



Prüfung	Geprüfte/-r Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen
Handlungsbereich	Vermögensversicherungen für private und gewerbliche Kunden – Schaden- und Leistungsmanagement
Prüfungstag	26. April 2012
Bearbeitungszeit	60 Minuten
Anzahl der Anlagen	
Anzahl der Aufgaben	4
Prüfungsnummer	P 082-09-0412-0

Nr. d. Aufg.	Rahmenplan-Nummer/ Titel bzw. Thema	Einzelpunkte (bei a), b) usw.)	Punkte gesamt	Zeit- bedarf (in Min.)	Schwierigkeits- grad (Leicht, Mittel, Schwer)
1	7.2		25		L
2	7.3, 7.4		25		L/M
3	7.1		25		M
4	7.1.1, 7.1.1.2, 7.1.1.3	a) 6 b) 9 c) 10	25		S
Gesamt			100		

Bearbeitungshinweise:

- Die zur Prüfung zugelassenen Hilfsmittel wurden Ihnen separat mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgaben- und einen Lösungsteil.
- Tragen Sie auf dem Deckblatt Ihre Prüfungsteilnehmer-Nummer ein.
- Die maximale Gesamtpunktzahl der Lösungen beträgt 100 Punkte.
- Die Lösungsgänge bzw. Rechenvorgänge sind klar und nachvollziehbar im Lösungsteil darzustellen. Sollte der Platz nicht ausreichen, benutzen Sie bitte das Konzeptpapier, verweisen Sie auf die Fortsetzung und kennzeichnen Sie diese. Wir weisen darauf hin, dass eine vom Prüfungsausschuss nicht lesbare Prüfungsarbeit mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet wird mit den Rechtsfolgen, die sich aus der Prüfungsordnung ergeben.
- Verwenden Sie für jede Aufgabe ein neues Lösungsblatt bzw. eine neue Lösungsseite.
- Falls die Lösung auf einem beigefügten Anlageblatt erfolgen soll, wird in der Aufgabenstellung darauf hingewiesen.
- Für Ihre Notizen benutzen Sie bitte ausschließlich das Konzeptpapier.
- Das Konzeptpapier ist mit dem Aufgaben- und dem Lösungsteil abzugeben.
- Bei Aufgaben, die eine Aufzählung von n-Fakten zur Lösung erfordern, werden nur die ersten n-Fakten gewertet. Alle darüber hinausgehenden Aufzählungen werden gestrichen.

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.
- Der leichten Lesbarkeit wegen geben wir in den Aufgaben/Texten der männlichen Form den Vorzug. Mit diesem einfacheren sprachlichen Ausdruck sind selbstverständlich immer Männer und Frauen gemeint.

Ausgangssituation zu den Aufgaben 3 und 4:

Kfz-Meister Karl Kraft gründet eine eigene Kfz-Reparaturwerkstatt in der Rechtsform einer GmbH. Er hat sich auf die Automarke „Flott“ spezialisiert. Neben dem Inhaber Karl Kraft sind fünf Gesellen, ein Auszubildender und zwei Bürokräfte im Betrieb beschäftigt.

Da die Existenzgründung viel Geld kostet, hat Kraft die Werkstatt vom bisherigen Eigentümer und Betreiber Müller angemietet.

Neben der Werkstatt gibt es ein separates Bürogebäude und eine kleine Ausstellungshalle.

Alle Gebäude werden mit einem 20.000 l fassenden unterirdischen Heizöltank beheizt. Außerdem werden in der Werkstatt fünf Fässer Frisch- und Altöl sowie Kleingebinde mit insgesamt 500 l Fassungsvermögen gelagert. Ein Ölabscheider befindet sich ebenfalls auf dem Betriebsgelände.

Karl Kraft beabsichtigt, zukünftig auch Motorräder und Landmaschinen zu reparieren und zu verkaufen. Auch Elektrofahrräder haben sein Interesse geweckt.

Aufgabe 1: (25 Punkte)

Die PROXIMUS Versicherung AG strebt die Optimierung des Dienstleistungsgedankens an. Daher hat sie sich entschieden, alle Rechtsschutztarife künftig mit einer telefonischen Rechtsberatung zu ergänzen. Bei Neuabschlüssen oder Vertragsumstellungen auf die aktuellen Tarife steht diese den Versicherungsnehmern sowie den mitversicherten Personen für alle Rechtsgebiete zur Verfügung, Ausschlüsse bleiben unberücksichtigt.

