

## LEITLINIEN

für die BÖV-Prüfung zur Erlangung des

### AUSSENDIENST-ZERTIFIKATS

„Geprüfte(r) Versicherungsfachfrau/-fachmann“

gültig ab 1. Oktober 2010

---

## PRÄAMBEL

Die Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft (BÖV) und ihre Mitglieder, die alle Teilnehmer des Versicherungsmarktes repräsentieren, sind der festen Überzeugung, dass die Ausbildung der Versicherungsfachleute ein wichtiges Element der Qualität in den Beziehungen zwischen den Marktteilnehmern darstellt. Ausbildung ist nicht nur ein Instrument des persönlichen Wettbewerbes, sondern auch ein Anliegen des Konsumentenschutzes und zudem eine taugliche Grundlage für das Ansehen der Versicherungswirtschaft.

Im Hinblick auf diese Überlegungen hat das Exekutivkomitee des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs mit Beschluss vom 12. März 1996 in Verantwortung für den Versicherungsmarkt allen Mitgliedsunternehmen empfohlen, die nachstehenden Leitlinien auf ihre Mitarbeiter im Außendienst anzuwenden.

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Zielgruppe.....	3
2. Anrechnung erworbener Qualifikationen bzw. Berufspraxis .....	3
3. Unterbrechung der hauptberuflichen Verkaufstätigkeit.....	4
4. Anmeldung .....	4
5. Prüfungsvorbereitung .....	5
6. Prüfungstermine .....	5
7. Zusammensetzung der Prüfungskommissionen.....	5
8. Grundsätze der Prüfung .....	6
9. Beeinspruchung der negativen Gesamtbeurteilung.....	7
10. Prüfungsgebühren.....	7
11. Zertifikat.....	7
12. Datenschutz und Informationsweitergabe.....	8
13. Supervision.....	8
14. Beschlussfassung und Inkrafttreten.....	8

## 1. Zielgruppe

- 1.1. AD-Mitarbeiter, die ab dem Stichtag 1.1.1995 in die Versicherungswirtschaft eingetreten sind und dann mindestens 18 Monate ununterbrochen hauptberuflich im Verkauf tätig waren.
- 1.2. Weiters können, unter der Voraussetzung einer zumindest 18-monatigen Verkaufstätigkeit im Versicherungsbereich, zur Prüfung angemeldet werden:
  - \* Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen, die bereits vor dem 1.1.1995 hauptberuflich im Verkauf tätig waren ;
  - \* nebenberufliche Mitarbeiter sowie selbständige Versicherungsagenten von Versicherungsunternehmen ;
  - \* angestellte, im Verkauf tätige Mitarbeiter von aktiven Maklern und Versicherungsagenten (nicht bei Ruhen des Gewerbes);
  - \* Mitarbeiter von Banken, wenn das Versicherungsunternehmen, für das sie Verträge vermitteln, sie zur Prüfung anmeldet .
- 1.3. Kandidaten, die die Prüfung zur Erlangung des Gewerbescheines der Versicherungsagenten ablegen wollen und Kandidaten, die bereits Mitglied des Gremiums der Makler bzw. Versicherungsagenten sind (diese brauchen die 18 Monate Verkaufspraxis nicht nachweisen).

## 2. Anrechnung erworbener Qualifikationen bzw. Berufspraxis

Die bereits erworbenen Qualifikationen in der Versicherungswirtschaft sollen wie folgt berücksichtigt werden :

- 2.1. Die Berufsqualifikation „Versicherungskaufmann/-kauffrau“ ersetzt den schriftlichen Teil der Prüfung, d.h., der AD-Mitarbeiter hat lediglich den verkaufsrelevanten mündlichen Teil der Prüfung (gemäß der Prüfungsordnung) zu absolvieren.  
  
Eine 18-monatige ununterbrochene Verkaufstätigkeit ist Voraussetzung für den Prüfungsantritt.
- 2.2. Die Berufsqualifikation „Akad. Versicherungskaufmann/-kauffrau“ ersetzt die Prüfung zur Gänze. Die Ausstellung eines Zertifikates entfällt daher.
- 2.3. Bei Nachweis einer mindestens 18-monatigen ununterbrochenen hauptberuflichen Verkaufstätigkeit im Außendienst, die vor dem 1.1.1995 begonnen wurde, wird die Prüfung im Hinblick auf absolvierte unternehmensinterne Ausbildungsmaßnahmen und auf die zwischenzeitig gewonnene Erfahrung erlassen. Die Ausstellung eines Zertifikates entfällt daher.

