

## Entwurf

**Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der  
Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf  
Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau  
(Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau-Ausbildungsordnung)  
erlassen werden**

Auf Grund des §§ 8 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG), BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 32/2018, wird verordnet:

**Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau ist mit einer Lehrzeit von drei Jahren eingerichtet.

(2) In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Finanzdienstleistungskaufmann bzw. Finanzdienstleistungskauffrau) zu bezeichnen.

**Berufsprofil**

§ 2. (1) Mit dem positiven Abschluss der Lehrabschlussprüfung und der Berufsschule verfügt der Finanzdienstleistungskaufmann/die Finanzdienstleistungskauffrau über folgende berufliche Kompetenzen:

**1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

**a) Kundenakquise und Kundenberatung**

Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau verfügt über Kenntnis der gesetzlichen Bestimmungen der Geld- und Versicherungswirtschaft, um seine/ihre Aufgaben effizient ausführen zu können. Er/Sie kann geeignete Maßnahmen zu Neukundengewinnung setzen und bearbeitet eigenständig Kundenanfragen. Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau erkennt die Bedürfnisse der Kunden und berät sie bei der Wahl der Produkte und Dienstleistungen. Dazu zählt in jedem Fall die Beratung über Veranlagungen, Investitionen, Finanzierungen und Versicherungen (zB Geldanlage, Kreditaufnahme, Unfallversicherung). Er/Sie geht dabei stets auf Fragen des Kunden ein und beantwortet diese kompetent. Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau erstellt auf Basis der erhobenen Kundeninformationen und entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben ein passendes Angebot und informiert über die entsprechenden Konditionen und rechtlichen Bedingungen der Produkte. Schließlich unterstützt er/sie den Kunden bei der Antragsstellung und prüft die Anträge.

**b) Kundenbetreuung**

Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau führt bei bestehenden Verträgen die Bestandspflege durch, indem er/sie Vertragsänderungen, Anpassungen oder Auflösungen entsprechend betrieblicher und rechtlicher Vorgaben vornimmt. Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau dokumentiert Schadensmeldungen entsprechend betrieblicher Vorgaben und beurteilt den Versicherungsschutz auf Basis vertraglicher Grundlagen oder veranlasst eine Prüfung der Sachverhalte durch Dritte. Beschwerden und Reklamationen können vom Finanzdienstleistungskaufmann/von der Finanzdienstleistungskauffrau entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben bearbeitet werden.

**c) Office-Management**

Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau erfüllt vielfältige Aufgaben im Rahmen der betrieblichen Kommunikation. Dazu zählt insbesondere der Brief- bzw. E-Mail-Verkehr, bei dem er/sie die Textgestaltung unter Berücksichtigung betriebsinterner Vorgaben (zB Corporate Design) erledigt. Er/Sie übernimmt das Terminmanagement und organisiert Besprechungen, Meetings und Dienstreisen. Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau erledigt auch den Postein- und -ausgang. Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent. Darüber hinaus übernimmt der Finanzdienstleistungskaufmann/die Finanzdienstleistungskauffrau Aufgaben im Rahmen der Datenaufbereitung (Arbeiten mit Statistiken und Kennzahlen).

### **2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, die der Finanzdienstleistungskaufmann/die Finanzdienstleistungskauffrau in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern erfüllen kann, setzt er/sie folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

#### **a) Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld**

Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient zu organisieren und auszuführen. Er/Sie agiert innerhalb der betrieblichen Aufbau- und Ablauforganisation selbst-, sozial- und methodenkompetent und bearbeitet die ihm/ihr übertragenen Aufgaben lösungsorientiert sowie situationsgerecht auf Basis seines/ihres Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

#### **b) Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten**

Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau wendet die Grundsätze des betrieblichen Qualitätsmanagements an und bringt sich in die Weiterentwicklung der betrieblichen Standards ein. Er/Sie reflektiert sein/ihr eigenes Vorgehen und nutzt die daraus gewonnenen Erkenntnisse in seinem/ihrem Aufgabenbereich. Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Darüber hinaus agiert der Finanzdienstleistungskaufmann/die Finanzdienstleistungskauffrau nachhaltig und ressourcenschonend.

