

# BUNDESGESETZBLATT

## FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

---

**Jahrgang 2020****Ausgegeben am 28. Februar 2020****Teil II**

---

**72. Verordnung:      Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau-Ausbildungsordnung**

---

**72. Verordnung der Bundesministerin für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, mit der Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau (Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau-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 Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau**

§ 1. (1) Der Lehrberuf Versicherungskaufmann/Versicherungskauffrau 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 (Versicherungskaufmann bzw. Versicherungskauffrau) zu bezeichnen.

### **Berufsprofil**

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

#### **1. Fachliche Kompetenzbereiche:**

##### **a) Kundenakquise und Kundenmanagement**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau übernimmt vielfältige mit der jeweiligen Kundenanfrage oder dem -auftrag verbundene Aufgaben. Er/Sie führt entsprechend den jeweiligen Kundenbedürfnissen eine Bedarfserhebung und Risikoeinschätzung durch und empfiehlt Versicherungsprodukte aus dem Portfolio des Versicherungsunternehmens. Dabei berät er/sie Kunden bei der Auswahl der Produkte, geht auf vertragsrechtliche Bestimmungen ein und argumentiert Versicherungsleistungen. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau ermittelt auf Basis des jeweiligen Kundenauftrages den Deckungsumfang und die Versicherungsprämien und erstellt entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben das Versicherungsangebot. Beschwerden und Reklamationen können vom Versicherungskaufmann/von der Versicherungskauffrau entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben bearbeitet werden.

##### **b) Auftragsbearbeitung**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau prüft Versicherungsanträge entsprechend betriebsinternen Vorgaben und berücksichtigt dabei versicherungsrelevante Sachverhalte und Kundenanliegen. Er/Sie wirkt bei der Antragsannahme bzw. -ablehnung mit und führt bei bestehenden Verträgen die Bestandspflege durch, indem der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau Vertragsänderungen, Anpassungen oder Auflösungen entsprechend rechtlicher und betrieblicher Vorgaben vornimmt. Der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau dokumentiert Schadensmeldungen entsprechend betrieblicher Vorgaben und beurteilt den Versicherungsschutz auf Basis vertraglicher Grundlagen sowie rechtlicher und betrieblicher Vorgaben oder veranlasst eine Prüfung der Sachverhalte durch Dritte. Er/Sie wirkt bei der Schadensregulierung mit und berät Kunden über die Obliegenheiten der Vertragsparteien.

##### **c) Office-Management**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau 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 Tourenplanungen für ein Vertriebsgebiet. Kennzahlen und Statistiken werden vom Versicherungskaufmann/von der Versicherungskauffrau ausgewertet und kompetent interpretiert. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau setzt im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit die betrieblichen Vorgaben des Marketings um. Er/Sie korrespondiert mit internen und externen Schnittstellen (zB bei Beschaffungsprozessen, zur Erstellung von Sachverständigengutachten). Er/Sie nutzt die Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent.

## **2. Fachübergreifende Kompetenzbereiche:**

Zur Erfüllung dieser fachlichen Aufgaben, setzt der Versicherungskaufmann/die Versicherungskauffrau folgende fachübergreifende Kompetenzen ein:

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

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau verfügt über grundlegende Kenntnisse des betrieblichen Leistungsspektrums und betriebs- und volkswirtschaftlicher sowie ökologischer Zusammenhänge, um seine/ihre Tätigkeiten effizient und nachhaltig 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/ihrer Verständnisses für Intrapreneurship. Darüber hinaus kommuniziert er/sie zielgruppenorientiert, berufsadäquat auch auf Englisch, und agiert kundenorientiert.

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

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau 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/ihrer Aufgabenbereich. Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau beachtet die rechtlichen und betrieblichen Regelungen für seine/ihre persönliche Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und handelt bei Unfällen und Verletzungen situationsgerecht. Im Rahmen seines/ihrer Aufgabenbereiches berücksichtigt er/sie wesentliche ökologische Auswirkungen seiner/ihrer Tätigkeit und handelt somit nachhaltig und ressourcenschonend.

