

# Änderungen der Ausbildungsordnung Bankkaufmann/-frau

Die bestehende Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Bankkaufmann/-frau wurde aktualisiert und um die Bereiche **Beratung und Verkauf** ergänzt.

Die Verordnung tritt mit 1. Juni 2016 in Kraft.

## 1. Berufsprofil

Die Änderungen zur bisherigen Ausbildungsordnung sind farblich hervorgehoben.

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

1. Kunden/innen empfangen, bedienen und bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen und Produkten beraten,
2. Mitwirken bei der Kundenansprache und beim Verkauf von Bankprodukten und Bankdienstleistungen,
3. das Schaltergeschäft inklusive des bargeldlosen Zahlungsverkehr abwickeln,
4. Vorgänge im Rahmen des internationalen Zahlungsverkehr bearbeiten,
5. Kredit- und Veranlagungsmöglichkeiten im Rahmen vorgegebener Grenzen beziehungsweise Richtlinien vorstellen und erläutern,
6. Arbeiten im Zusammenhang mit dem Wertpapier- und Kreditgeschäft ausführen,
7. administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen,
8. an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken,
9. Konten eröffnen, führen und abrechnen,
10. Statistiken und Dateien anlegen, warten und auswerten.

## 2. Berufsbild

Die Änderungen zur bisherigen Ausbildungsordnung sind farblich hervorgehoben.

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
<b>1</b>	<b>Der Lehrbetrieb</b>		
<b>1.1</b>	<b>Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes</b>		
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 betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern/innen, Auftragnehmern/innen, Kunden/innen, Parteien oder Klienten/innen 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	
<b>1.2</b>	<b>Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz</b>		
1.2.1	Kenntnis und funktionsgerechte Anwendung der betrieblichen Einrichtungen und der technischen Betriebsmittel 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	-	-
<b>1.3</b>	<b>Ausbildung im dualen System</b>		
1.3.1	Kenntnis der sich aus dem Lehrvertrag ergebenden Verpflichtungen (§§ 9 und 10 Berufsausbildungsgesetz – BAG)		
1.3.2	Kenntnis über Inhalt und Ziel der Ausbildung sowie über wesentliche einschlägige Weiterbildungsmöglichkeiten		
<b>2</b>	<b>Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV</b>		
<b>2.1</b>	<b>Verwaltung</b>		
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 betriebsspezifischen Statistiken und Berichten und entscheidungsorientierte Bewertung der Ergebnisse	
<b>2.2</b>	<b>Organisation und Qualität</b>		
2.2.1	Fach- und funktionsgerechte Verwendung und Pflege der betrieblichen, bürotechnischen Organisations-, Arbeits- und Kommunikationsmittel		
2.2.2	-	-	Kenntnis der Risiken, die sich aus dem Arbeitsumfeld ergeben, deren Versicherungsmöglichkeiten sowie Verhalten im Schadensfall
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		–
<b>2.3</b>	<b>Kommunikation</b>		
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- und mitarbeiterorientierte Kommunikation		
2.3.6	Kenntnis des fachgerechten Verhaltens gegenüber Auftraggeber/innen, Auftragnehmer/innen, Kund/innen, Parteien, Klienten/innen oder Lieferanten/innen		
2.3.7	Einschlägige Schriftverkehrsarbeiten, Arbeiten bei Postein- und Postausgang, 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/innen, Klienten/innen oder Parteien	
<b>2.4</b>	<b>EDV</b>		
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		
<b>3</b>	<b>Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)</b>		
<b>3.1</b>	<b>Beschaffung</b>		
3.1.1	Grundkenntnisse über die branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und über die Ermittlung des Bedarfs	Kenntnis der branchen- und betriebsspezifischen Beschaffungsmöglichkeiten und der organisatorischen Durchführung der Beschaffung	–

