



**Prüfungsmodalitäten**

**Lehrabschlussprüfungen**

**Versicherungskaufleute**

**NEU ab Mai 2022**

### Die LAP bis 5/2022:

1. **Theoretischen Teil**
2. **Praktischen Teil**

Der **theoretische Teil** besteht aus

- 1.1. Kaufmännisches Rechnen,  
Rechnungswesen und Buchführung
- 1.2. Wirtschaftskunde, Betriebsorganisation  
und Verwaltung

Beide Bereiche sind schriftlich abzulegen und entfallen bei positivem Berufsschulabschluss.

Der **praktische Teil** besteht aus

- 2.1. Büro, Kommunikation und Organisation
- 2.2. Geschäftsfall
- 2.3. Fachgespräch

Sowohl der Geschäftsfall als auch BKO sind schriftlich und mündlich zu absolvieren.

Das Fachgespräch ist mündlich abzuhalten.

Der mündliche Teil des Geschäftsfalls und von BKO ist im Zuge des Fachgesprächs durchzuführen.

### Die LAP ab 5/2022:

1. **Theoretischen Teil**
2. **Praktischen Teil**

Der **theoretische Teil** besteht aus

- 1.1. Berufliche Basiskompetenzen

Dieser Bereich ist schriftlich abzulegen und entfällt bei positivem Berufsschulabschluss .

Der **praktische Teil** besteht aus

- 2.1. Kaufmännische Grundkompetenzen
- 2.2. Geschäftsprozesse
- 2.3. Fachgespräch

Nur Geschäftsprozesse ist schriftlich und mündlich zu absolvieren. Der Gegenstand

Kaufmännische Grundkompetenzen und das Fachgespräch sind mündlich abzuhalten.

Der mündliche Teil Geschäftsprozesse ist im Zuge der mündliche Prüfung durchzuführen.



## 1.1 Berufliche Basiskompetenzen

Inhalt:

### 1. betriebswirtschaftliche Kompetenz

- a. Kaufmännische Berechnungen (Beschaffung und/oder dem Absatz von betrieblichen Leistungen)
- b. Zentrale Aufgaben und Merkmale der Leistungsbereiche Beschaffung und Absatz darstellen.
- c. Kaufverträge auf ihr ordnungsgemäßes Zustandekommen hin prüfen.
- d. Arbeiten in Zusammenhang mit der Belegorganisation oder der Verbuchung laufender Geschäftsfälle
- e. Bestimmungen des Umsatzsteuergesetzes anzuwenden und Berechnungen (Umsatzsteuer) ausführen.
- f. Rechtsformen und Gewerbearten unterscheiden / Vor- und Nachteile der Rechtsform begründen.
- g. Betriebliche Organisationsformen unterscheiden, Geschäftsprozesse erkennen und kritisch beurteilen.

### 2. volkswirtschaftliche Kompetenz

- a. Wirtschaftskreislauf und seine Teilnehmer und den verschiedenen Austauschbeziehungen erklären.
- b. Verschiedene Wirtschaftsordnungen voneinander abgrenzen.
- c. Erklären, in welcher Weise der Staat in die Wirtschaft eingreift.
- d. Wichtige wirtschaftspolitische Ziele unterscheiden.
- e. Marktformen unterscheiden und Auswirkungen auf den Markt bzw. die Preisbildung erklären.
- f. Erklären, wie Wirtschaftswachstum gemessen wird, Konjunktur, BIP und Wirtschaftssectoren erklären.
- g. Bedeutung der Außenwirtschaft darstellen und Handels-, Dienstleistungs-, Leistungs- und Zahlungsbilanz richtig verwenden.
- h. Erklären, welche Bedeutung der Geldwert hat und Inflation und Deflation, Inflationsrate, VPI und gefühlte Inflation richtig verwenden.

Die Aufgaben sind so zu konzipieren, dass sie im Regelfall in 150 Minuten bearbeitet werden können. Die Prüfung ist nach 195 Minuten zu beenden.

Theoretische Prüfung entfällt bei positivem Abschluss der Berufsschule.