### **3. Unterbrechung der hauptberuflichen Verkaufstätigkeit**

Unterbrechungen werden wie folgt berücksichtigt:

- 3.1. Unterbrechungen der hauptberuflichen Tätigkeit im Verkauf von insgesamt bis zu 3 Monaten während der zumindest 18-monatigen Vorbereitungsfrist (Pkt. 5) verlängern diese Frist um die Unterbrechungszeiträume.
- 3.2. Unterbrechungen der hauptberuflichen Tätigkeit im Verkauf von insgesamt mehr als 3 Monaten während der zumindest 18-monatigen Vorbereitungsfrist bewirken, dass die vorgesehene Vorbereitungsfrist neu zu laufen beginnt.
- 3.3. Eine Unterbrechung von mehr als fünf Jahren hauptberuflicher Verkaufstätigkeit bewirkt, dass die Anrechnung erworbener Berufspraxis gemäß Punkt 2.3. dieser Leitlinien ihre Gültigkeit verliert.

Der BÖV-Vorstand entscheidet nach Beurteilung der zwischenzeitig ausgeübten Beschäftigung und nach allfälliger Stellungnahme des Arbeitgebers über eine Verkürzung der Vorbereitungsfrist oder über eine Erlassung der Prüfung.

### **4. Anmeldung**

Die Anmeldung zur Prüfung kann durch das Versicherungsunternehmen bzw. durch einen kleinen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit Zustimmung des Prüfungskandidaten bzw. durch den Prüfungskandidaten mit Zustimmung durch das Versicherungsunternehmen bzw. dem kleinen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (bzw. analog dazu durch die Maklerfirma bzw. Agentur für ihre angestellten, im Verkauf tätigen Mitarbeiter) erfolgen.

Prüfungskandidaten, die derzeit keinen Arbeitsplatz haben, können ihre Anmeldung auch selbst bei der Bildungsakademie vornehmen und sind sonst wie Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen zu behandeln.

Kandidaten, die die Prüfung zur Erlangung des Gewerbescheines der Versicherungsagenten ablegen wollen, können die Anmeldung ebenfalls selbst vornehmen, benötigen jedoch Stempel und Unterschrift der Versicherungsagentur (subsidiär des Versicherers). Kandidaten, die bereits Mitglied des Gremiums der Makler bzw. der Versicherungsagenten sind, können sich selbst unter Vorlage einer Kopie des Gewerbescheins anmelden.

Die Anmeldung ist mit dem Anmeldeformular bis spätestens 5 Wochen vor dem gewünschten Prüfungstermin bei der Bildungsakademie vorzunehmen. Die Anmeldung gilt auch für allfällige Wiederholungsprüfungen, für die die festgelegte Gebühr neuerlich zu entrichten ist.

Der BÖV-Vorstand beurteilt das Vorliegen der Zulassungsvoraussetzungen zur Prüfung und entscheidet über individuelle Nachsichtsanträge.

## **5. Prüfungsvorbereitung**

Die Vorbereitung der AD-Mitarbeiter auf die Prüfung erfolgt grundsätzlich im Rahmen der unternehmensinternen Ausbildung innerhalb der ersten 18 - 24 Monate. Die Unternehmen haben daher ihre interne Ausbildung zeitlich und organisatorisch so auszurichten, dass diese auch eine entsprechende Prüfungsvorbereitung umfasst.

Im Bedarfsfalle können durch die BÖV-Landesstellen Prüfungsvorbereitungskurse abgehalten oder andere geeignete Ausbildungsmaßnahmen vermittelt werden.

Die Bildungsakademie stellt den Unternehmen dafür Lehr- und Lernunterlagen zur Verfügung, aus denen auch die Prüfungsfragen entwickelt werden.

