

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

der Industrie- und Handelskammern

Lösungshinweise

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

- **Handlungsbereich** Lebensversicherungen und
Betriebliche Altersversorgung
– Schaden- und Leistungsmanagement
- **Prüfungstag** 13. Oktober 2011

Bundeseinheitliche Weiterbildungsprüfung

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich **Lösungshinweise** und **keine Musterlösungen**.
- 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.

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

W. Bertelsmann Verlag 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 1

Als Mitarbeiter der PROXIMUS Versicherung AG erhalten Sie den Auftrag, die vorhandene Berufsunfähigkeitsversicherung um Assistance-Leistungen zu ergänzen.

- a) Erläutern Sie, was unter dem Begriff der Assistance-Leistungen im Bereich der Versicherungen grundsätzlich zu verstehen ist. (8 Punkte)
- b) Nennen Sie drei Argumente, die für die Einführung von Assistance-Leistungen bei Versicherungsprodukten sprechen. (6 Punkte)
- c) Stellen Sie drei Assistance-Leistungen dar, deren Einführung Sie im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung für sinnvoll erachten und die das vorhandene Produkt zweckmäßig ergänzen. Orientieren Sie sich dabei an bereits am Markt angebotenen Leistungen, gegebenenfalls auch aus anderen Versicherungssparten. (12 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 1

(RP: 7.2)

(26 Punkte)

- a) Assistance bedeutet Unterstützung oder Beistand. Ursprünglich bezeichnet Assistance die sofortige konkrete Hilfe im Rahmen eines Versicherungsvertrages im Gegensatz zu einer nachträglichen Kostenerstattung. Heute werden auch zusätzliche allgemeine Service- und Dienstleistungen unter diesem Begriff subsumiert. Vielfach werden die Hilfsleistungen von Assistance-Unternehmen organisiert. (8 Punkte)
- b) Z. B.:
- Wettbewerbsvorteile durch Steigerung der Produktattraktivität
 - Steuerung und Reduzierung von Schadenkosten
 - Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung
- (6 Punkte)

c) Sinnvolle Assistance-Leistungen im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung sind z. B.:

- Wiedereingliederungshilfe:
Wenn aufgrund neu erworbener Kenntnisse und Fähigkeiten eine Rückkehr ins Berufsleben erfolgt und damit die Zahlung der Berufsunfähigkeitsrente endet, wird eine Wiedereingliederungshilfe als Kapitalleistung gezahlt.
- Assistance-Hotline:
Bei drohender Berufsunfähigkeit und in gesundheitlich schwierigen Situationen wird telefonisch über medizinische Versorgungsmöglichkeiten informiert und bei Bedarf der Kontakt zu medizinischen Einrichtungen, Beratern und Ärzten vermittelt.
- Arbeitsplatzgestaltung:
Der Versicherer bietet finanzielle und beratende Unterstützung bei der Ausgestaltung eines leidensgerechten Arbeitsplatzes mit mechanischen oder elektronischen Hilfen.
- Arbeitsplatzsuche:
Hilfe bei der Umschulung und der Arbeitsplatzsuche bis hin zur Unterstützung bei einer Existenzgründung
- Rehabilitation:
Förderung oder Kostenübernahme einer Rehabilitationsmaßnahme
- Anfangshilfe:
Bei erstmaliger Rentenzahlung wird eine zusätzliche Kapitalleistung als Anfangshilfe gezahlt.
- Hilfs- und Pflegeleistungen:
Hierzu zählen Einkaufs-, Essens-, Wäsche- und Putzservice, Körperpflege sowie ein Fahrdienst oder die Begleitung zu Ärzten und Behörden.

(je 4 Punkte,
max.
12 Punkte)

Aufgabe 2

In einem Außendienstworkshop der Proximus Lebensversicherung AG sollen Sie als Leiter der Risikoprüfung zu der Annahmepolitik von Anträgen für Berufsunfähigkeitsversicherungen Stellung beziehen.

- a) Grenzen Sie das operative Controlling vom strategischen Controlling ab. (8 Punkte)
- b) Erläutern Sie die Aufgabe des Controllings in der Berufsunfähigkeitsversicherung. (4 Punkte)
- Nennen Sie für die Berufsunfähigkeitsversicherung
- c) vier Kennzahlen, anhand derer ein Leistungscontrolling durchgeführt werden kann, und (8 Punkte)
- d) vier Ziele eines Schadencontrollings. (4 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2

(RP: 7.3, 7.4)

(24 Punkte)

a) ■ Das operative Controlling dient der Sicherung der Liquidität eines Unternehmens. Es ist daher etwas kurzfristiger angelegt als das strategische Controlling. Es betrachtet die Faktoren Erlöse, Kosten, Zeit und Qualität.

