

BUNDESGESETZBLATT

FÜR DIE REPUBLIK ÖSTERREICH

Jahrgang 2006

Ausgegeben am 21. Juli 2006

Teil II

270. Verordnung: Finanzdienstleistung-Ausbildungsordnung

270. Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit, mit der die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau erlassen werden (Finanzdienstleistung-Ausbildungsordnung)

Auf Grund der §§ 8 und 24 des Berufsausbildungsgesetzes, BGBl. Nr. 142/1969, zuletzt geändert durch das Bundesgesetz BGBl. I Nr. 5/2006, wird verordnet:

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

(2) In die Ausbildung im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau kann bis zum Ablauf des 31. Dezember 2011 eingetreten werden.

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

Berufsprofil

§ 2. Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

1. Empfangen und Bedienen von Kunden sowie Beraten von Kunden bei der Inanspruchnahme von Finanzdienstleistungen,
2. Vermitteln von Finanzdienstleistungsinstrumenten,
3. Erheben der spezifischen Kundenbedürfnisse,
4. Ausarbeiten von Offerten,
5. Bearbeiten von Reklamationen,
6. Abwickeln von Leistungsfällen,
7. Durchführung von administrativen Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme,
8. Mitwirken an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung,
9. Anlegen, Warten und Auswerten von Statistiken, Dateien und Karteien.

Berufsbild

§ 3. (1) Für die Ausbildung wird folgendes Berufsbild festgelegt. Die angeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sind spätestens in dem jeweils angeführten Lehrjahr beginnend derart zu vermitteln, dass der Lehrling zur Ausübung qualifizierter Tätigkeiten im Sinne des Berufsprofils befähigt wird, die insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Optimieren einschließt.