### **c) Digitales Arbeiten**

Der Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau 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 Versicherungskaufmann/Die Versicherungskauffrau agiert auf Basis seiner/ihrer digitalen Kompetenz zielgerichtet und verantwortungsbewusst. Dazu zählt vor allem der sensible und sichere Umgang mit Daten unter Berücksichtigung der rechtlichen und betrieblichen 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 (zB Innendienst und Vertrieb) 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.
<b>1.2 Leistungsspektrum und Eckdaten des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.2.1 das betriebliche Leistungsangebot (zB Versicherungssparten und -formen) 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 Marktbedingungen, Zielgruppen).
<b>1.3 Branche des Lehrbetriebs</b>
Er/Sie kann...
1.3.1 einen Überblick über die Branche des Lehrbetriebs geben (zB Marktanteile nach Versicherungssparten).
1.3.2 die Position des Lehrbetriebs in der Branche darstellen.
1.3.3 verschiedene Vertriebsformen (zB Exklusivvertrieb, Makler, Online-Abschlüsse) erklären.
1.3.4 die Grundlagen des Versicherungswesens darstellen (zB Versicherungsprinzip, Sozialversicherung und private Versicherungen, Rückversicherung).
1.3.5 einen Überblick über die Produkte der Branche (zB Sach- und Personenversicherungen, Finanzdienstleistungs- und Sparprodukte) geben.
<b>1.4 Rechtsgrundlagen</b>
Er/Sie kann...
1.4.1 die für seinen/ihren Aufgabenbereich wesentlichen grundlegenden Inhalte aus allgemeinen Rechtsquellen (zB ABGB, UGB, KSchG, DSGVO, GewO, MaklerG) anwenden.
1.4.2 besondere Rechtsquellen (zB VersVG, VAG, AVB) anwenden.
1.4.3 die Standards der IDD (Insurance Distribution Directive) in seinem/ihrer betrieblichen Aufgabengebiet anwenden.
<b>1.5 Ziel und Inhalte der Ausbildung sowie Weiterbildungsmöglichkeiten</b>
Er/Sie kann...
1.5.1 den Ablauf seiner/ihrer Ausbildung im Lehrbetrieb erklären (zB Inhalte und Ausbildungsfortschritt).
1.5.2 Grundlagen der Lehrlingsausbildung erklären (zB Ausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule, Bedeutung und Wichtigkeit der Lehrabschlussprüfung).
1.5.3 die Notwendigkeit der lebenslangen Weiterbildung erkennen und sich mit konkrete Weiterbildungsangeboten auseinandersetzen.
<b>1.6 Rechte, Pflichten und Arbeitsverhalten</b>
Er/Sie kann...
1.6.1 auf Basis der gesetzlichen Rechte und Pflichten als Lehrling seine/ihre Aufgaben erfüllen.
1.6.2 Arbeitsgrundsätze wie Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit usw. einhalten und sich mit seinen/ihren Aufgaben im Lehrbetrieb identifizieren.
1.6.3 sich nach den Vorgaben des Lehrbetriebs verhalten.
1.6.4 eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren (anhand seiner/ihrer Lehrlingsentschädigung sowie eines anonymisierten Personalverrechnungs-Abrechnungsbeleges einer anderen Beschäftigtengruppe im Betrieb).
1.6.5 die für ihn/sie relevanten Bestimmungen des KJBG (minderjährige Lehrlinge) bzw. des AZG und ARG (erwachsene Lehrlinge) und des GIBG grundlegend verstehen.
<b>1.7 Selbstorganisierte, lösungsorientierte und situationsgerechte Aufgabenbearbeitung</b>
Er/Sie kann...
1.7.1 seine/ihre Aufgaben selbst organisieren und sie nach Prioritäten reihen.
1.7.2 den Zeitaufwand für seine/ihre Aufgaben abschätzen und diese zeitgerecht durchführen.
1.7.3 sich auf wechselnde Situationen einstellen und auf geänderte Herausforderungen mit der