Nennen Sie

a) drei Vorteile für den Versicherungsnehmer

(15 Punkte)

b) zwei Vorteile aus Sicht der PROXIMUS Versicherung AG,

(10 Punkte)

die sich bei rechtlichen Fragen durch die Einführung der telefonischen Rechtsberatung ergeben.

Lösungshinweise Aufgabe 1:

(RP: 7.2)

a) Vorteile aus Sicht des Versicherungsnehmers:

- Fragen können ohne großen zeitlichen und organisatorischen Aufwand gestellt werden.
- Eine erste rechtliche Einschätzung kann abgeklärt werden.
- Die Inanspruchnahme ist unabhängig von versicherten Leistungsarten.
- Es gibt keine Ablehnung bei Themen, die sonst unter einen Ausschluss fallen.
- Der Eintritt eines Rechtsschutzfalles ist nicht erforderlich, Rechtsberatung ist auch vorsorglich möglich.
- Der Ablauf der Wartezeiten ist nicht erforderlich.

(je Vorschlag 5 Punkte, max. **15 Punkte**)

b) Vorteile aus Sicht der PROXIMUS Versicherung AG:

- schnelle, unbürokratische Hilfe für die Versicherten ⇒ zufriedene Kunden
- Eine Deckungsprüfung ist nicht erforderlich.
- Durch den Kontakt kann besser/leichter Einfluss auf die Wahl eines möglicherweise notwendigen Anwaltes genommen werden.
- Unnötige Anwaltskosten können vermieden werden.

(je Vorschlag 5 Punkte, max. **10 Punkte**)

Aufgabe 2: (25 Punkte)

Im Rahmen des Schadenmanagements und Controllings stellen Sie fest, dass der Schadenaufwand für die Regulierung von Glasbruchschäden deutlich gestiegen ist und weiter steigt. Diesen Trend wollen Sie unterbrechen und lassen sich 250 abgeschlossene Schadenfälle vorlegen. Sie stellen fest, dass ein großer Anteil der Frontscheiben nicht ausgetauscht, sondern Steinschläge „ambulante“ auf Parkplätzen beseitigt wurden. Daraufhin lassen Sie jeweils 50 Fahrzeuge nachbesichtigen, deren Frontscheiben in den letzten Monaten entweder angeblich ausgetauscht oder repariert wurden. Das Ergebnis ist ernüchternd: Zehn Frontscheiben wurden gar nicht erneuert und 30 Reparaturen wurden nicht sach- und fachgerecht ausgeführt.

Beschreiben Sie fünf mögliche Maßnahmen, wie Sie eine ordnungsgemäße Glasschadenbeseitigung für die Zukunft gewährleisten können.

(25 Punkte)

Lösungshinweise Aufgabe 2:

(RP: 7.3, 7.4)

Z. B.:

- verstärkt gegen diese „schwarzen Schafe“ vorgehen (Strafverfahren, Rückforderung der Zahlung)
- Glasschäden verstärkt besichtigen lassen
- Pkw nach Vorlage der Rechnung zur Qualitätssicherung nachbesichtigen lassen
- Versicherungsnehmer bei der Schadenaufnahme um Übersendung von Fotos bitten
- Werkstatt um Übersendung von Fotos bitten
- Versicherungsnehmer z. B. im Rahmen einer Kundeninformation zusammen mit der Prämienrechnung und/oder auf der Homepage über Glasreparaturen informieren und dazu raten, nur Fachbetriebe aufzusuchen
- Versicherungsnehmern bei vereinbarter Werkstattbindung zur Reparatur keine „ambulante“ Reparatur gestatten, sondern in eine qualifizierte Fachwerkstatt schicken bzw. Reparatur vor Ort nur von Mitarbeitern der Fachwerkstatt genehmigen
- Einführung einer webbasierten Applikation zur kosten- und ablaufoptimierten Abwicklung von Glasschäden zwischen den Fachbetrieben und dem Versicherer
- bei Verträgen mit Selbstbeteiligung bei Reparaturen nicht auf die Selbstbeteiligung verzichten (nur bei Partnerwerkstätten)

Hinweis für den Korrektor: Alle schlüssigen Vorschläge sind zulässig.