#### **c) Digitales Arbeiten**

Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau wählt im Rahmen der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben die für seine/ihre Aufgaben am besten geeignete/n digitalen Geräte, betriebliche Software und digitalen Kommunikationsformen aus und nutzt diese effizient. Er/Sie beschafft auf digitalem Weg die für die Aufgabenbearbeitung erforderlichen betriebsinternen und -externen Informationen. Der Finanzdienstleistungskaufmann/Die Finanzdienstleistungskauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben (zB Datenschutzgrundverordnung).

## **Berufsbild**

§ 3. (1) Zum Erwerb der im Berufsprofil angeführten beruflichen Kompetenzen wird das folgende Berufsbild mit Kenntnissen und Fertigkeiten in Form von Ausbildungszielen festgelegt.

(2) Das Berufsbild gliedert sich in fachübergreifende und fachliche Kompetenzbereiche.

(3) Die fachlichen Kompetenzbereiche sind nach Lehrjahren gegliedert. Die in den Kompetenzbereichen angeführten Kenntnisse und Fertigkeiten sind spätestens bis zum Ende des jeweils angeführten Lehrjahres zu vermitteln.

(4) Die fachübergreifenden Kompetenzbereiche sind während der gesamten Lehrzeit zu berücksichtigen und zu vermitteln.

(5) Fachübergreifende Kompetenzbereiche sind:

<b>1. Kompetenzbereich: Arbeiten im betrieblichen und beruflichen Umfeld</b>	
<b>1.1 Betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation</b>	
Er/Sie kann...	
1.1.1	sich in den Räumlichkeiten des Lehrbetriebs zurechtfinden.
1.1.2	die wesentlichen Aufgaben der verschiedenen Bereiche des Lehrbetriebs erklären.
1.1.3	die Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche sowie der betrieblichen Prozesse darstellen.

1.1.4 die wichtigsten Verantwortlichen nennen (zB Geschäftsführer/in) und seine/ihre Ansprechpartner/innen im Lehrbetrieb erreichen.
1.1.5 die Vorgaben der betrieblichen Ablauforganisation und des Prozessmanagements bei der Erfüllung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.1.6 die in den Kompetenzbereichen 4-8 erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten in anderen betrieblichen Leistungsbereichen einsetzen (zB Personal).
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot beschreiben.
1.2.2 das Leitbild bzw. die Ziele des Lehrbetriebs erklären.
1.2.3 die Struktur des Lehrbetriebs beschreiben (zB Größenordnung, Tätigkeitsfelder, Rechtsform).
1.2.4 Faktoren erklären, die die betriebliche Leistung beeinflussen (zB Standort, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Branchentrends).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
<b>1.4 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Er/Sie kann...
1.4.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.4.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.4.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkreten Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.5 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Er/Sie kann...
1.5.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.5.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.5.3 sich nach den innerbetrieblichen Vorgaben verhalten.
1.5.4 die Abrechnung zu seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung interpretieren (zB BruttoBezug, Nettobezug, Lohnsteuer und Sozialversicherungsbeiträge).
<b>1.6 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Er/Sie kann...
1.6.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.6.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.6.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der notwendigen Flexibilität reagieren.
1.6.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.6.5 in Konfliktsituationen konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.6.6 sich zur Aufgabenbearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.6.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.6.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.6.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.6.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.7 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>