## **6. Prüfungstermine**

Für die Prüfung wird in jedem Quartal je Landesstelle der Bildungsakademie an verschiedenen Orten, jedoch zum selben Zeitpunkt ein Prüfungstermin festgesetzt. Bei Bedarf können weitere Termine eingeschoben werden.

## **7. Zusammensetzung der Prüfungskommissionen**

Die Prüfungskommission besteht aus drei Mitgliedern (wenn möglich, zumindest je ein Mitglied von Arbeitgeber- und Arbeitnehmerseite). Soweit Prüfungskandidaten aus dem Maklerbereich antreten, soll zumindest ein Mitglied der Prüfungskommission Makler sein. Die Kommission setzt sich aus einem Kommissionsvorsitzenden und zwei Beisitzern zusammen, wobei ersterer ebenfalls prüft und jeweils für einen bestimmten Prüfungstermin vom Landesgeschäftsführer der Bildungsakademie (in Wien von der Bildungsakademie) bestimmt wird.

Die Prüfer, die von Versicherungsunternehmen bzw. von kleinen Versicherungsvereinen auf Gegenseitigkeit nominiert werden, sollen vorzugsweise Führungskräfte aus dem Bereich der Ausbildung oder des Vertriebes sein. Prüfer aus dem Maklerbereich werden von der zuständigen Fachgruppe der Makler nominiert. Prüfer aus dem Agentenbereich werden vom zuständigen Agentengremium nominiert. Alle Prüfer haben ihre Qualifikation durch die Absolvierung des BÖV-Prüfergrundseminares nachzuweisen. Bewährte Prüfer der Lehrabschlussprüfungen können ebenfalls herangezogen werden.

Die Prüfungskommission ist nicht berechtigt, Kandidaten zu prüfen, die demselben Unternehmen angehören wie eines der Kommissionsmitglieder.

Die Prüfer der Arbeitnehmerseite werden über Vorschlag des Vertreters der GPA im jeweiligen BÖV-Landesbeirat vom Wirtschaftsbereich Versicherung der GPA nominiert, jene der Arbeitgeberseite über Aufforderung durch die zuständige BÖV-Landesstelle (Wien: BÖV-Zentrale) durch die im jeweiligen Bundesland tätigen Unternehmen, jene der Makler bzw. Agenten durch die zuständige Fachgruppe der Makler bzw. durch das zuständige Landesgremium der Agenten im Bereich der jeweiligen Wirtschaftskammer. Der BÖV-Vorstand entscheidet mit einfacher Stimmenmehrheit über die Bestellung als Prüfer für die Dauer der laufenden Funktionsperiode (max. 3 Jahre). Ein Ausscheiden aus der Versicherungswirtschaft hat automatisch die Beendigung der Bestellung als Prüfer zur Folge.

## 8. Grundsätze der Prüfung

Im Detail ist die Durchführung der Prüfung in einer eigenen **Prüfungsordnung für die BÖV-Prüfung zur Erlangung des Außendienst-Zertifikates „Geprüfte(r) Versicherungsfachmann/-fachfrau“** geregelt.

Die Prüfung besteht aus einem **schriftlichen und einem mündlichen** Prüfungsteil.

### 8.1. Schriftlicher Prüfungsteil

Der schriftliche Prüfungsteil umfasst **drei Wissensbereiche (Prüfungsgegenstände)**:

1. Wissensbereich : Recht und allgemeine Versicherungskunde  
inkl. unternehmerischem Basiswissen;
2. Wissensbereich : Steuer, Sozial- und Personenversicherung;
3. Wissensbereich : Kfz-, Sach- und Vermögensversicherung,  
Gewerbe- und Landwirtschaftsversicherung.

Die Prüfungsfragen sind so angelegt, dass sie innerhalb folgender Prüfungszeiten zu bewältigen sind :

1. Wissensbereich : 30 Minuten
2. Wissensbereich : 30 Minuten
3. Wissensbereich : 40 Minuten

Die Fragen werden nach einem Punktesystem bewertet.

