



Bildungsakademie der
Österreichischen
Versicherungswirtschaft

PRÜFUNGSORDNUNG
für die BÖV-Prüfung zur Erlangung des
AUSSENDIENST-ZERTIFIKATS
„Geprüfte(r) Versicherungsfachmann/-fachfrau“
gültig ab 1. Oktober 2010

INHALTSVERZEICHNIS

1. Allgemeines	3
2. Prüfungskommission	3
3. Prüfungstermine	3
4. Zuhörer bei der Prüfung.....	4
5. Prüfungsvorgang	4
6. Ermittlung des Prüfungsergebnisses	5
7. Wiederholung der Prüfung.....	8
8. Prüfungsprotokoll.....	8
9. Prüfungsgebühren	8
10. Entschädigung der Mitglieder der Prüfungskommission	9
11. Beschlussfassung und Inkrafttreten.....	9

1. Allgemeines

Die nachstehende Prüfungsordnung basiert auf den „Leitlinien für die BÖV-Prüfung zur Erlangung des AD-Zertifikates“, die am 12. März 1996 vom Exekutivkomitee des Verbandes der Versicherungsunternehmen Österreichs verabschiedet wurden, und regelt die Durchführung der Prüfungen.

2. Prüfungskommission

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. Im Einzelfall gilt ein Prüfer als befangen, wenn
 - a) er demselben Unternehmen angehört wie der Kandidat,
 - b) er den Kandidaten ausgebildet hat (Ausbilder des Kandidaten),
 - c) er mit dem Kandidaten verwandt oder verschwägert ist,
 - d) sonstige wichtige Gründe vorliegen, die geeignet sind, seine volle Unbefangenheit in Zweifel zu ziehen.

Die BÖV-Landesstelle (in Wien: die Bildungsakademie) hat für entsprechenden Ersatz zu sorgen.

3. Prüfungstermine

- 3.1. 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.
- 3.2. Die Bildungsakademie hat den Prüfungskandidaten den Prüfungstermin unter Angabe der Prüfungsgegenstände spätestens zwei Wochen vor diesem Termin schriftlich bekannt zu geben. Im Einzelfall kann im Interesse der Prüfungskandidaten diese Frist unterschritten werden.
- 3.3. Die Bildungsakademie hat die Mitglieder der Prüfungskommission drei Wochen vor dem jeweiligen Prüfungstermin schriftlich zu verständigen.

- 3.4. Fällt ein Mitglied der Prüfungskommission kurzfristig aus, so hat die Landesstelle einen anderen Prüfer heranzuziehen und dafür Sorge zu tragen, dass der Prüfungsablauf so gering wie möglich beeinträchtigt wird.

4. Zuhörer bei der Prüfung

Die Prüfung ist nicht öffentlich. Der Vorsitzende der Prüfungskommission kann jedoch einzelne Zuhörer zulassen, sofern diese ein berufliches Interesse glaubhaft machen und die räumlichen Verhältnisse die Anwesenheit der Zuhörer ohne Beeinträchtigung des Prüfungsablaufes gestatten und der Kandidat damit einverstanden ist.

5. Prüfungsvorgang

- 5.1. Der Landesgeschäftsführer bzw. sein Stellvertreter hat die Prüfung zu überwachen, um die Ordnung bei der Prüfung aufrechtzuerhalten. Mit der Beaufsichtigung und Aufrechterhaltung der Ordnung bei einzelnen Prüfungsteilen kann ein Mitglied der Prüfungskommission oder eine andere Aufsichtsperson beauftragt werden.
- 5.2. Der Kandidat hat der Aufsichtsperson über Aufforderung bei sonstigem Ausschluss von der Prüfung seine Identität nachzuweisen.
- 5.3. Wenn ein Kandidat verspätet erscheint, ist er von der Aufsichtsperson dann zur Prüfung zuzulassen, wenn eine ordnungsgemäße Durchführung der Prüfung noch möglich ist. Andernfalls ist der Kandidat von der Prüfung zurückzuweisen.
- 5.4. Wenn ein Kandidat versucht, den Erfolg in einem Prüfungsgegenstand auf unzulässige Weise herbeizuführen (z.B. Verwendung unzulässiger Arbeitsbehelfe bzw. sonstige Schwindelversuche), ist er von der Aufsichtsperson zu verwarnen. Im Wiederholungsfall ist der Kandidat von der Prüfung auszuschließen.
- 5.5. Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Prüfungsteil. Über das Ergebnis der Gesamtprüfung ist ein Protokoll zu führen.
- 5.6. **Der schriftliche Teil der Prüfung** wird in drei Wissensbereiche (Prüfungsgegenstände) eingeteilt:
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

Der schriftliche Prüfungsteil wird nach einem Punktesystem bewertet:

Die schriftliche Prüfung gilt als **bestanden**, wenn in allen drei Wissensbereichen zumindest die vorgegebene Minimalpunktzahl für den Prüfungserfolg erreicht wird. Damit kann der Kandidat unmittelbar zur mündlichen Prüfung antreten.