Er/Sie kann...
1.7.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Lieferanten) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.7.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.7.3 berufsadäquat und betriebsspezifisch auf Englisch kommunizieren.
<b>1.8 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.8.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.8.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.8.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kunden- sowie betrieboptimierte Lösungen finden.
<b>2. Kompetenzbereich: Qualitätsorientiertes, sicheres und nachhaltiges Arbeiten</b>
<b>2.1 Betriebliches Qualitätsmanagement</b>
Er/Sie kann...
2.1.1 betriebliche Qualitätsvorgaben im Aufgabenbereich anwenden.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards mitwirken.
2.1.3 die eigene Tätigkeit hinsichtlich der Einhaltung der Qualitätsstandards überprüfen.
2.1.4 die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung reflektieren und diese in die Aufgabenbewältigung einbringen.
<b>2.2 Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>
Er/Sie kann...
2.2.1 Betriebs- und Hilfsmittel sicher und sachgerecht einsetzen.
2.2.2 die betrieblichen Sicherheitsvorschriften einhalten.
2.2.3 Aufgaben von mit Sicherheitsagenden beauftragten Personen im Überblick beschreiben.
2.2.4 berufsbezogene Gefahren, wie Sturz- und Brandgefahr, in seinem/ihrer Arbeitsbereich erkennen und sich entsprechend den Arbeitsschutz- und Brandschutzvorgaben verhalten.
2.2.5 sich im Notfall richtig verhalten.
2.2.6 bei Unfällen geeignete Erste-Hilfe-Maßnahmen ergreifen.
2.2.7 die Grundlagen des ergonomischen Arbeitens anwenden.
<b>2.3 Nachhaltiges und ressourcenschonendes Handeln</b>
Er/Sie kann...
2.3.1 die Bedeutung des Umweltschutzes für den Lehrbetrieb darstellen.
2.3.2 die Mülltrennung nach rechtlichen und betrieblichen Vorgaben umsetzen.
2.3.3 energiesparend arbeiten und Ressourcen sparsam einsetzen.
<b>3. Kompetenzbereich: Digitales Arbeiten</b> (Diese Berufsbildpositionen schließen gegebenenfalls auch entsprechende analoge Anwendungen mit ein.)
<b>3.1 Datensicherheit und Datenschutz</b>
Er/Sie kann...
3.1.1 die rechtlichen und betriebsinternen Vorgaben einhalten (zB Datenschutzgrundverordnung).
3.1.2 Urheberrecht und Datenschutzbestimmungen beachten.
3.1.3 Gefahren und Risiken erkennen (zB Phishing-E-Mails, Viren).
3.1.4 Maßnahmen treffen, wenn Sicherheitsprobleme und Auffälligkeiten auftreten (zB rasche Verständigung des Datenschutzbeauftragten bzw. der verantwortlichen EDV-Administration).
3.1.5 Maßnahmen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben ergreifen, um Daten, Dateien, Geräte und Anwendungen vor Fremdzugriff zu schützen (zB sorgsamer Umgang mit Passwörtern und Hardware).
<b>3.2 Software und weitere digitale Anwendungen</b>