3.1.2	–	–	Mitwirken bei der Ermittlung des Bedarfs
3.1.3	–	Vorbereiten 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
<b>3.2</b>	<b>Anbot</b>		
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	
<b>4</b>	<b>Betriebliches Rechnungswesen</b>		
<b>4.1</b>	<b>Kostenrechnung und Kalkulation</b>		
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	
<b>4.2</b>	<b>Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung</b>		
4.2.1	–	Grundkenntnisse über die betriebspezifischen Steuern und Abgaben	
4.2.2	–	Grundkenntnisse über die Information der Lohn- und Gehaltsverrechnung	
<b>4.3</b>	<b>Rechnungswesen</b>		
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		–
<b>4.4</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>		
4.4.1	Grundkenntnisse über den Zahlungsverkehr mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten	Kenntnis des betriebspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten/innen, Kunden/innen, 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
<b>4.5</b>	<b>Buchführung</b>		
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	
<b>5</b>	<b>Erweiterte Kenntnisse</b>		
5.1	Kenntnis der rechtlichen Grundlagen der Geldwirtschaft und der entsprechenden Verbraucherschutzbestimmungen (einschließlich Regelungen über Bankgeheimnis, Datenschutz und Geldwäscherei, WAG 2007 und KSchG, Compliance)		
5.2	Kenntnis der geld- und währungspolitischen Instrumente		
5.3	Kenntnis der Unfallgefahren, insbesondere des Verhaltens bei Banküberfällen und der Bedienung der entsprechenden Sicherheitseinrichtungen		
5.4	Umsichtiger Umgang mit modernen Medien (Internet, soziale Netzwerke)		
5.5	–	–	Kenntnis der betriebspezifischen Kostenrechnung und Kalkulation
5.6	–	Grundkenntnisse über das Controlling	
5.7	–	Allgemeine Kenntnisse der Bankbuchhaltung	
5.8	–	Grundkenntnisse über das Versicherungswesen	
<b>6</b>	<b>Beratung und Verkauf</b>		
6.1	Kenntnis der verkaufs- und beratungsorientierten Gesprächsführung mit den Kund/innen und der Weiterleitung an Spezialist/innen		Mitwirken bei der verkaufs- und beratungsorientierten Gesprächsführung mit den Kund/innen und der Weiterleitung an Spezialist/innen
6.2	Grundkenntnisse über Standardprodukte und Dienstleistungen	Kenntnis über Standardprodukte und Dienstleistungen	Mitwirken beim Anbieten und Verkaufen von Standardprodukten und Dienstleistungen
6.3	Kenntnis der betriebsinternen Abläufe bei Reklamationen		Mitwirken bei der Behandlung von Einwänden und Reklamationen des/der Kunden/in
6.4	–	Kenntnis der Maßnahmen zur Neukundengewinnung	Mitwirken bei Maßnahmen zur Neukundengewinnung
<b>7</b>	<b>Geld- und Kreditwesen</b>		
7.1	Kenntnis über Kontoführung und Zahlungsverkehr	Kontoführung und Abwicklung des Zahlungsverkehrs	
7.2	Kenntnis des Einlagengeschäftes sowie der Spar- und Vorsorgemöglichkeiten	Mitwirken bei der Abwicklung von Einlagengeschäften sowie von Spar- und Vorsorgegeschäften	
7.3	Grundkenntnisse über das Wertpapiergeschäft	Kenntnis des Wertpapiergeschäftes	

7.4	Kenntnis der Finanzierungsformen (wie Darlehensangebote, Konditionen, alternative Finanzierungskonzepte, Förderungsmaßnahmen, Vor- und Zwischenfinanzierung, Möglichkeiten der Umfinanzierung)		
7.5	Kenntnis der ausländischen Zahlungsmittel		–
7.6	Grundkenntnisse des internationalen Zahlungsverkehrs unter Berücksichtigung der Grundsätze des Dokumentengeschäfts	Kenntnis des internationalen Zahlungsverkehrs unter Berücksichtigung der Grundsätze des Dokumentengeschäfts	Mitwirken bei der Abwicklung des internationalen Zahlungsverkehrs unter Berücksichtigung der Grundsätze des Dokumentengeschäfts
7.7	Grundkenntnisse des Mahnwesens	Kenntnis des Mahnwesens, des Inkasso- und Klageverfahrens (allgemein und spezifisch in der Kreditwirtschaft)	Mitwirken im Mahnwesen, im Inkasso- und im Klageverfahren (allgemein und spezifisch in der Kreditwirtschaft)
<b>8</b>	<b>Fachübergreifende Ausbildung (Schlüsselqualifikationen)</b> In der Art der Vermittlung der fachlichen Kenntnisse und Fertigkeiten ist auf die Förderung folgender fachübergreifender Kompetenzen des Lehrlings Bedacht zu nehmen:		
8.1	<b>Methodenkompetenz:</b> zB Lösungsstrategien entwickeln, Informationen selbstständig beschaffen, auswählen und strukturieren, Entscheidungen treffen etc.		
8.2	<b>Soziale Kompetenz,</b> zB in Teams arbeiten, Mitarbeiter/innen führen etc.		
8.3	<b>Personale Kompetenz:</b> zB Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein, Bereitschaft zur Weiterbildung, Bedürfnisse und Interessen artikulieren etc.		
8.4	<b>Kommunikative Kompetenz:</b> zB mit Kunden/innen, Vorgesetzten, Kollegen/innen und anderen Personengruppen zielgruppengerecht kommunizieren; Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen beherrschen		
8.5	<b>Arbeitsgrundsätze:</b> zB Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Pünktlichkeit etc.		
8.6	<b>Kundenorientierung:</b> Im Zentrum aller Tätigkeiten im Betrieb hat die Orientierung an den Bedürfnissen der Kunden/innen unter Berücksichtigung der Sicherheit zu stehen		

Bei der Vermittlung sämtlicher Berufsbildpositionen ist den Bestimmungen des Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetzes 1987 (KJBG), BGBl. Nr. 599/1987, und der KJBG-VO, BGBl. II Nr. 436/1998, zu entsprechen.

### 3. Inkrafttreten

**Aufgrund der zahlreichen Änderungen wird im Folgenden auf eine farbige Hinterlegung verzichtet.**

Die Bestimmungen der §§ 1 bis 3 betreffend der Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau treten mit 1. Juni 2016 in Kraft.

Die Ausbildungsvorschriften für den Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau, BGBl. II Nr. 2/2004 in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, treten unbeschadet des Abs. 3 mit Ablauf des 31. Mai 2016 außer Kraft.

Lehrlinge, die am 31. Mai 2016 im Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau ausgebildet werden, können gemäß den in Abs. 2 angeführten Ausbildungsvorschriften bis zum Ende der vereinbarten Lehrzeit weiter ausgebildet werden.

Die Lehrzeiten, die im Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau gemäß den Ausbildungsvorschriften BGBl. II Nr. 2/2004, in der Fassung der Verordnung BGBl. II Nr. 177/2005, zurückgelegt wurden, sind auf die Lehrzeit im Lehrberuf Bankkaufmann/Bankkauffrau gemäß dieser Verordnung voll anzurechnen.