notwendigen Flexibilität reagieren.
1.7.4 Lösungen für aktuell auftretende Problemstellungen entwickeln und Entscheidungen im vorgegebenen betrieblichen Rahmen treffen.
1.7.5 in Konfliktsituationen (zB Interessenkonflikte bei Verkaufsgesprächen, Vermittlerwechsel, Ausnahmetarifierungen) konstruktiv handeln bzw. entscheiden, wann jemand zur Hilfe hinzugezogen wird.
1.7.6 sich zur Aufgabebearbeitung notwendige Informationen selbstständig beschaffen.
1.7.7 in unterschiedlich zusammengesetzten Teams arbeiten.
1.7.8 die wesentlichen Anforderungen für die Zusammenarbeit in Projekten darstellen.
1.7.9 Aufgaben in betrieblichen Projekten übernehmen.
1.7.10 die eigene Tätigkeit reflektieren und gegebenenfalls Optimierungsvorschläge für seine/ihre Tätigkeit einbringen.
<b>1.8 Zielgruppengerechte Kommunikation</b>
Er/Sie kann...
1.8.1 mit verschiedenen Zielgruppen (wie Ausbildern/Ausbilderinnen, Führungskräften, Kollegen/Kolleginnen, Kunden, Sachverständige) kommunizieren und sich dabei betriebsadäquat verhalten.
1.8.2 seine/ihre Anliegen verständlich vorbringen und der jeweiligen Situation angemessen auftreten.
1.8.3 berufsadäquat und betriebspezifisch auf Englisch kommunizieren (insbesondere Fachausdrücke anwenden).
<b>1.9 Kundenorientiertes Agieren</b> (Unter Kunden werden sämtliche Adressaten der betrieblichen Leistung verstanden.)
Er/Sie kann...
1.9.1 erklären, warum Kunden für den Lehrbetrieb im Mittelpunkt stehen.
1.9.2 die Kundenorientierung bei der Erfüllung aller seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.
1.9.3 mit unterschiedlichen Kundensituationen kompetent umgehen und kundenoptimierte 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 umsetzen.
2.1.2 an der Entwicklung von Qualitätsstandards des Lehrbetriebs 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 Arbeitnehmerschutz- 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 Vorgaben und jene des Lehrbetriebs 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 IT-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 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 Vorgaben des Lehrbetriebs 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 rechtlichen und 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 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: Office-Management</b>			
<b>4.1 Ausstattung des Arbeitsbereichs</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.1.1 die übliche Ausstattung seines/ihrer Arbeitsbereichs kompetent verwenden (zB PC/Laptop, Drucker, Telefonanlage).			
4.1.2 die im Rahmen seiner/ihrer Tätigkeit auftretenden einfachen Probleme selbstständig lösen (zB Papierstau beseitigen, Toner austauschen).			
4.1.3 bei komplexen Problemen Maßnahmen entsprechend den betrieblichen Regelungen setzen.			
<b>4.2 Kommunikation</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.2.1 die betrieblichen Kommunikationsvorgaben einhalten.			
4.2.2 Informationen (zB Vertragsbestandteile, Verkaufsargumente) sinngemäß erfassen, strukturieren, nötigenfalls bearbeiten und an den Empfänger/die Empfängerin weiterleiten (zB Erstellen von Schadensmeldungen, Beratungsprotokoll).			
4.2.3 Auskünfte geben und einholen.			
4.2.4 interne Schriftverkehrsarbeiten erledigen (zB betriebsinterne Informationen aufbereiten).			
4.2.5 externe Schriftverkehrsarbeiten erledigen.			
4.2.6 bei der Gestaltung von Schriftstücken das Corporate Design des Lehrbetriebs beachten.			
4.2.7 in Bezug auf Rechtschreibung und Grammatik fehlerfreie Texte erstellen und überprüfen.			
<b>4.3 Terminmanagement</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.3.1 Termine und Terminänderungen koordinieren (zB unter Einsatz von Terminplanungsinstrumenten).			
4.3.2 Termine im betrieblichen Kalendersystem dokumentieren und verwalten.			
4.3.3 Informationen zu Terminen und erforderliche Unterlagen verschicken.			
<b>4.4 Organisation von Dienstreisen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.4.1 eine Tourenplanung für ein definiertes Vertriebsgebiet durchführen.			
4.4.2 eine realistische Einschätzung von Beratungs- und Wegzeiten vornehmen und Termine entsprechend planen.			