**2.1 kaufmännische Grundkompetenzen****BÖV-Skripten:**

- Allgemeine Themenbereiche
- Büro, Kommunikation und Organisation (BKO) sowie Fachgespräch LAP
- Verkauf und Kommunikation
- Sozialversicherung
- Unfallversicherung
- Krankenversicherung
- Lebensversicherung
- Kfz-Versicherung
- Sachversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Unternehmerisches Basiswissen
- Versicherungsvertriebsrecht, Versicherungsaufsichtsrecht, Finanzmarktwissen

**HINWEIS:  
KEIN Rollenspiel!  
Fragebeispiele von  
Lehrlingsstelle**

**Mündliche Prüfung** (Dauer: 15 Min., max. 20 Min. – im Einzelfall Verlängerung um 10 Min. möglich):

Das Prüfungsgespräch hat sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag zu beziehen. Es hat die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Dabei sind die Besonderheiten des Lehrbetriebs des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin zu berücksichtigen.

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. Praxistauglichkeit



## 2.1 kaufmännische Grundkompetenzen

Das Prüfungsgespräch hat sich zumindest auf zwei der folgenden Bereiche zu beziehen:

1. eine Lohn- oder Gehaltsabrechnung interpretieren
2. die Grundsätze unternehmerischen Denkens bei seinen/ihren Aufgaben berücksichtigen
3. die Grundlagen des Beschaffungsprozesses
4. die Notwendigkeit der Inventur erklären und Arbeiten im Rahmen der Inventur durchführen
5. die Grundlagen des Rechnungswesens des Lehrbetriebs bei der Ausführung seiner/ihrer Aufgaben berücksichtigen
6. übliche Belege des Lehrberufs, wie Eingangs und Ausgangsrechnungen sowie Zahlungsbelege, nach verschiedenen Kriterien bearbeiten
7. das betriebliche Verfahren zur Erfolgsermittlung in seinen Grundzügen darstellen, um die von ihm/ihr im Rahmen des betrieblichen Rechnungswesens auszuführenden Arbeiten zu beurteilen

### Punktevergabe (je Bereich):

- 10 Punkte – wenn die Leistungen erheblich über dem Durchschnitt liegen und alle gestellten Aufgaben einwandfrei gelöst wurden;
- 9 Punkte – wenn die Leistungen über dem Durchschnitt liegen und die gestellten Aufgaben in den wichtigeren Punkten gelöst wurden;
- 7-8 Punkte – wenn die Leistungen dem Durchschnitt entsprechen und die gestellten Aufgaben im wesentlichen gelöst wurden;
- 6 Punkte – wenn die Leistungen unter dem Durchschnitt liegen, die gestellten Aufgaben aber wenigstens teilweise gelöst wurden und erwartet werden kann, dass der Prüfling trotz dieser Mängel den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird;
- 0–5 Punkte – wenn die gestellten Aufgaben nicht gelöst wurden und nicht erwartet werden kann, dass der Prüfling den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird.

## 2.1 kaufmännische Grundkompetenzen

### a) Bereich: Unternehmerisches Denken

- 1) Ihr Freundeskreis steht der Versicherungswirtschaft skeptisch gegenüber. Erklären Sie ihm welche Bedeutung die Versicherer für die Wirtschaft und die Gesellschaft haben.
- 2) Ein neuer Lehrling findet sich im Unternehmen noch nicht zurecht. Er bittet Sie Ihr Unternehmen zu beschreiben und möchte im Besonderen wissen welche Aufgaben in den unterschiedlichen Abteilungen wahrgenommen werden.

### b) Bereich: Belegbearbeitung

- 1) Ein Kunde legt Ihnen eine soeben erhaltene Polizza vor und bittet Sie Ihm die Inhalte der Polizza zu erklären. Was würden Sie dem Kunden erklären? (Mustervorlage Polizza mit Mangel)
- 2) Einer Ihrer Kunden erhält per Post die Polizza und die Versicherungsbedingungen. Daraufhin ruft er Sie an und bittet Sie zu erklären, was er unter den genannten Rechtspflichten und den Obliegenheiten verstehen soll bzw. welche Konsequenz sich für ihn daraus ergibt.