### 8.2. Mündlicher Prüfungsteil

Der mündliche Prüfungsteil (-gegenstand) ist eine Einzelprüfung in der Form von Fallbeispielen, in der Kundenorientierung und Beratungsqualität im Vordergrund stehen. Beurteilungskriterien sind die Kundenorientierung, das Gesprächsverhalten und die fachliche Richtigkeit. Der Kandidat hat die Prüfung vor der gesamten Prüfungskommission abzulegen. Die Dauer der mündlichen Prüfung beträgt max. 30 Minuten. Der Verlauf der mündlichen Prüfung und das Zustandekommen der Beurteilung der mündlichen Prüfung sind von der Prüfungskommission auf den Notizblättern nachvollziehbar festzuhalten.

### 8.3. Benotung der Prüfung

Die Gesamtbenotung erfolgt nach einer vierteiligen Skala :

- ☺ mit „Auszeichnung“ bestanden
- 😊 mit „gutem Erfolg“ bestanden
- ☹ „bestanden“
- ☹ „nicht bestanden“

### 8.4. Bekanntgabe des Prüfungsergebnisses

Das Gesamtergebnis der Prüfung ist dem Kandidaten im Anschluss an die mündliche Prüfung vom Vorsitzenden der Prüfungskommission mitzuteilen.

Bei negativem Gesamtergebnis ist dem Kandidaten der frühest mögliche Termin für die Wiederholung der Prüfung bekanntzugeben.

## **8.5. Wiederholungsprüfung**

Eine Wiederholung der Prüfung ist dreimal möglich ( d.h. vier Antritte inkl. Erstantritt ).

## **8.6. Prüfungsprotokoll**

Über die gesamte Prüfung ist ein Protokoll zu führen.

Eine Einsichtnahme in das Prüfungsprotokoll (ohne Notizen der Prüfer) im Falle eines negativen Gesamtergebnisses ist durch den Kandidaten bzw. durch einen vom Kandidaten bevollmächtigten Vertreter möglich.

## **9. Beeinspruchung der negativen Gesamtbeurteilung**

Die Beeinspruchung der negativen Gesamtbeurteilung ist bei der Bildungsakademie innerhalb von 2 Wochen nach dem Prüfungstermin durch den Kandidaten, schriftlich und mit entsprechender Begründung einzubringen.

Die Behandlung des Einspruches erfolgt gemäß „Richtlinie für Einsprüche“ in der jeweils gültigen Fassung (Anhang).

Das Stattgeben eines Einspruches bedeutet das Zurückversetzen in den Stand vor der beeinspruchten Prüfung (die Prüfungsgebühr der beeinspruchten Prüfung wird für die neue Prüfung gutgeschrieben).

Wird dem Einspruch nicht stattgegeben bleibt das Gesamtergebnis wie vor der Beeinspruchung aufrecht.

## **10. Prüfungsgebühren**

Die Prüfungsgebühr (die jährlich festgelegt wird) ist gleichzeitig mit der Anmeldung zur Prüfung an die Bildungsakademie zu entrichten.

Nur in diesem Fall ist die Zulassung des Kandidaten zu dem vorgesehenen Prüfungstermin gewährleistet.

## **11. Zertifikat**

Nach bestandener Prüfung stellt die Bildungsakademie ein Zertifikat aus, das die Ablegung der Prüfung bestätigt und das Recht verbrieft, im geschäftlichen Verkehr nach dem Namen die Berufsbezeichnung „Gepr. Versicherungsfachmann/-fachfrau“ zu führen. Das Zertifikat ist vom Vorsitzenden der Prüfungskommission und vom Landesgeschäftsführer bzw. dessen Stellvertreter (in Wien von der Bildungsakademie, bei Verhinderung vom Präsidenten) zu unterfertigen.

## **12. Datenschutz und Informationsweitergabe**

Bestehende datenschutzgesetzliche Bestimmungen sind genauestens einzuhalten. Die vom Prüfungswerber zu erhebenden Daten sind quantitativ so gering wie möglich zu halten. Dritten gegenüber besteht für die Bildungsakademie lediglich eine Auskunftspflicht, ob und wann einer bestimmten Person das AD-Zertifikat ausgestellt wurde (oder nicht).

## **13. Supervision**

Die Grundsätze der Supervision sowie die Richtlinien für die Supervision der BÖV-Prüfungen sind in dem Supervisionsguide der Bildungsakademie enthalten.