Er/Sie kann...	
3.2.1 Software bzw. Apps für Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentationserstellung, Kommunikation sowie Datenbanken und weitere digitale Anwendungen kompetent verwenden (zB in den Bereichen Warenwirtschaft, Kundenmanagement, Terminmanagement).	
3.2.2 die für eine auszuführende Aufgabe am besten geeignete betriebliche Software bzw. digitale Anwendung auswählen.	
3.2.3 Inhalte unter Einhaltung der betriebsinternen Vorgaben selbst entwickeln bzw. vorhandene Inhalte editieren und zielgruppengerecht aufbereiten (zB Texte, Kalkulationen, Präsentationen unter Berücksichtigung des Corporate Designs erstellen).	
3.2.4 Daten aufbereiten (zB Statistiken und Diagramme erstellen).	
3.2.5 mit betrieblichen Datenbanken arbeiten (zB Daten erfassen, löschen, aktualisieren).	
3.2.6 Inhalte aus verschiedenen Datenquellen beschaffen und zusammenfügen.	
3.2.7 Probleme im Umgang mit Software und digitalen Anwendungen lösen (zB Hilfefunktion nutzen, im Internet bzw. Intranet nach Problemlösungen recherchieren).	
<b>3.3 Digitale Kommunikation</b>	
Er/Sie kann...	
3.3.1 ein breites Spektrum an Kommunikationsformen verwenden (zB E-Mail, Telefon, Videokonferenz, Social Media).	
3.3.2 eine geeignete Kommunikationsform anforderungsbezogen auswählen.	
3.3.3 verantwortungsbewusst und unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben in sozialen Netzwerken agieren.	
<b>3.4 Datei- und Ablageorganisation</b>	
Er/Sie kann...	
3.4.1 sich in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur zurechtfinden (zB gespeicherte Dateien finden).	
3.4.2 in der betrieblichen Datei- bzw. Ablagestruktur arbeiten und dabei die Grundregeln eines effizienten Dateimanagements berücksichtigen (zB Ordner anlegen bzw. löschen, Vergabe von Dateinamen).	
3.4.3 sich an die betrieblichen Vorgaben zur Datenanwendung und Datenspeicherung halten.	
3.4.4 Ordner und Dateien unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben teilen (zB unter Nutzung von Cloud-Diensten, VPN, Intranet, Extranet).	
<b>3.5 Informationssuche und -beschaffung</b>	
Er/Sie kann...	
3.5.1 Suchmaschinen für die Online-Recherche effizient (zB unter Einsatz entsprechender Suchtechniken) nutzen.	
3.5.2 nach gespeicherten Dateien suchen.	
3.5.3 in bestehenden Dateien relevante Informationen suchen.	
3.5.4 in Datenbankanwendungen Daten filtern.	
<b>3.6 Bewertung und Auswahl von Daten und Informationen</b>	
Er/Sie kann...	
3.6.1 die Zuverlässigkeit von Informationsquellen und die Glaubwürdigkeit von Daten und Informationen einschätzen.	
3.6.2 Daten und Informationen interpretieren und nach betrieblichen Vorgaben entscheiden, welche Daten und Informationen herangezogen werden.	
3.6.3 Daten und Informationen strukturiert aufbereiten.	
(6) Fachliche Kompetenzbereiche sind:	
<b>4. Kompetenzbereich: Kundenakquise und Kundenberatung</b>	
<b>4.1 Kundenakquise</b>	
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3

4.1.1 im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten geeignete Maßnahmen und Aktionen zur Neukundengewinnung ausarbeiten und umsetzen.			
<b>4.2 Beratung und Vermittlung von Veranlagungen, Investitionen, Finanzierungen und Versicherungen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
4.2.1 die relevanten gesetzlichen Bestimmungen und Regulatorien (zB HIKrG) in den Bereichen, wie zB Kreditvermittlung, Wertpapierdienstleistungen, Versicherungsvermittlung, anwenden.			
4.2.2 Anfragen von Kunden unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail) und komplexe Kundenanfragen an die zuständige Stelle weiterleiten.			
4.2.3 sich nach den rechtlichen Vorgaben vorstellen und die gesetzlich vorgeschriebenen Standardinformationen übergeben.			
4.2.4 durch gezielte Fragestellungen und nach rechtlichen Vorgaben die Situation des Kunden analysieren und die Kundenbedürfnisse ermitteln (zB optimaler Deckungsumfang bei Versicherungslösungen, geeignetste Finanzierungs- oder Veranlagungsvariante).			
4.2.5 anhand der erhobenen Kundeninformationen mit Hilfe der im Rahmen der betrieblichen Prozesse vorgesehenen elektronischen Hilfsmittel und Beratungstools passende Angebote erstellen.			
4.2.6 über die Eckdaten und Besonderheiten der unterschiedlichen Produkte informieren (zB Kosten, Risiko, Bindefristen, Möglichkeiten und Konsequenzen bei vorzeitiger Vertragsauflösung, Konditionen, Leistungsumfang).			
4.2.7 die unterschiedlichen Produkte erklären und bei der Auswahl von Produkten unterstützen.			
4.2.8 Bedingungen und Erfordernisse für das Zustandekommen eines Vertrages (zB Versicherungs-, Kreditvertrag) darstellen.			
4.2.9 auf Zusatzprodukte bzw. Zusatzbausteine hinweisen und anbieten.			
4.2.10 auf Fragen des Kunden eingehen und kompetent antworten oder gegebenenfalls recherchieren und nachliefern.			
4.2.11 die Dokumentation der Kundenwünsche und der Gründe für die Produktempfehlung erstellen.			
4.2.12 den Kunden bei der Antragsstellung (zB für einen Kredit) unterstützen.			
<b>4.3 Antragsprüfung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
4.3.1 die Angaben des Antragsstellers prüfen (zB auf Vollständigkeit).			
4.3.2 besondere Sachverhalte oder Risikokriterien (zB Vorerkrankungen) prüfen oder zur Prüfung weiterleiten.			
4.3.3 besondere Kundenanliegen (zB Einschlüsse, Sondertilgungen) prüfen oder zur Prüfung weiterleiten.			
4.3.4 bei der Vertragserstellung oder Antragsablehnung mitwirken.			
<b>5. Kompetenzbereich: Kundenbetreuung</b>			
<b>5.1 Bestandspflege</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
5.1.1 Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen (zB Deckungsumfangerweiterung, Adressänderungen) entsprechend den betrieblichen Vorgaben durchführen.			
5.1.2 bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituationen anpassen.			
5.1.3 die Pflichten des Kunden (zB ordnungsgemäße Zahlung der Kreditrate, Obliegenhei-			