### c) Bereich: Inventur

- 1) Aufgrund einer Inventur von Bestandskunden werden Ihnen bisher unbekannte Kunden zugeteilt. Sie bereiten sich auf die Kontaktaufnahme vor. Welche Fragetechniken wenden Sie im Gespräch mit den Kunden an?
- 2) Ein neuer Kunde bittet Sie eine Inventur bei seinen Versicherungspolizzen durchzuführen und etwaige Versicherungslücken aufzuzeigen. Welche Faktoren berücksichtigen Sie bei der Bestimmung des richtigen Versicherungsschutzes?



## 2.1 kaufmännische Grundkompetenzen

### d) Bereich: Erfolgsermittlung

- 1) Im Zuge eines Verkaufsgesprächs für eine Unfallversicherung mit einem Kunden, erzählt dieser, dass er leidenschaftlicher Fallschirmspringer ist. Erklären Sie bitte dem Kunden, was man unter Risiko versteht und wie dieses Risiko verteilt werden kann.
- 2) Im Zuge eines Verkaufsgesprächs für eine Haushaltversicherung mit einem Kunden, erzählt dieser, dass er Sammler ausgefallener Kunst ist. Erklären Sie bitte dem Kunden, welche Voraussetzungen zutreffen müssen, damit etwas auch versicherbar ist.

### e) Bereich: Lohn- oder Gehaltsabrechnung

- 1) Auf Ihrem Gehaltszettel sehen Sie, dass ein Sozialversicherungsbeitrag abgezogen wird. Wofür werden hier Beiträge einbehalten?
- 2) Ein Freund finden auf seinem ersten Gehaltszettel Abzüge für Sozialversicherung. Nachdem Sie in der Versicherungsbranche arbeiten, fragt er Sie, wozu dann noch private Versicherungen nötig sind. Erklären Sie ihm bitte die wesentlichsten Unterschiede zwischen Sozial- und Privatversicherung

### f) Bereich: Beschaffung

- 1) Ihr Unternehmen bietet die Möglichkeit mit dem Logo Ihres Unternehmens gebrandete Werbegeschenke und Kalender für Ihre Kund:innen zu ordern. Wie gehen Sie vor?
- 2) Ihre Vorgesetzte bittet Sie die Bestellung von Büromöbel mit der erfolgten Lieferung abzugleichen. Die Aufstellung der Möbel soll spätestens in zwei Wochen erfolgen. (Mustervorlagen (Bestellformular) (Lieferschein))



# Praktische Prüfung

## 2.2 Geschäftsprozesse

### BÖV-Skripten:

- Allgemeine Themenbereiche
- Büro, Kommunikation und Organisation (BKO)
- Verkauf und Kommunikation
- Sozialversicherung
- Unfallversicherung
- Krankenversicherung
- Lebensversicherung
- Kfz-Versicherung
- Sachversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Unternehmerisches Basiswissen
- Versicherungsvertriebsrecht, Versicherungsaufsichtsrecht, Finanzmarktwissen

Die Prüfung im Gegenstand Geschäftsprozesse besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Sie ist mit einer Note zu bewerten.

Für die Bewertung des schriftlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. korrekte und vollständige Aufgabenlösung
2. Praxistauglichkeit
3. sprachlich korrekte und adäquate Ausdrucksweise

Die Prüfung im schriftlichen Teil hat grundsätzlich computerunterstützt zu erfolgen, abgesehen von infrastrukturbedingten Ausnahmefällen.