<b>4.5 Beschaffung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.5.1 den Ablauf des betrieblichen Beschaffungsprozesses beschreiben (zB Zuständigkeiten).			
4.5.2 die rechtlichen Bedingungen für das Zustandekommen und die Erfüllung von (Kauf-)Verträgen darstellen.			
4.5.3 die betrieblichen Regelungen bei der Beschaffung anwenden (zB Freigabeprozesse, Kontrollmechanismen).			
<b>4.6 Marketing</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.6.1 Ziele des betrieblichen Marketings erklären.			
4.6.2 einen Überblick über das betriebliche Marketing geben (zB Zielgruppen, Marketinginstrumente, Teilbereiche wie Werbung und Öffentlichkeitsarbeit).			
<b>4.7 Datenaufbereitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.7.1 einfache Kennzahlen (zB Storno- und Schadenquote) interpretieren.			
4.7.2 Statistiken (zB Absatzstatistiken) auswerten.			
<b>4.8 Betriebliches Rechnungswesens</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
4.8.1 die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen und kostenbewusst handeln.			
4.8.2 die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen.			
4.8.3 übliche Belege des Lehrbetriebs, wie Eingangs- und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten (Zuordnung nach Datum, interner und externer Herkunft, Belegart) und für die Verbuchung vorbereiten (auch digital).			
4.8.4 die Zusammensetzung der betrieblichen Kosten und deren Auswirkungen auf den wirtschaftlichen Erfolg des Ausbildungsbetriebs beschreiben und im Rahmen der betrieblichen Vorgaben an Maßnahmen mitwirken, die sich positiv auf den wirtschaftlichen Erfolg auswirken (zB Artikel mit höherem Deckungsbeitrag empfehlen).			
4.8.5 die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen (auch digital).			
<b>5. Kompetenzbereich: Kundenakquise und Kundenmanagement</b>			
<b>5.1 Beratung und Verkauf</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
5.1.1 allgemeine Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten (zB telefonisch, per E-Mail).			
5.1.2 häufig gestellte fachliche Kundenanfragen unter Einhaltung der betrieblichen Vorgaben beantworten und komplexe Kundenanfragen weiterleiten.			
5.1.3 die Deklaration entsprechend den Vorgaben der IDD umsetzen (zB Vorstellung als Kundenberater einer Versicherung, Versicherungsagent oder Versicherungsmakler).			
5.1.4 Bedingungen und Erfordernisse für das Zustandekommen eines Versicherungsvertrages darstellen.			
5.1.5 den Bedarf an Versicherungssparten (zB Unfallversicherung, Lebensversicherung)			