Jeder schriftlich negativ abgeschlossene Wissensbereich ist zu **wiederholen** bevor zum mündlichen Prüfungsteil angetreten werden kann. Bei der Wiederholungsprüfung wird ein schriftlich positiv abgeschlossener Wissensbereich nicht mehr geprüft.

- 5.7. **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. Über die Prüfung ist ein Protokoll zu führen.

Der Kandidat zieht zwei Fallbeispiele:

Fallbeispiel 1 aus den Personensparten
mit Fragen aus dem Wissensbereich 2 und eingearbeitetem Wissensbereich 1

Fallbeispiel 2 aus den Sachsparten
mit Fragen aus dem Wissensbereich 3 und eingearbeitetem Wissensbereich 1

Für die entsprechende Vorbereitung stehen dem Kandidaten max. 30 Minuten zur Verfügung.

- 5.8. Die Dauer der verkaufspraktischen mündlichen Prüfung beträgt maximal 30 Minuten. Pro Fallbeispiel übernimmt je ein Mitglied der Prüfungskommission die Rolle des „Kunden“. Der Kandidat soll mit dem „Kunden“ ein Beratungsgespräch im Rahmen des vorgegebenen Fallbeispiels führen. Die beiden anderen Kommissionsmitglieder beobachten das Verhalten des Kandidaten und vermerken den Prüfungsverlauf auf den Notizblättern. Das Ergebnis der mündlichen Prüfung ist im Protokoll einzutragen.

6. Ermittlung des Prüfungsergebnisses

- 6.1. Die Prüfungskommission hat die Leistung des Kandidaten in den einzelnen Wissensbereichen der schriftlichen Prüfung und in beiden Fallbeispielen der mündlichen verkaufspraktischen Prüfung, entsprechend dem im Prüfungsprotokoll festgelegten Notenschlüssel, mit den Noten „sehr gut“, „gut“, „befriedigend“, „genügend“ bzw. „nicht genügend“ zu bewerten.
- 6.2. Die Prüfungskommission hat auf Grundlage der für die einzelnen Wissensbereiche der schriftlichen Prüfung und den beiden Fallbeispielen der mündlichen verkaufspraktischen Prüfung ermittelten Noten festzustellen, dass die Gesamtprüfung (bei Ersttritt) mit „Auszeichnung“, mit „gutem Erfolg“, „bestanden“ oder „nicht bestanden“ wurde. Dies hat der Vorsitzende der Prüfungskommission dem Kandidaten mündlich mitzuteilen und im Prüfungsprotokoll zu vermerken.

6.3. Die **Gesamtprüfung** ist

1. mit **„Auszeichnung“ bestanden**, wenn zumindest zwei der vier Prüfungsgegenstände (-teile) mit der Note „sehr gut“ und der Rest mit der Note „gut“ bewertet werden,
2. mit **„gutem Erfolg“ bestanden**, wenn zumindest drei Prüfungsgegenstände (-teile) mit der Note „gut“ und ein Prüfungsgegenstand mit keiner schlechteren Note als „befriedigend“ bewertet werden,
3. mit **„bestanden“**, wenn alle drei schriftlichen Prüfungsgegenstände (-teile) und der mündliche Teil zumindest mit der Note „genügend“ bewertet wurden.
4. **„nicht bestanden“**, wenn ein oder mehr schriftliche Prüfungsgegenstände (-teile) bzw. der mündliche Teil mit der Note „nicht genügend“ bewertet werden.

6.4. Bei Wiederholung eines oder mehrerer Prüfungsteile(s) kann die Gesamtprüfung maximal mit „bestanden“ oder „nicht bestanden“ werden.