- Das strategische Controlling befasst sich vor allem mit der langfristigen Planung und Aufstellung des Unternehmens, weshalb eher der Erfolg bzw. das Erfolgspotenzial betrachtet werden.

(8 Punkte)

b) Das Controlling hat die Aufgabe, die im Unternehmens- und Kundeninteresse liegende langfristige Stabilität der Tarife und des Unternehmens sicherzustellen. Dabei werden die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Controlling des Neugeschäftes, des Leistungsbestandes, des Gesamtbestandes und das BU-spezifische Vertriebscontrolling fachbereichsübergreifend interpretiert. Die etablierten Controllinginstrumente ermöglichen die Betrachtung von Zeitreihen, sodass frühzeitig Erkenntnisse über wichtige und aktuelle Entwicklungen gewonnen werden können. Denn nur bei Stabilität von Beständen und Unternehmen können auch die versicherten Leistungen dauerhaft erbracht werden. Daher ist es erforderlich, eine möglichst stabile Zusammensetzung der Bestände zu erzielen. Der Umfang, die eingesetzten Techniken und die Ausgestaltung des Controllings müssen der Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung gerecht werden.

(4 Punkte)

c) Z. B.:

- Anzahl der Berufsunfähigkeitsschäden
- Verhältnis Berufsunfähigkeitsschäden zum Gesamt-Berufsunfähigkeitsbestand
- Berufsunfähigkeitsschäden pro Berufsgruppe
- Zeitpunkt des Eintrittes eines Berufsunfähigkeitsschadens in Bezug auf den Versicherungsbeginn
- Verhältnis Berufsunfähigkeitsschäden mit und ohne „strenger“ Gesundheitsprüfung

(8 Punkte)

d) Z. B.:

- Identifikation von Verbesserungsansätzen
- Evaluierung von Verbesserungsmaßnahmen, also Struktur-/Prozessänderungen
- Grundlagen zur gezielten Prognose von Bearbeitungsengpässen
- Überwachung von Servicestandards
- Frühwarnung bei Fehlentwicklungen
- Informationsversorgung des Underwritings

(4 Punkte)

Aufgabe 3

Für den Kfz-Mechaniker Hans Völker besteht seit 1. Januar 2010 eine Berufsunfähigkeitsversicherung über eine monatliche Rente von 2.000 €.

Am 15. August 2011 erleidet der Versicherte als Beifahrer einen Verkehrsunfall, bei dem er schwere Verletzungen davonträgt. Nach den ärztlichen Gutachten wird er seinen Beruf als Kfz-Mechaniker voraussichtlich nicht mehr ausüben können. Laut Herrn Völker ist jedoch bei einer günstigen Entwicklung seiner Gesundheitsverhältnisse in zwei bis drei Jahren eine Umschulung beabsichtigt.

Bei der Prüfung seiner Leistungspflicht erfährt der Versicherer am 15. September 2011, dass der Versicherte im Dezember 2008 wegen eines angeborenen schweren Herzfehlers operiert worden ist. Der Antrag hätte bei Kenntnis der Vorerkrankung nicht angenommen werden können.

- a) Ermitteln Sie, ob und wie der Versicherer den Vertrag beenden kann.
- b) Prüfen Sie, ob eine Leistungspflicht besteht und wie lange diese Leistungen ggf. zu erbringen wären.

(12 Punkte)

(13 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 3

(RP: 7.1.1.2)

- a) Eine gefahrerhebliche Erkrankung wurde im Antrag nicht angegeben. Damit liegt eine Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht vor. Bei der Schwere der Erkrankung ist mindestens von einer groben Fahrlässigkeit auszugehen.

Da sich der Vertrag noch in den ersten fünf Versicherungsjahren befindet und das Risiko nicht versicherbar war, wäre ein Rücktritt möglich, den der Versicherer innerhalb eines Monats nach Kenntnisnahme, also bis 15. Oktober 2011 eingehend beim Versicherungsnehmer, aussprechen müsste. Der Vertrag würde dann rückwirkend ab Beginn aufgehoben.

Kann dem Versicherungsnehmer nachgewiesen werden, dass er die Vorerkrankung bewusst nicht angegeben hat, um Versicherungsschutz zu erhalten, wäre eine Anfechtung des Vertrages wegen arglistiger Täuschung möglich. Der Vertrag würde dann ab Beginn annulliert.

(25 Punkte)

(12 Punkte)

b) Da zwischen der verschwiegenen Vorerkrankung und dem Eintritt der Berufsunfähigkeit kein kausaler Zusammenhang besteht, müsste der Versicherer trotz des Rücktrittes ab 1. September 2011 leisten. Die Leistungspflicht endet,

- wenn die versicherte Person auf eine andere vergleichbare Tätigkeit verwiesen wird oder
- der Grad der Berufsunfähigkeit unter 50 % sinkt oder
- bei Tod der versicherten Person oder
- bei Ablauf des Vertrages.