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1	Der Lehrbetrieb		
1.1	Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
1.1.1	Grundkenntnisse über die Organisation, die Kommunikation, die Aufgaben und das Leistungsangebot, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	Kenntnis der Organisation, der Kommunikation, der Aufgaben und des Leistungsangebotes, die sich aus der Stellung des Betriebes im jeweiligen Wirtschaftsbereich ergeben	
1.1.2	Grundkenntnisse über die Branchenstellung und ihre Beziehungen zur übrigen Wirtschaft	–	–
1.1.3	–	Kenntnis der Marktposition, der betriebspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Patienten oder Klienten und deren Verhalten	
1.1.4	–	Kenntnis der für den Betrieb maßgeblichen Standorteinflüsse und des Kundenverhaltens	
1.1.5	–	Kenntnis der Rechtsform und Grundkenntnisse über die spezifischen Rechtsvorschriften sowie über die sich daraus ergebenden Aufgaben des Lehrbetriebs	
1.2	Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebs- und Hilfsmittel		
1.2.2	Kenntnis der Unfallgefahren, über Erste-Hilfe-Maßnahmen sowie der einschlägigen Sicherheitsvorschriften und der sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutze des Lebens und der Gesundheit		
1.2.3	Grundkenntnisse der behördlichen Aufsichtsorgane, Sozialversicherungen und Interessenvertretungen, sowie der aushangpflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften		
1.2.4	Kenntnis der ergonomischen Gestaltung des Arbeitsplatzes		
1.2.5	Kenntnis der Vermeidung, umweltgerechten Trennung und Entsorgung von im Betrieb anfallenden Abfall- und Reststoffen		
1.2.6	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Vorschriften über Hygiene und Brandverhütung	–	–
1.3	Ausbildung im dualen System		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 des Berufsausbildungsgesetzes)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
2	Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV		
2.1	Verwaltung		
2.1.1	Kenntnis des organisatorischen Aufbaus, der Aufgaben, Zuständigkeiten und Zusammenhänge der einzelnen Betriebsbereiche und der Beziehungen zu außerbetrieblichen einschlägigen Unternehmen		
2.1.2	Kenntnis der betrieblichen Arbeitsabläufe		
2.1.3	Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten		
2.1.4	–	Auswerten von betriebspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
2.2	Organisation und Qualität		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen und bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		
2.2.2	–	–	Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
2.2.3	–	Kenntnis der betriebsüblichen Behandlung und des Verhaltens bei Reklamationen oder Beschwerden	Mitwirken beim Behandeln von Reklamationen oder Beschwerden
2.2.4	–	Grundkenntnisse über das Leistungsangebot von Bahn, Post, anderen Verkehrsträgern und Kommunikationseinrichtungen	
2.2.5	Administration und Organisation von Terminen und/oder Dienstreisen sowie Vor- und Nachbereiten von Verhandlungen und Besprechungen		
2.2.6	Grundkenntnisse des Qualitätswesens	Kenntnis des betriebsüblichen Qualitätsmanagements	
2.2.7	Kenntnis über Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung		–
2.3	Kommunikation		
2.3.1	Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen		
2.3.2	Arbeiten mit Formularen und Vordrucken		
2.3.3	Sprach- und fachgerechte Ausdrucksweise (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.4	Führen von zielgerichteten Gesprächen (deutsch- und fremdsprachig)		
2.3.5	Kunden-, Patienten- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggebern, Auftragnehmern, Kunden, Parteien, Klienten oder Lieferanten		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und –ausgang, Ablage, Evidenz und Registratur		
2.3.8	–	Kenntnis der facheinschlägigen fremdsprachigen Fachausdrücke	
2.3.9	–	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit	Kenntnis der branchen- und betriebsüblichen Mittel und Möglichkeiten von Marketing, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit
2.3.10	–	Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden, Klienten, Patienten oder Parteien	
2.4	EDV		
2.4.1	Grundkenntnisse über die Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	Kenntnis der Struktur der betrieblichen EDV (Anwendung und Aufgabe der EDV in der Betriebsorganisation wie Textverarbeitung, Kalkulation, Bestellwesen, Buchhaltung und Lagerhaltung)	–
2.4.2	–	Kenntnis und Anwendung der betrieblichen Einrichtungen der EDV (Hardware, Software und Betriebssysteme)	
2.4.3	–	Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (wie Textverarbeitung, Kalkulation, Internet, e-mail, Buchhaltung, Terminüberwachung und Ablage)	
2.4.4	Grundkenntnisse über den Stand und die Entwicklung neuer arbeitsplatzspezifischer Anwendungen der EDV		
2.4.5	Grundkenntnisse über den Datenschutz		
2.4.6	Erstellen und Warten von Textbausteinen und Adressdateien		
3	Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)		
3.1	Beschaffung		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3	–	Vorbereitung von und Mitwirken bei Bestellungen	Durchführen von Bestellungen
3.1.4	–	Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen	
3.1.5	–	Überwachen der Liefertermine	Maßnahmen bei Lieferverzug
3.2	Anbot		
3.2.1	Kenntnis der betrieblichen Leistungen (Waren, Produkte, Dienstleistungen)		
3.2.2	Kenntnis der branchenspezifischen Warenkennzeichnung, Normen und Produktdeklaration und/oder Rahmenbedingungen für die betriebliche Leistung		
3.2.3	–	Mitwirken bei der Erstellung von Anboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen	
4	Betriebliches Rechnungswesen		
4.1	Kostenrechnung und Kalkulation		
4.1.1	–	Grundkenntnisse über die betrieblichen Kosten, deren Beeinflussbarkeit und deren Auswirkung auf die Rentabilität und/oder Effizienz	
4.1.2	–	Grundkenntnisse über die Kostenrechnung, Kalkulation und/oder Budgeterstellung	–
4.1.3	–	Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten und/oder Budgeterstellung	
4.2	Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
4.3	Rechnungswesen		
4.3.1	Grundkenntnisse über Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	Kenntnis der Aufgaben und Funktion des betrieblichen Rechnungswesens	
4.3.2	–	Grundkenntnisse über rechnergestützte Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen	Kenntnis der rechnergestützten Abläufe im betrieblichen Rechnungswesen
4.3.3	–	Grundkenntnisse über Bedeutung und Aufgabe der Inventur und Bestandsaufnahme	
4.3.4	–	Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme	
4.3.5	Durchführen von betrieblichen Rechnungsarten, Erfassen, Prüfen und Kontrollieren von Daten		
4.3.6	Vorbereiten von Unterlagen für die Verrechnung		–
4.4	Zahlungsverkehr		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	
4.4.2	Grundkenntnisse über Kassaführung und Kassabuch	Kenntnis der Kassaführung	
4.4.3	–	–	Mitwirken beim Zahlungsverkehr
4.4.4	–	–	Kenntnis des betriebsüblichen Verfahrens bei Zahlungsverzug, Mahnwesen
4.5	Buchführung		