6.5. Anrechnung Lehrabschlussprüfung:

- A) Bei Anrechnung des schriftlichen Prüfungsteiles durch die positive Absolvierung der Lehrabschlussprüfung (LAP) „Versicherungskaufmann/-kauffrau“ gilt folgende Regelung für die Ermittlung des Gesamtergebnisses:

LAP Zeugnis	BÖV-PRÜFUNG mündlich	BÖV-PRÜFUNG gesamt
„ausgezeichnet“	Note 1 Note 2 - 3 Note 4 Note 5	mit „Auszeichnung“ bestanden mit „gutem Erfolg“ bestanden „bestanden“ „nicht bestanden“
„guter Erfolg“	Note 1 - 2 Note 3 - 4 Note 5	mit „gutem Erfolg“ bestanden „bestanden“ „nicht bestanden“
„bestanden“	Note 1 Note 2 - 4 Note 5	mit „gutem Erfolg“ bestanden „bestanden“ „nicht bestanden“

- B) Die Lehrabschlussprüfung von Deutschland wird in Österreich anerkannt. Die Benotung in Deutschland erfolgt mit „sehr gut“; „gut“; „befriedigend“; „genügend“; „nicht genügend“.
Für die Anrechnung des schriftlichen Teiles der BÖV-Prüfung siehe nachstehende Tabelle.

Die weitere Feststellung der Gesamtnote erfolgt dann wie bei der Lehrabschlussprüfung in Österreich.

- C) Die Lehrabschlussprüfung von der Schweiz wird in Österreich anerkannt. Die Benotung in der Schweiz erfolgt mit 6 = „Qualitativ und quantitativ sehr gut“, 5 = „Gut, zweckentsprechend“, 4 = „Den Mindestanforderungen entsprechend“, 3 = „Schwach, unvollständig“, 2 = „Sehr schwach“ und 1 = „Unbrauchbar oder nicht ausgeführt“.
Für die Anrechnung des schriftlichen Teiles der BÖV-Prüfung siehe nachstehende Tabelle.

Die weitere Feststellung der Gesamtnote erfolgt dann wie bei der Lehrabschlussprüfung in Österreich.

Gegenüberstellung der LAP aus Österreich, Deutschland und Schweiz:

LAP Österreich	LAP Deutschland	LAP Schweiz
„ausgezeichnet“	„sehr gut“	„6“ (qualitativ und quantitativ sehr gut)
„guter Erfolg“	„gut“	„5“ (gut, zweckentsprechend)
„bestanden“	„befriedigend“ „genügend“	„4“ (den Mindestanforderungen entsprechend)
„nicht bestanden“	„nicht genügend“	„3“ (schwach, unvollständig) „2“ (sehr schwach) „1“ (unbrauchbar oder nicht ausgeführt)

- 6.6. Wird der Kandidat von der schriftlichen Prüfung ausgeschlossen bzw. verlässt der Kandidat unbegründet die schriftliche Prüfung vor deren Ablauf, ist der Antritt zur mündlichen Prüfung zu diesem Termin nicht mehr möglich. Alle an diesem Prüfungstermin bereits abgelegten bzw. noch nicht abgelegten Prüfungsteile sind mit "nicht genügend" zu bewerten.
- 6.7. Wenn der Kandidat zurückgewiesen wurde oder seinen Rücktritt vor Beginn der schriftlichen Prüfung erklärt hat, gilt die Prüfung als nicht abgelegt und die Ermittlung des Prüfungsergebnisses entfällt.

Wenn sich der Kandidat **unverschuldet** während der schriftlichen Prüfung entfernt hat, hat dennoch eine Ermittlung des Prüfungsergebnisses durch Benotung in den einzelnen, bereits abgelegten schriftlichen Prüfungsteilen zu erfolgen. Zur mündlichen Teilprüfung kann dann erst im nächsten Quartal angetreten werden.

Wenn der Kandidat unverschuldet an der Ablegung der mündlichen Prüfung verhindert war, entfällt die Ermittlung des mündlichen Prüfungsergebnisses. Es ist beim nächsten Antritt nur die mündliche Prüfung abzulegen. Dieser Antritt ist als Erstantritt beziehungsweise bei Wiederholern als entsprechender Antritt zu werten.

Wird der Kandidat von der mündlichen Prüfung ausgeschlossen bzw. tritt er vor oder während der mündlichen Prüfung zurück, so ist dieser Prüfungsteil mit „nicht genügend“ zu bewerten und kann ab dem nächsten Quartal wiederholt werden.

