlede mål for læringsudbytte og uddannelsens formål, hvor det i begge tilfælde fremstår klart, at de studerende efter endt uddannelse selvstændigt og med en

26. marts 2020

**Danmarks
Akkrediteringsinstitution**
Ledelsessekretariatet

Bredgade 38
1260 København K
Tel. 3392 6900

www.akkr.dk

CVR-nr. 3060 3907

Sagsbehandler
Emilie Dupont
Tel. 72 31 88 49
emdu@akkr.dk

Ref.-nr.
20/07435

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

² Jf. Vejledning til niveauvurdering i forhold til den nationale Kvalifikationsramme for Livslang Læring for private og offentlige uddannelser, der ikke er underlagt Kulturministeriet, Uddannelses- og Forskningsministeriet eller Undervisningsministeriets tilsyn.



professionel tilgang skal kunne sælge og rådgive om skadeforsikringer til privatkunder samt varetage lønsomhedsfremmende tiltag for kunden.

Undervisernes faglige kvalifikationer

AI vurderer, at underviserne har de nødvendige faglige kvalifikationer, der muliggør, at de studerende kan opnå de samlede mål for læringsudbytte. I vurderingen er der lagt vægt på, at de centrale undervisere har relevante uddannelsesbaggrunde og relevant erhvervserfaring som fx skadebehandler og forsikringsfaglig vejleder. Underviserne har desuden alle taget supplerende moduler på Forsikringsakademiet inden for området. Underviserne deltager derudover løbende i forsikringsfaglig sparring med eksperter inden for branchen, og herigennem holdes de opdaterede på bl.a. faglige problematikker, ændringer i lovgivning og udvikling af produkter eller procedurer, hvilket er positivt. AI vurderer ligeledes, at der er god sammenhæng mellem undervisernes uddannelsesbaggrunde, erhvervserfaring og de moduler, de underviser i. Foruden CV'erne for de centrale undervisere, har AI og eksperterne modtaget et CV for en ekstern underviser, som er angivet som typisk for de øvrige eksterne undervisere, der benyttes på uddannelsen. De eksterne undervisere underviser typisk 1-2 gange årligt på uddannelsen. AI og eksperterne vurderer hertil, at den eksterne underviser har solid og relevant erhvervserfaring, og samtidig har taget en lang række kurser på Forsikringsakademiet, og dermed har opbygget specialiseret viden, som er relevant for rollen som ekstern underviser.

**Danmarks
Akkrediteringsinstitution**

Undervisningsevaluering

AI vurderer, at den måde uddannelsen gennemfører og anvender undervisningsevalueringer samlet set understøtter, at de studerende kan opnå uddannelsens samlede mål for læringsudbytte. På uddannelsen gennemføres der undervisningsevaluering to gange undervejs på hvert af uddannelsens to moduler i form af en online survey. Evalueringen gennemføres i modulets første del og ved modulets afslutning. Resultaterne af evalueringerne behandles, og underviserne på uddannelsen følger dem løbende og samarbejder bl.a. med den produktansvarlige på uddannelsen og chefen for læring og udvikling om eventuelle udfordringer på modulet. Det er den produktansvarlige på uddannelsen, der har det overordnede ansvar for hele uddannelsen, og som følger op på kvaliteten og eventuelle problemer, der vedrører uddannelsens ramme eller metode, og som sikrer af der er en fornuftig faglig progression. Det er chefen for læring og udvikling, der er overordnet ansvarlig for Forsikringsakademiets kvalitetssystem.