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
4.5.1	Grundkenntnisse über die betriebliche Buchführung und die betrieblichen Buchungsunterlagen	–	–
4.5.2	Grundkenntnisse über Buchungen und Kontierungen; Durchführen einfacher, einschlägiger Arbeiten	Betriebliche Buchungsarbeiten und Erstellen von Auswertungen und Statistiken	
4.5.3	–	Kenntnis des Einheitskontenrahmens	
5	Erweiterte Grundkenntnisse		
5.1	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen der Geldwirtschaft (einschließlich Regelungen über Bankgeheimnis, Datenschutz und Geldwäscherei, WAG und KSchG)		
5.2	Kenntnis der geld- und währungspolitischen Instrumente		
5.3	Grundkenntnisse über die österreichische Rechtsordnung; Aufbau der Behörden- und Gerichtsstruktur	–	
5.4	Führen von Verkaufsgesprächen: Bedarf und Wünsche der Kunden ermitteln, Verkaufsargumente ableiten, Fragen und Einwände der Kunden berücksichtigen		
5.5	–	–	Kenntnis der betriebsspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation
5.6	–	Fach- und situationsgerechte Kommunikation (Selbstpräsentation, Repräsentation, Interaktion) gegenüber Auftraggebern, Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern	
5.7	–	–	Kenntnis über den Datenschutz
5.8	–	Grundkenntnisse über das Controlling	
6	Geld- und Kreditwesen		
6.1	Grundkenntnisse über das Wertpapiergeschäft	Kenntnis des Wertpapiergeschäftes	
6.2	Kenntnis der Finanzierungsformen (wie Darlehensangebote, Konditionen, alternative Finanzierungskonzepte, Förderungsmaßnahmen, Vor- und Zwischenfinanzierung, Möglichkeiten der Umfinanzierung)		
7	Kundenbetreuung und Werbung		
7.1	–	Mitwirken bei der Planung, Organisation und Durchführung von Werbe- und verkaufsfördernden Maßnahmen	
8	Versicherungswesen		
8.1	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen der Versicherungswirtschaft (wie Gesellschaftsrecht, Handelsrecht, Konsumentenschutz)	–	
8.2	Kenntnis des Versicherungsvertragsrechts (VersVG), des Versicherungsaufsichtsrechts (VAG) sowie der anderen versicherungsrechtlichen Grundlagen		
8.3	Kenntnis des Aufbaus von Tarifen und der Tarifgestaltung		
8.4	Überblick über die einzelnen Versicherungssparten		
8.5	Kenntnis und Anwendung einschlägiger fremdsprachiger Fachausdrücke		
8.6	Kenntnis der versicherungsrelevanten Steuern und Abgaben		
8.7	–	Kenntnis der verschiedenen Vertriebsformen und Vertriebsorganisationen	
8.8	–	Kenntnis und Mitwirken beim Verkauf (Akquisition) von Versicherungsverträgen	
8.9	–	Beratung in Versicherungsangelegenheiten	
8.10	–	Ausarbeiten und Berechnen von Offerten	
8.11	–	–	Bestandspflege und Änderungsdienst
8.12	–	Kenntnis über das Leistungsrecht	
8.13	–	–	Auflösung von Versicherungsverträgen