Für die Bewertung des mündlichen Teils sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit
2. selbstständige Lösungsfindung

### Notenschema schriftlich:

0 – 60 Punkte:	Nicht genügend	(50%)
61 – 76 Punkte:	Genügend	(63%)
77 – 91 Punkte:	Befriedigend	(76%)
92 – 105 Punkte:	Gut	(88%)
106 – 120 Punkte:	Sehr gut	(100%)





# Praktische Prüfung

## 2.2 Geschäftsprozesse

**Schriftliche Prüfung** (Dauer: 150 Min., max. 180 Min.):

### **Kundenakquise und Kundenmanagement**

- a. aus einem Portfolio an Versicherungsprodukten inklusive Zusatzprodukten bzw. Bausteinen Produktempfehlungen aufzubereiten.
- b. ein Angebot (inklusive Kosten- und Leistungsdarstellung) unter Berücksichtigung von kundenspezifischen Erfordernissen aufzubereiten.
- c. ein Kundenanliegen (zB zu vertragsrechtlichen Kundenanliegen) zu bearbeiten.
- d. eine Dokumentation eines Beratungsgesprächs vorzunehmen.
- e. einen Kunden über den Deckungs-/Leistungsumfang eines Versicherungsprodukts zu beraten.
- f. auf eine Anfrage/Reklamation/Beschwerde zu antworten.

### **Auftragsbearbeitung**

- a. eine Antragsprüfung vorzunehmen.
- b. Aufgaben der Bestandspflege zu erledigen.
- c. eine Schadensmeldung aufzunehmen.
- d. eine Schadensmeldung zu überprüfen.
- e. Schadensmeldungen hinsichtlich des Versicherungsschutzes und des Leistungsumfanges zu beurteilen.
- f. die Auflösung von Versicherungsverträgen zu prüfen und zu argumentieren.

### **Office-Management:**

- a. Informationen (zB Verkaufsargumente für Versicherungsprodukte) aufzubereiten und zu strukturieren.
- b. Informationen (zB Vertragsbestandteile in Zusammenhang mit Schadensmeldung) zu bewerten und zu interpretieren.
- c. Schriftverkehrsarbeiten mit internen oder externen Schnittstellen durchzuführen.
- d. eine Termin- und Tourenplanung durchzuführen.
- e. Statistiken oder Kennzahlen aufzubereiten und zu interpretieren.

Geschäftsprozesse schriftlich umfasst 6 Aufgaben

(max. 90 Punkte; davon je Aufgabe für Inhalt: max. 25 Punkte und für Aufbau u. Form, Kundenorientierung, Klar u. Verständlich, Rechtschreibung u. Grammatik gesamt max. 7 Punkte):

- 3-4 Aufgaben in Mail-Form
- 1-2 Aufgaben in Brief-Form



# Praktische Prüfung

## 2.2 Geschäftsprozesse

**Mündliche Prüfung** (Dauer: 10 Min., max. 15 Min. – im Einzelfall Verlängerung um 10 Min. möglich):

- **Nachfragen** durch die Kommission zum schriftlichen Teil Geschäftsfall.

### **Punktevergabe mündliche Nachfrage:**

maximal **+10 Punkte** je Bereich

(Personenversicherung 10 P.; Sachversicherung 10 P.).

- **Zusatzfragen** durch die Kommission abgeleitet aus jeweils einer Aufgabe des schriftlichen Geschäftsfalls, aus den Bereichen (Vorschläge in Lösungs- und Bewertungsvorschlag zu den Geschäftsprozessen enthalten):
  - Personenversicherung
  - Sachversicherung

### **Punktevergabe (je Bereich/Zusatzfrage):**

- 10 Punkte – wenn die Leistungen erheblich über dem Durchschnitt liegen und alle gestellten Aufgaben einwandfrei gelöst wurden;
- 9 Punkte – wenn die Leistungen über dem Durchschnitt liegen und die gestellten Aufgaben in den wichtigeren Punkten gelöst wurden;
- 7-8 Punkte – wenn die Leistungen dem Durchschnitt entsprechen und die gestellten Aufgaben im wesentlichen gelöst wurden;
- 6 Punkte – wenn die Leistungen unter dem Durchschnitt liegen, die gestellten Aufgaben aber wenigstens teilweise gelöst wurden und erwartet werden kann, dass der Prüfling trotz dieser Mängel den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird;
- 0–5 Punkte – wenn die gestellten Aufgaben nicht gelöst wurden und nicht erwartet werden kann, dass der Prüfling den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird.