und Versicherungsformen (zB Einzelunfallversicherung, Ablebensversicherung) entsprechend der Kundenwünsche erheben und den gewünschten Versicherungsschutz (zB Deckungsumfang) abklären.			
5.1.6 bei speziellen Versicherungsprodukten (zB Anlageprodukten) zusätzlich erforderliche Beratungsschritte durchführen (zB zur finanziellen Situation, Verlusttragungsfähigkeit, Anlageziele, Risikobereitschaft).			
5.1.7 Deckungs-/Leistungsumfang der Versicherungsprodukte unter verantwortlicher Betreuung durch den Vorgesetzten, Betreuer oder Ausbilder präsentieren.			
5.1.8 Zusatzprodukte bzw. Bausteine zum jeweiligen Versicherungsprodukt anbieten.			
5.1.9 auf vertragsrechtliche Fragen des Kunden (zB Obliegenheiten des Versicherungsnehmers) eingehen und kompetent beantworten oder recherchieren und Versicherungsausschlüsse erklären.			
5.1.10 die Dokumentation der Kundenwünsche und der Gründe für die Produktempfehlung erstellen.			
5.1.11 zur Vorgehensweise im Schadensfall beraten.			
5.1.12 Einwände und Vorwände im Kundengespräch unter Anwendung von Kommunikationstechniken situationsbezogen behandeln.			
5.1.13 Prämienhöhe und Prämienanpassungen argumentieren.			
<b>5.2 Angebote erstellen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
5.2.1 die für eine Angebotslegung erforderlichen Informationen einholen bzw. entsprechende Unterlagen zusammenstellen.			
5.2.2 die Grundlagen der Tarifikalkulation erklären.			
5.2.3 Versicherungsprämien unter Einbezug von allgemeinen und speziellen Berechnungs- und Risikoparametern (zB Alter/Gesundheitszustand einer Person, Lage eines Objektes) und Prämienzahlungsformen (zB monatlich) und der Tarifgestaltung ermitteln.			
5.2.4 versicherungsrelevante Steuern und Abgaben berechnen und begründen.			
<b>5.3 Umgang mit Beschwerden und Reklamationen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
5.3.1 die Bedeutung eines professionellen Umgangs mit Beschwerden und Reklamationen erklären.			
5.3.2 Beschwerden und Reklamationen entsprechend den rechtlichen und betrieblichen Vorgaben bearbeiten bzw. weiterleiten (zB komplexe Kundenanliegen).			
<b>6. Kompetenzbereich: Auftragsbearbeitung</b>			
<b>6.1 Antragsprüfung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
3.1.1			
6.1.1 die Angaben des Antragsstellers prüfen (zB auf Vollständigkeit).			
6.1.2 besondere Sachverhalte (zB Hochwasserzone) oder Risikokriterien (zB Vorerkrankungen) prüfen oder betriebsintern zur Prüfung weiterleiten.			
6.1.3 die Versicherbarkeit besonderer Kundenanliegen (zB Einschlüsse) prüfen.			
6.1.4 bei der Polizzen-Erstellung oder Antragsablehnung mitwirken.			
<b>6.2 Bestandspflege</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr 1   2   3		
6.2.1 Vertragsänderungen, Anpassungen oder Ergänzungen (zB Deckungsumfangerweiterung, Adressänderungen) entsprechend den betrieblichen Vorgaben durchführen.			



6.2.2 bestehende Kunden über neue Produkte oder veränderte Rahmenbedingungen informieren und Bestandsverträge an gegenwärtige Kundensituationen anpassen.			
6.2.3 die Rechtspflichten (zB Prämienzahlungspflicht) und Obliegenheiten des Versicherungsnehmers (zB Schadenminderungspflicht) darstellen und Folgen der Verletzung den jeweiligen Kunden erklären.			
<b>6.3 Schadensbearbeitung</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.3.1 Schadensmeldungen aufnehmen und dabei schadensrelevante Sachverhalte klären.			
6.3.2 Schadensmeldungen entsprechend den betrieblichen Vorgaben dokumentieren.			
6.3.3 Schadensmeldungen prüfen und/oder zur Überprüfung der Sachverhalte die Schadensmeldung an Dritte weiterleiten.			
6.3.4 bei der Beurteilung des Versicherungsschutzes auf Basis des jeweiligen Versicherungsvertrages und der Schadensmeldung mitwirken.			
6.3.5 den Leistungsumfang im Schadensfall berechnen.			
6.3.6 bei der Schadensregulierung mitwirken oder einen Schaden ablehnen und entsprechend begründen.			
<b>6.4 Auflösung von Verträgen</b>			
Er/Sie kann...	Lehrjahr		
	1	2	3
6.4.1 sämtliche Beendigungsmöglichkeiten von Versicherungsverträgen darstellen.			
6.4.2 Versicherungsverträge auf vertraglich vereinbarte Laufzeiten sowie ordentliche und außerordentliche Kündigungs- und Rücktrittsmöglichkeiten prüfen.			
6.4.3 Versicherungsverträge auflösen oder deren Kündigung begründet ablehnen.			

(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 Versicherungskaufmann/Versicherungskaufrau, BGBl. II Nr. 15/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten mit Ablauf des 30. April 2020 außer Kraft.

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

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

**Schramböck**

