C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen
C3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen – Praxisauftrag 3 VS

Vertragsanpassungen unter vollständiger Berücksichtigung der Kundenbeziehung

Leistungsziele:

- Sie prüfen Vertragsanpassungen unter Berücksichtigung der Kundenbeziehung und übermitteln ihre Vorschläge an die zuständigen Mitarbeitenden. (K4)
- Sie ermitteln vollständige Vertragskonditionen. (K3)
- Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)
- Sie identifizieren Probleme in den Prozessabläufen und schlagen geeignete Optimierungsmassnahmen vor. (K4)

Empfehlung: Zweites oder drittes Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

Wenn für bestehende Kunden neue Offerten erstellt oder bereits laufende Versicherungsverträge angepasst werden, macht es durchaus Sinn, die gesamte Kundensituation zu überprüfen. Dabei wird zum Beispiel der Verlauf sämtlicher Kundenbeziehungen (Rendement) oder aber nur der Verlauf einzelner Verträge überprüft. Bei der Überprüfung des Verlaufs vergleicht man die Prämieneinnahmen mit den Ausgaben infolge von Schadenfällen. Handelt es sich um einen Kunden mit einem positiven Verlauf, so kann man ihn beispielsweise mittels Rabatten belohnen. Weist das Rendement des Kunden oder speziell ein zu verlängernder Versicherungsvertrag jedoch einen negativen Verlauf aus, kann der Versicherer mittels Sanierungsmassnahmen darauf reagieren. Instrumente für eine solche Sanierung sind beispielsweise preisliche Zuschläge auf Risiken, Erhöhungen von Selbstbehalten, Reduktion von Versicherungssumme, oder Anpassungen in den Vertragsbedingungen durch den Ausschluss gewisser Risiken. Nutze diesen Praxisauftrag, um zu lernen, das Potenzial für einfache Vertragsanpassungen oder Sanierungsmassnahmen unter Berücksichtigung der Kundenbeziehung zu erkennen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Suche dir eine Offerte aus, mit der du dich ausführlicher auseinandersetzen möchtest.

Triff deine Auswahl zusammen mit der zuständigen Person. Dies gibt dir die Chance, ihr bei der Festlegung individueller Vertragskonditionen wie z. B. Prämien, Zuschläge/Rabatte oder Bedingungen zu unterstützen.

Teilaufgabe 2:	Erstelle eine Checkliste, in der du auflistest, worauf bei der Prüfung des Verlaufs geachtet werden muss. Begründe, warum du genau diese Punkte kontrollierst und was dabei wichtig ist. Besprich diese Punkte mit deiner vorgesetzten Person, um sicherzustellen, dass du alles erfasst hast.
Teilaufgabe 3:	Erstelle einen Vorschlag für die zuständige Person, indem du Möglichkeiten für individuelle Vertragskonditionen aufgrund deiner Überprüfung des Verlaufs aufzeigst.
Teilaufgabe 4:	Stelle deinen Vorschlag der zuständigen Person vor und begründe die individuellen Massnahmen, welche du in dieser Offerte treffen würdest. Hole aktiv Feedback und halte deine Erkenntnisse fest.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Mögliche Einsatzgebiete: Underwriting

Berufsbildungsverband der Versicherungswirtschaft
Association pour la formation professionnelle en assurance
Associazione per la formazione professionale nell'assicurazione

Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Kann ich Vertragskonditionen vollständig ermitteln und entsprechende Vertragsanpassungen vorschlagen?

Kompetenzkriterien
Ich kenne die unterschiedlichen Möglichkeiten, wie Versicherer Verträge anpassen können.
Bei Vorschlägen für Vertragsanpassungen berücksichtige ich die gesamte Kundensituation.
Ich mache passende Vorschläge für Vertragsanpassungen und leite diese den zuständigen Personen weiter.

Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, Informationen zum Prozess (Vertragsänderung) zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

Kompetenzkriterien
Ich hole selbstständig alle benötigten Informationen zum Prozess ein.
Ich erkundige mich bei meiner vorgesetzten Person, wenn ich den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht verstehe, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.
Ich erarbeite eine vollständige Checkliste für die Anpassung von Verträgen.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Kann er/sie Vertragskonditionen vollständig ermitteln und entsprechende Vertragsanpassungen vorschlagen?

Kompetenzkriterien
Er/sie kennt die unterschiedlichen Möglichkeiten wie Versicherer Verträge anpassen können.
Bei Vertragsanpassungen berücksichctigt er/sie die gesamte Kundensituation.
Er/sie macht passende Vorschläge für Vertragsanpassungen und leitet diese den zuständigen Personen weiter.

Leitfrage 2: Ist er/sie in der Lage, Informationen zum Prozess (Antragsprüfung) zielführend einzuholen und zu verarbeiten?

Kompetenzkriterien
Er/sie holt selbstständig alle benötigten Informationen zum Prozess ein.
Er/sie erkundigt sich bei der vorgesetzten Person, wenn er/sie den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht versteht, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.
Er/sie erarbeitet eine vollständige Checkliste für die Anpassung von Verträgen.