ten des Versicherungsnehmers) darstellen und Folgen der Verletzung den jeweiligen Kunden erklären.			
<b>5.2 Schadensbearbeitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.2.1 Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären.			
5.2.2 Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren.			
5.2.3 Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten.			
<b>5.3 Auflösung von Verträgen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.3.1 sämtliche Beendigungsmöglichkeiten von Verträgen darstellen.			
5.3.2 Verträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten bzw. Bindefristen sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen.			
5.3.3 bei der Vertragsauflösung mitwirken.			
<b>5.4 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.4.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
5.4.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
<b>6. Kompetenzbereich: Office-Management</b>			
<b>6.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihres Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
6.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
<b>6.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.</b>			
<b>6.2 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
6.2.2 Informationen sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Gesprächsnotizen).			
6.2.3 Auskünfte im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben geben bzw. an die zuständige Stelle verweisen und Auskünfte einholen.			
6.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
6.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
6.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
6.2.7 Texte auf Rechtschreibung und Grammatik überprüfen.			
<b>6.3 Posteingang und -ausgang</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		

	1	2	3
6.3.1 den Postein- und -ausgang bearbeiten (zB Postverteilung, frankieren, mit Zustelldiensten kommunizieren).			
6.3.2 E-Mails bearbeiten (zB beantworten oder weiterleiten).			
<b>6.4 Terminmanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
6.4.2 eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen.			
6.4.3 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
6.4.4 Informationen zu Terminen und entsprechend notwendige Unterlagen verschicken.			
<b>6.5 Besprechungen und Dienstreisen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.5.1 Raumreservierungen vornehmen und Räume vorbereiten.			
6.5.2 Unterlagen aufbereiten (zB Handouts und Präsentationen erstellen) und vorbereiten (zB Handouts in der richtigen Anzahl zur Verfügung stellen).			
6.5.3 Besucher/innen und Gäste adäquat empfangen und betreuen.			
6.5.4 Protokolle führen und die Nachbereitung übernehmen.			
6.5.5 für Dienstreisen Verkehrsmittel, Routen und Unterkünfte recherchieren und eine Auswahl unter Einhaltung betrieblicher Vorgaben treffen.			
<b>6.6 Datenaufbereitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.6.1 einfache Kennzahlen ermitteln.			
6.6.2 Statistiken aufbereiten (zB Umsatzstatistiken, Schadenssätze).			

(7) Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, in der geltenden Fassung, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, in der geltenden Fassung, zu entsprechen.

#### **Inkrafttreten und Schlussbestimmungen**

§ 4. (1) Diese Verordnung tritt mit 1. Mai 2020 in Kraft.

(2) Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau, BGBl. II Nr. 270/2006, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 457/2011, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

(3) Lehrlinge, die am 30. April 2020 im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau ausgebildet werden, können gemäß der in Abs. 2 angeführten Ausbildungsordnung weiter ausgebildet werden.

(4) Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.