### **BÖV-Skripten:**

- Allgemeine Themenbereiche
- Büro, Kommunikation und Organisation (BKO) sowie Fachgespräch LAP
- Verkauf und Kommunikation
- Sozialversicherung
- Unfallversicherung
- Krankenversicherung
- Lebensversicherung
- Kfz-Versicherung
- Sachversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Unternehmerisches Basiswissen
- Versicherungsvertriebsrecht, Versicherungsaufsichtsrecht, Finanzmarktwissen

**ACHTUNG  
Rollenspiel!  
Beispiele von  
Lehrlingsstelle**

**Mündliche Prüfung** (Dauer: 10 Min., max. 15 Min. – im Einzelfall Verlängerung um 10 Min. möglich):

Für die Bewertung sind folgende Kriterien maßgebend:

1. fachliche Richtigkeit und Praxistauglichkeit
2. berufsspezifische Gesprächsführung bzw. Kundenorientierung

Im Fachgespräch ist im Rahmen eines simulierten Gesprächs (Rollenspiel), das sich auf konkrete Situationen aus dem beruflichen Alltag bezieht, die berufliche Kompetenz des Prüfungskandidaten/der Prüfungskandidatin festzustellen. Bezugnahme auf eine der folgenden Situationen:

- a. Gespräch mit (potentiellen) Kunden/Abnehmern der betrieblichen Leistung
- b. Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld
- c. Gespräche mit Versicherungsnehmern



# Praktische Prüfung

## 2.3 Fachgespräch

### Beurteilung:

Bei der Beurteilung des Fachgesprächs ist es entscheidend, dass Sie sich in Ihrer Rolle als Kunde/Kundin bzw. der anderen gewählten Rolle

- **gut und kompetent beraten** gefühlt haben und
- die **Antworten** des Kandidaten/der Kandidatin **fachlich korrekt** waren.

Reflektieren Sie gemeinsam mit den Mitgliedern der Prüfungskommission das Kommunikationsverhalten des Kandidaten/der Kandidatin.

- War die Vorstellung, Begrüßung, der Tonfall, die Gestik und Mimik angemessen?
- Wurden Sie mit Ihrem Namen angesprochen?
- Ist der Kandidat/die Kandidatin auf die persönliche Situation des Kunden eingegangen?

Zur besseren Übersicht steht Ihnen für die Bewertung des Fachgesprächs ein **eigenes Bewertungsblatt** zur Verfügung. Übertragen Sie anschließend die Ergebnisse in die Gesamtbeurteilung.

Vermeiden Sie Fragen zum Kommunikationsverhalten. Einen Eindruck, ob sich der Kandidat/die Kandidatin angemessen verhält, gewinnen Sie im Rollenspiel.

### Punktevergabe (je Fachgespräch aus Personen- und Sachversicherung):

- 10 Punkte – wenn die Leistungen erheblich über dem Durchschnitt liegen und alle gestellten Aufgaben einwandfrei gelöst wurden;
- 9 Punkte – wenn die Leistungen über dem Durchschnitt liegen und die gestellten Aufgaben in den wichtigeren Punkten gelöst wurden;
- 7-8 Punkte – wenn die Leistungen dem Durchschnitt entsprechen und die gestellten Aufgaben im wesentlichen gelöst wurden;
- 6 Punkte – wenn die Leistungen unter dem Durchschnitt liegen, die gestellten Aufgaben aber wenigstens teilweise gelöst wurden und erwartet werden kann, dass der Prüfling trotz dieser Mängel den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird;
- 0–5 Punkte – wenn die gestellten Aufgaben nicht gelöst wurden und nicht erwartet werden kann, dass der Prüfling den im erlernten Beruf gestellten Anforderungen entsprechen wird.



## Quellenverzeichnis:

ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):  
Ausbildungsleitfaden Versicherungskauffrau/-kaufmann

ibw - Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (Hg.):  
Erfolgreich Prüfen – Handbuch für das zertifizierte LAP-Training für Prüfer/innen  
(Teil 1), 3. Auflage, Wien 2017

Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft (BÖV)  
1030 Wien - Schwarzenbergplatz 7