Pos.	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
9	Finanzdienstleistung		
9.1	Kenntnisse der Instrumente für Aufbau, Erhalt und Absicherung von Vermögen		Mitwirken bei Beratung und/oder Vermittlung von Instrumenten für Aufbau, Erhalt und Absicherung von Vermögen
9.2	Kenntnis der Geld- und Kapitalmarktinstrumente		Mitwirken bei Beratung und/oder Vermittlung von Geld- und Kapitalmarktinstrumenten
9.3	Kenntnisse über Unternehmensbeteiligungen und deren Vermittlung		Mitwirken bei Beratung und/oder Vermittlung von Unternehmensbeteiligungen
9.4	Kenntnis über die Abwicklung von Leistungsfällen		Mitwirken bei der Abwicklung von Leistungsfällen
9.5	Grundkenntnisse von Kennzahlen zur Unternehmensanalyse und -steuerung		

(2) Bei der Ausbildung in den fachlichen Kenntnissen und Fertigkeiten ist – unter besonderer Beachtung der betrieblichen Erfordernisse und Vorgaben – auf die Persönlichkeitsbildung des Lehrlings zu achten, um ihm die für eine Fachkraft erforderlichen Schlüsselqualifikationen bezüglich Sozialkompetenz (wie Offenheit, Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit), Selbstkompetenz (wie Selbsteinschätzung, Selbstvertrauen, Eigenständigkeit, Belastbarkeit), Methodenkompetenz (wie Präsentationsfähigkeit, Rhetorik in deutscher Sprache, Verständigungsfähigkeit in den Grundzügen der englischen Sprache) und Kompetenz für das selbstgesteuerte Lernen (wie Bereitschaft, Kenntnis über Methoden, Fähigkeit zur Auswahl geeigneter Medien und Materialien) zu vermitteln.

Verhältniszahlen

§ 4. Abweichend vom § 8 Abs. 5 des Berufsausbildungsgesetzes werden folgende Verhältniszahlen betreffend das Verhältnis der Anzahl der Lehrlinge zur Anzahl der im Betrieb beschäftigten, fachlich einschlägig ausgebildeten Personen festgelegt:

1. zwei fachlich einschlägig ausgebildete Personenein Lehrling,
2. für jede weitere fachlich einschlägig ausgebildete Person.....je ein weiterer Lehrling.

Als fachlich einschlägig ausgebildete Personen gelten neben dem Lehrberechtigten (Betriebsinhaber; bei Gesellschaften der Geschäftsführer) jene, die eine fachlich einschlägige Ausbildung im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau beziehungsweise in einem verwandten Lehrberuf, oder eine einschlägige schulische Berufsausbildung absolviert haben beziehungsweise auch Personen die eine zumindest dreijährige einschlägige Praxis nachweisen können.

Evaluierung

§ 5. Die Zweckmäßigkeit der Ausbildung im Lehrberuf Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau ist unter Heranziehung eines Berufsforschungsinstitutes zu evaluieren. Der Bundes-Berufsausbildungsbeirat hat bis zum 31. Dezember 2010 ein Gutachten (Befund, Motivenbericht und Schlussfolgerungen) über die Überführung des Lehrberufes Finanzdienstleistungskaufmann/Finanzdienstleistungskauffrau, in die Regelausbildung an den Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit zu erstatten. Sofern bei der Erarbeitung eines Gutachtens keine Stimmeneinhelligkeit zustande kommt, ist gemäß § 31 Abs. 7 des Berufsausbildungsgesetzes vorzugehen.

In-Kraft-Treten

§ 6. Diese Verordnung tritt mit 1. Juli 2006 in Kraft.

Bartenstein