## **14. Beschlussfassung und Inkrafttreten**

Die vorliegende abgeänderte Fassung wurde vom BÖV-Vorstand per 31. Mai 2010 beschlossen und tritt mit 1. Oktober 2010 in Kraft.

### **ANHANG:**

Richtlinie für Einsprüche

## **Richtlinie für Einsprüche:**

### **1. Allgemeines:**

Aufgrund des Einspruches hat die Bildungsakademie zunächst die Mitglieder der Prüfungskommission zu einer schriftlichen Stellungnahme aufzufordern, in der alle Gründe darzulegen sind, die aus ihrer Sicht zum negativen Prüfungsergebnis geführt haben.

### **2. Vorgehensweise seitens des Einspruchswerbers**

- 2.1. Der Einspruch hat in der lt. Leitlinien für die BÖV-Prüfung zur Erlangung des Außendienst-Zertifikats „Gepr. Versicherungsfachmann/-fachfrau“ jeweils vorgesehen Frist von 2 Wochen (nach dem Prüfungstermin) durch den Kandidaten selbst, schriftlich zu erfolgen.
- 2.2. Der Grund der Beeinspruchung hat sich auf die jeweiligen Fallbeispiele zu beziehen und eine ausreichende, nachvollziehbare Begründung zu enthalten.
- 2.3. Begründungen und Erklärungen die sich nicht auf die jeweiligen Fallbeispiele beziehen, sind für einen Einspruch nicht entscheidungsrelevant.

### **3. Zusammensetzung der Einspruchskommissionen**

#### **I. Instanz**

Die Einspruchskommission setzt sich in erster Instanz aus dem Leiter der Rechtsabteilung des VVO (Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs) als Vorsitzendem, einem AD-Ausschuss-Mitglied und einem Supervisor zusammen.

Das AD-Ausschuss-Mitglied sowie ein Ersatzmitglied (für den Fall der Verhinderung bzw. Befangenheit) werden über Vorschlag des Vorsitzenden des AD-Ausschusses für die Dauer von 3 Jahren vom BÖV-Vorstand bestellt.

Als Supervisor ist grundsätzlich der bei der beeinspruchten Prüfung eingesetzte Supervisor vorgesehen. Falls bei der Prüfung keine Supervision stattgefunden hat, wird der durch den BÖV-Vorstand für die Einspruchskommission für die Dauer von 3 Jahren bestellte Supervisor eingesetzt.

Im Falle der Verhinderung bzw. der Befangenheit des Supervisors wird für die Behandlung des vorliegenden Einspruches an dessen Stelle durch den BÖV-Vorstand ein anderer Supervisor bestellt.

## **II. Instanz**

Die Einspruchskommission in zweiter Instanz setzt sich aus dem Präsidenten der Bildungsakademie als Vorsitzendem, dem Vorsitzenden des AD-Ausschusses und einem weiteren Vorstandsmitglied zusammen.

### **4. Entscheidungen der Einspruchskommissionen**

#### **I. Instanz**

Die Einspruchskommission in erster Instanz der Bildungsakademie entscheidet mit Stimmenmehrheit nach Vorliegen aller dafür notwendigen Unterlagen und der schriftlichen Stellungnahme der Prüfungskommission.

Die Kommission in erster Instanz hat ihre Entscheidung innerhalb von 3 Wochen schriftlich mit entsprechender Begründung dem Einspruchswerber bekanntzugeben sowie in Kopie seinem Unternehmen und dem Landesgeschäftsführer zu übermitteln.

Gegen eine ablehnende Entscheidung der ersten Instanz kann der Einspruchswerber innerhalb von 1 Woche schriftlich und mit entsprechender Begründung neuerlich Einspruch erheben.

#### **II. Instanz**

Die Einspruchskommission in zweiter Instanz entscheidet mit Stimmenmehrheit endgültig über den Einspruch.

Die Kommission in zweiter Instanz hat ihre Entscheidung innerhalb von 3 Wochen schriftlich mit entsprechender Begründung dem Einspruchswerber bekanntzugeben sowie in Kopie seinem Unternehmen und dem Landesgeschäftsführer zu übermitteln.

Fassung: September 2008