Der Landesgeschäftsführer/-Stellvertreter bzw. der Vorsitzende der Prüfungskommission hat die Gründe für den Ausschluss, den Rücktritt bzw. die Zurückweisung eines Kandidaten im Prüfungsprotokoll festzuhalten.

- 6.8. Die Prüfungskommission hat das Prüfungsergebnis nach Möglichkeit mit Stimmeinhelligkeit zu ermitteln, wobei der Vorsitzende sein Stimmrecht zuletzt auszuüben hat. Bei der Ermittlung des Prüfungsergebnisses dürfen Kandidaten und zur Prüfung zugelassene Zuhörer nicht anwesend sein.

7. Wiederholung der Prüfung

- 7.1. Die Wiederholung von negativen Prüfungsteilen ist generell ab dem nächsten Quartal möglich.
- 7.2. Bei schriftlichen negativen Teilergebnissen sind nur die negativ beurteilten Wissensbereiche zu wiederholen.
- 7.3. Kandidaten, die den mündlichen Prüfungsteil negativ abschließen, haben nur die mündliche Prüfung zu wiederholen.
- 7.4. Eine Wiederholung der Prüfung ist dreimal möglich (d.h. vier Antritte inkl. Erstantritt).

8. Prüfungsprotokoll

- 8.1. Über die Prüfung ist ein Protokoll mit folgendem Inhalt zu führen:
 1. Ort und Datum der Prüfung; Name der Mitglieder der Prüfungskommission und gegebenenfalls der anderen Aufsichtspersonen,
 2. Name, Geburtsdatum des Kandidaten
 3. Prüfungsgegenstände, die geprüft wurden und ihre Benotung,
 4. Gesamtergebnis der Prüfung,
 5. gegebenenfalls Supervisor
 6. gegebenenfalls Verwarnungen unter Anführung der Gründe,
 7. gegebenenfalls Untersagung der Weiterführung der Prüfungsarbeiten unter Anführung des Beschlusses der Prüfungskommission über den Ausschluss, den Rücktritt bzw. die Zurückweisung,
 8. gegebenenfalls verspätetes Erscheinen des Kandidaten und die darüber getroffenen Entscheidungen,
 9. gegebenenfalls darüber, dass sich der Kandidat von der Prüfung vorzeitig entfernt hat und Benotung der bereits abgelegten Prüfungsgegenstände.
 10. gegebenenfalls Zuhörer – Name, Unternehmen, Begründung
- 8.2. Das Prüfungsprotokoll ist von allen Mitgliedern der Prüfungskommission zu unterfertigen und von der Bildungsakademie für die Dauer von 10 Jahren aufzubewahren. Die Aufbewahrung des Prüfungsprotokolls mittels elektronischer Datenverarbeitung ist zulässig.

9. Prüfungsgebühren

- 9.1. Pro Prüfungsantritt ist eine Gebühr an die Bildungsakademie zu entrichten, die jährlich festgelegt wird.
- 9.2. Bei Abmeldung zwischen Anmeldeschluss und 8. Tag vor dem Prüfungstermin ist eine Stornogebühr von 50% zu entrichten.

Bei Abmeldung ab dem 7. Tag vor dem Prüfungstermin ist die Prüfungsgebühr zur Gänze verfallen.

- 9.3. Die Prüfungsgebühr ist von der Bildungsakademie zurückzuerstatten, wenn der Kandidat von der Bildungsakademie nicht zur Prüfung zugelassen worden ist.
- 9.4. Die Prüfungsgebühr ist von der Bildungsakademie gutzuschreiben, wenn dem Kandidaten aufgrund seines Einspruches gegen die Prüfung stattgegeben wird.

10. Entschädigung der Mitglieder der Prüfungskommission

- 10.1. Die Mitglieder der Prüfungskommission erhalten von der Bildungsakademie eine Entschädigung für ihre Prüfertätigkeit. Die Höhe der Entschädigung wird von der Bildungsakademie festgesetzt.
- 10.2. Darüber hinausgehende Kosten (Fahrtkosten, Übernachtungskosten u.ä.) werden nur in Ausnahmefällen von der Bildungsakademie vergütet.
- 10.3. Die Bildungsakademie hat die Auszahlung der Entschädigungen an die Mitglieder der Prüfungskommission ohne unnötigen Aufschub zu veranlassen.

11. Beschlussfassung und Inkrafttreten

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