

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

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

Lebensversicherungen und Betriebliche Altersversorgung

– Schaden- und Leistungsmanagement

Datum: 17. Oktober 2023

Bearbeitungszeit: 75 Minuten

Anzahl Aufgaben: 4

Seiten: 5

Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Verwenden Sie je Aufgabe bitte eine neue Lösungsseite.
- Wenn Sie die Lösung einer Aufgabe auf eine Anlage schreiben sollen, wird Ihnen dies in der Aufgabe mitgeteilt.
- Stellen Sie Ihre Lösungs- und Rechengänge nachvollziehbar im Lösungsteil dar. Reicht der Platz nicht aus, verwenden Sie bitte das Konzeptpapier. Weisen Sie auf die Fortsetzung hin und kennzeichnen Sie diese.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Es gibt Aufgaben, die eine exakte Anzahl an Antworten vorgeben. Es werden nur die ersten Antworten gewertet. Was über die exakte Anzahl hinausgeht, wird gestrichen.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.
- Aufgrund der besseren Lesbarkeit bevorzugen wir in diesen Texten die männliche Form. Mit diesem vereinfachten Ausdruck sind selbstverständlich alle Geschlechter gemeint.

Aufgabe 2

Sie sind Controller im Leistungsbereich der Proximus Lebensversicherung AG.

a Mögliche Punktzahl: 10

Stellen Sie fünf Parameter dar, mit denen Sie im Leistungscontrolling arbeiten.

b Mögliche Punktzahl: 5

Neben den Parametern stellen sich weitere Fragen für die Steuerung eines Lebensversicherungsunternehmens.

Nennen Sie fünf dieser Fragestellungen.

c Mögliche Punktzahl: 10

Geben Sie fünf Ziele an, die die Proximus Lebensversicherung AG mit dem Leistungscontrolling erreichen will.

Lösungshinweise Aufgabe 2

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 3]

a Mögliche Punktzahl: 10

Wichtige Parameter im Leistungscontrolling:

- Schadenquote: Höhe der Versicherungsleistung im Verhältnis zu den eingerechneten Risikobeiträgen
- Schadenbedarfsquote: durchschnittliche Schadenhöhe
- Schadenerwartungsgrad: Erwartungswert der eintretenden Schäden
- Schadenbearbeitungsdauer: durchschnittliche Dauer der Schadenregulierung, aber auch die Betrachtung von Mindest- und Höchstdauern
- Anerkennungsquote: insbesondere in der BU-Absicherung das Verhältnis zwischen angemeldeten Leistungsfällen und tatsächlich anerkannten Leistungsfällen
- Prozessquote: Betrachtung der gerichtlichen Auseinandersetzungen im Verhältnis zu den angezeigten Leistungsfällen

b Mögliche Punktzahl: 5

Z. B.:

- Bei welchen Tarifen kommt es zu vermehrten Schäden?
- Gibt es Eintrittsalter, die besonders viele Schäden aufweisen?

- Gibt es besondere Vertragskonstellationen (auch im Hinblick auf die vorherige Risikoprüfung bei Vertragsabschluss bzw. Änderung des Vertrags), geografische Regionen oder auch Vermittler, die eine Schadenhäufung haben?
- Welche Erkrankungen spielen eine besondere Rolle bei der Schadenhäufigkeit?
- In welchen Berufsgruppen gibt es vermehrt Schäden und wie verhalten sich diese im Verhältnis zum erhobenen Risikobeitrag?
- In welchem Verhältnis sind Haupt- bzw. Zusatztarife betroffen?

c **Mögliche Punktzahl: 10**

Z. B.:

- Entwicklungen im Hinblick auf Kosten und Schadenhäufigkeiten frühzeitig erkennen
- den Kapitalbedarf richtig planen können
- den Antragsprüfungsprozess (Underwriting) verbessern
- Produktinnovationen risikogerecht kalkulieren
- den internen Verwaltungsprozess optimieren
- Fragen zur Rück- und Nebenversicherung beantworten

Aufgabe 4

Sie sind Mitarbeiter der Leistungsabteilung der Proximus Lebensversicherung AG. In den letzten Jahren wurden überdurchschnittlich viele Leistungsfälle aus der Berufsunfähigkeitsversicherung anerkannt. Bei diesen Fällen soll nun geprüft werden, ob weiterhin Berufsunfähigkeit besteht. Hierzu sollen Nachprüfungsverfahren eingeleitet werden.

a Mögliche Punktzahl: 10

Erörtern Sie, ob ein Versicherungsnehmer eine Untersuchung durch einen von der Proximus Lebensversicherung AG beauftragten Arzt ablehnen kann.

b Mögliche Punktzahl: 15

Erörtern Sie, ob die Proximus Lebensversicherung AG zur Informationsbeschaffung eine Schweigepflichtentbindungserklärung verlangen darf. Gehen Sie dabei auch auf die Folgen ein, wenn der Versicherungsnehmer diese verweigert.

Lösungshinweise Aufgabe 4

[VO: § 5 Absatz 5 Nr. 1]

a Mögliche Punktzahl: 10

Die Untersuchungsobliegenheit darf auch vorsehen, dass der Versicherer den untersuchenden Arzt auswählt. Der Versicherungsnehmer muss sich der Untersuchung nur in zwei Fällen nicht unterziehen:

- wenn ohnehin feststeht, dass sich sein gesundheitlicher Zustand (bei nach medizinischer Erkenntnis unveränderlichen Krankheitsbildern) nicht gebessert haben kann
- oder er im Einzelfall gewichtige Gründe hat, gerade diesen Arzt als Untersucher abzulehnen. Das ist allerdings nicht schon dann der Fall, wenn er ihn dem Versicherer verbunden oder dessen frühere Begutachtung kritisch sieht. Das Ablehnungsrecht wird sich daher auf schwer vorstellbare frühere Konflikte mit dem Arzt, unangemessene Untersuchungsweisen oder verbale Fehlgriffe beschränken, führt dann aber nur dazu, dass der Versicherer einen anderen Untersucher bestimmen darf.

b Mögliche Punktzahl: 15

Zielt das Auskunftsverlangen der Proximus Lebensversicherung AG auf die Erhebung gesundheitsbezogener Daten bei Dritten, benötigt die Versicherung eine Schweigepflichtentbindungserklärung.

Verweigert sich der Versicherungsnehmer, kann darin eine Verletzung seiner Mitwirkungspflicht liegen. Streng genommen sieht § 9 Abs. 2 Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB) lediglich eine Obliegenheit zur Auskunft, nicht aber eine solche zur Erteilung einer Schweigepflichtentbindungserklärung vor. Auch wäre eine Interpretation als Obliegenheit zur Erteilung umfassender.

Da es sich jedoch um eine Obliegenheit zur Aufklärung während des Versicherungsfalls handelt (§ 9 Abs. 2 i.V.m. § 7 Abs. 1 und 2 AVB), lässt sich vertreten, dass die Obliegenheit all das erfasst, was zur Information des Versicherers erforderlich ist, es also auch zu ermöglichen, Informationen zu gesundheitsbezogenen Daten zu beschaffen.

Die erbetene Entbindung von der Schweigepflicht darf aber nicht über das hinausgehen, was zur Beurteilung der Fortdauer der Berufsunfähigkeit unerlässlich ist, muss sich also auf zur Nachprüfung erforderliche, gegebenenfalls kooperativ zu ermittelnde Informationen beschränken.