Da der Vertrag durch den Rücktritt aufgehoben wurde, besteht nach vorzeitiger Leistungseinstellung kein Versicherungsschutz mehr.

Nach einer Anfechtung würden keine Leistungen aus der Versicherung fällig, da die Versicherung rechtlich als nie zustande gekommen zählt und es somit auf eine Kausalität nicht ankommt.

(13 Punkte)

Aufgabe 4

Sie sind Leistungssachbearbeiter der Leistungsabteilung der PROXIMUS Lebensversicherung AG. Herr Maler ist vor drei Tagen bei einem Verkehrsunfall verstorben. Für die Bearbeitung dieses Leistungsfalles liegen Ihnen folgende Vertragsdaten vor:

Vertragsdaten:

Versicherungsnehmer:	Peter Maler
versicherte Person:	Peter Maler
Tarif:	SK 310 – Männer (Kapital bildende Lebensversicherung)
Zusatzversicherungen:	Unfallzusatzversicherung (100 % der Versicherungssumme)
Versicherungssumme:	114.484,00 €
monatlicher Beitrag:	414,01 €
Beitragskonto:	ausgeglichen
Bedingungen:	Proximus, Bedingungswerk 2
Überschusssystem:	verzinsliche Ansammlung
Versicherungsbeginn:	1. Januar 2000
Ablauf:	1. Januar 2020
Bezugsrecht/Erleben:	Versicherungsnehmer
Bezugsrecht/Ableben:	50 % Brigitte Blumberg (wohnhaft in Dubai; kein deutscher Wohnsitz) 50 % Ursula Maler (Schwester, verstorben am 30. November 2009)
Eintrittsalter:	40 Jahre

Neben dem Versicherungsschein liegen Ihnen ein ausführliches ärztliches Zeugnis und ein Unfallbericht der Polizei vor. Aus diesen geht hervor, dass der Versicherungsnehmer mit seinem Pkw tödlich verunglückte, da er während der Fahrt einen Schlaganfall erlitt. Vorerkrankungen bzw. gesundheitliche Vorschäden sowie besondere Vereinbarungen hatten nicht vorgelegen.

- | | |
|--|------------|
| a) Stellen Sie die Leistungen dar, die | |
| 1. aus dem Haupttarif (SK 310) und | (5 Punkte) |
| 2. aus der Zusatzversicherung | (3 Punkte) |
| ausbezahlt werden. | |
| b) Nennen Sie die Anspruchsberechtigten für die Versicherungsleistung und begründen Sie Ihre Aussage. | (8 Punkte) |
| c) Stellen Sie dar, was ggf. bei der Auszahlung nach Dubai zu beachten ist und welche steuerlichen Aspekte im vorliegenden Fall relevant sind. | (9 Punkte) |

Lösungshinweise Aufgabe 4

(25 Punkte)

(RP: 7.1.1)

- | | |
|--|------------|
| a) 1. Zur Auszahlung kommt die Versicherungssumme aus der Kapital bildenden Lebensversicherung. Hinzu kommt nach § 2 (15) der PROXIMUS-Bedingungen ein evtl. vorhandenes Guthaben aus der verzinslichen Ansammlung und die Beteiligung an den Bewertungsreserven sowie ggf. Schlussüberschussanteile und Nachdividende. | (5 Punkte) |
| 2. Nach § 3 (2) a) AVB UZV sind Unfälle, die u. a. durch Schlaganfälle verursacht sind, vom Versicherungsschutz ausgeschlossen, d. h. keine Leistung aus der Unfallzusatzversicherung. | (3 Punkte) |
| b) Die Todesfalleistung geht zu 50 % an die bezugsberechtigte Brigitte Blumberg. Da Frau Ursula Maler bereits verstorben ist, gelten die für sie vorgesehenen 50 % der Todesfalleistung als nicht vergeben. Dies bedeutet, dass sie der Versicherungsnehmer erhält. Da der Versicherungsnehmer ebenfalls verstorben ist, gehen die 50 % in die Erbmasse des Versicherungsnehmers. | (8 Punkte) |
| c) Sollte die Bezugsberechtigte nur über ein Konto außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes verfügen (Wohnort ist Dubai), erfolgt die Überweisung der Versicherungsleistung auf ihre Kosten und ihre Gefahr (§ 11 (4)).

Erforderlich ist eine Unbedenklichkeitsbescheinigung der Finanzbehörde sowie die Anmeldung der Zahlung nach Außenwirtschaftsgesetz.

Es muss eine Finanzanmeldung erfolgen, da die Versicherungsleistung nicht an den Versicherungsnehmer geht und evtl. Erbschaftsteuer fällig wird. | (9 Punkte) |
| Hinweis für den Korrektor: Eine Angabe der Paragraphen ist nicht erforderlich. | |