

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen

Lebensversicherungen und Betriebliche Altersversorgung
– Schaden- und Leistungsmanagement

Lösungshinweise

Datum: 20. April 2020

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.
- Bei Berechnungen sollen Folgefehler berücksichtigt werden und somit nicht zum Punktabzug führen.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer alle Geschlechter gemeint.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Aufgabe 2

Sie sind Mitarbeiter der Proximus Lebensversicherung AG. Im Rahmen des Leistungsmanagements der Berufsunfähigkeitsversicherung soll künftig der Leistungsempfänger umfassend während der Leistungsdauer der Berufsunfähigkeitsleistung betreut werden.

Ziel ist es, durch diese verbesserte Leistung der Proximus Lebensversicherung AG die Gesamtkosten zu verringern.

a Mögliche Punktzahl: 6

Nennen Sie sechs Einflussfaktoren, die neben der Leistungsursache Auswirkungen auf die Entwicklung des Gesundheitszustandes haben können.

b Mögliche Punktzahl: 9

Erläutern Sie drei der von Ihnen unter a) genannten Einflussfaktoren.

c Mögliche Punktzahl: 10

Es gibt auch externe Anbieter, die das Leistungsmanagement übernehmen.

Stellen Sie fünf Gründe dar, die für eine Auslagerung des Leistungsmanagements sprechen.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

- psychisches Befinden
- körperliches Befinden
- Verfügbarkeit medizinischer Betreuung
- Reha-Maßnahmen
- Unterstützung bei der Planung der beruflichen Zukunft
- Unterstützung der Familienangehörigen
- Die Wohnverhältnisse sind der aktuellen Gesundheitssituation angemessen.

b Mögliche Punktzahl: 9

Z. B.:

■ **Psychisches Befinden:**

Handelt es sich um eine körperliche Krankheit, ist es wichtig, dass das psychische Befinden des Versicherten stabil bleibt, um die Genesung zu unterstützen, da je nach Schwere der Erkrankung zu körperlichen Erkrankungen eine Verschlechterung des psychischen Befindens bis hin zur Depression hinzukommen kann.

■ **Körperliches Befinden:**

Das körperliche Befinden muss auch in anderen Bereichen – nicht nur im betroffenen Bereich – mindestens erhalten werden, um den Erfolg von ggf. notwendigen Behandlungen zu unterstützen.

■ **Verfügbarkeit medizinischer Betreuung:**

Der Versicherte wird darin unterstützt, dass ihm ggf. Adressen von Beratungsstellen/ Einrichtungen zur Verfügung gestellt werden, bei denen Behandlungen und ggf. unterstützende Maßnahmen erfolgen können.

c Mögliche Punktzahl: 10

Z. B.:

- mehr/viel Erfahrung, weil ein zuliefernder Dienstleister darauf spezialisiert ist
- größeres Angebot/Leistungsspektrum möglich, ggf. Versorgung aus einer Hand möglich
- Es steht mehr entsprechend geschultes Personal zur Verfügung, was zu einer Qualitätsoptimierung führt.
- Der Versicherer spart sich Kosten (für z. B. zusätzliches Personal, Know-how-Aufbau).
- höhere Akzeptanz beim Versicherten, da externer Anbieter als neutraler Dritter wirkt
- Verbesserung des Ratings im Vergleich zu anderen Versicherern – damit Absatzsteigerung

Aufgabe 4

Der Vorstand der Proximus Lebensversicherung AG plant, mithilfe einer Neuausrichtung des Controllings die Einflussmöglichkeiten im Leistungsmanagement zu erhöhen.

Als Mitglied einer hierfür gegründeten Projektgruppe sollen Sie einige Themen vorbereiten.

a Mögliche Punktzahl: 6

Sie haben die Aufgabe, die Datenbasis für eine Schadenstatistik zu erstellen.

Stellen Sie die möglichen Bestandteile einer Schadenstatistik dar.

b Mögliche Punktzahl: 6

Der Klassifizierung von Risikogruppen kommt im Controlling innerhalb des Leistungsmanagements eine große Bedeutung zu.

Geben Sie drei Aspekte an, die pro Risikogruppe zur Relevanz herangezogen werden können.

c Mögliche Punktzahl: 6

Erklären Sie, welche Aussage eine Schadenursachenstatistik liefert.

d Mögliche Punktzahl: 8

Eine der Aufgaben des Leistungscontrollings ist die zukünftige Ermittlung von Leistungsansprüchen.

Erläutern Sie, welche Bedeutung leistungsbezogene Daten für die strategische Planung haben.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 6

Z. B.:

Für den Aufbau von Schadenstatistiken sind pro Risikogruppe und Rechnungsperiode Informationen über die aufgetretenen versicherten Schäden sowie über die Anzahl und Art der versicherungstechnischen Einheit, d. h. das Risikovolumen, in einer kombinierten Bestands-, Produkt- und Schadendatenbank zu erfassen. Diese stellt die Datenbasis für die Generierung von Schadenstatistiken dar.

b Mögliche Punktzahl: 6

Im Einzelnen sind für jede Risikogruppe folgende Aspekte festzuhalten, z. B.:

- Risikofaktoren, welche zur Risikogruppenbildung herangezogen werden
- Größe der Risikogruppe bzw. das Risikovolumen pro Risikogruppe und Rechnungsperiode gemessen an der Anzahl versicherungstechnischer Einheiten bzw. Versicherungsverträge in Kombination mit der Gesamtversicherungssumme der Risikogruppe
- Die Schadenanzahl umfasst i. d. R. die gesamten in einer Rechnungsperiode gemeldeten Schäden
- Die Schadenhöhe sollte pro individuellem Schadenfall als Einzelschadenhöhe erfasst oder pro einzelner versicherungstechnischer Einheit über die Rechnungsperiode als individueller Gesamtschaden akkumuliert werden; zur Quantifizierung des Einflusses von Großschäden, ist eine getrennte Betrachtung der Risikogruppe mit und ohne Großschäden vorzunehmen.
- der kollektive Gesamtschaden einer Risikogruppe summiert über alle Einzelschadenhöhen einer Risikogruppe
- Selbstbehalte bzw. Franchisebeträge: Zur Beurteilung des Einflusses von Selbstbehaltsformen sollten die Schadendaten weiter gemäß der vorliegenden Selbstbehalts- und Franchiseformen der Versicherungsprodukte aufgegliedert werden.

c Mögliche Punktzahl: 6

Eine Schadenursachenstatistik gibt getrennt nach verschiedenen Schadenursachen Aufschluss über Schadenanzahl und Schadenhöhe. Sie stellt damit eine wichtige Informationsbasis für die Schadenforschung bzw. den Einsatz von Schadenverhütungsmaßnahmen dar.

d Mögliche Punktzahl: 8

Z. B.:

Für das strategische Planungssystem bedeutet das u. a. die Etablierung von Informationssystemen zur ressourcenorientierten bzw. strategischen Planung. Dieses ist dann wiederum für das Leistungscontrolling so zu konfigurieren, dass es frühzeitig eine „strategische Ressourcenlücke“ offenlegt und so anzeigt, ob die aktuellen Ressourcen bzw. die Prozesskonfiguration zukünftige Wettbewerbsvorteile verlieren. Dieses Informationssystem bzw. Frühwarnsystem legt nicht nur Risiken offen, sondern zeigt gleichzeitig Chancen auf. Dies geschieht mit einer gewissen Vorlaufzeit, sodass rechtzeitige Reaktionen möglich sind.