C: Koordinieren von unternehmerischen Arbeitsprozessen
C3: Betriebliche Prozesse dokumentieren, koordinieren und umsetzen – Praxisauftrag 5 VS

Schadenfälle bearbeiten und dokumentieren

Leistungsziele:

- Sie nehmen Schadenmeldungen der Versicherten auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen entgegen. (K3)
- Sie erfassen Schadenfälle vollständig im System. (K3)
- Sie prüfen die Versicherungsdeckung und ggf. die Haftung sorgfältig. (K3)
- Sie beurteilen Schadenfälle korrekt und legen die Entschädigung richtig fest. (K3)
- Sie bearbeiten Schaden- und Leistungsfälle im Versicherungsbereich. (K3)
- Sie beurteilen Schadenfälle. (K4)
- Sie unterscheiden die korrekte Bearbeitung von Schadenfällen nach Versicherungsarten. (K4)
- Sie lösen die Auszahlung im Schadenfall souverän aus. (K3)
- Sie dokumentieren Arbeitsprozesse mit geeigneten Hilfsmitteln. (K3)
- Sie setzen die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden Prozessaufgaben mit den vorgegebenen Hilfsmitteln um. (K3)

Empfehlung: Zweites oder drittes Lehrjahr

Kann anstelle des Praxisauftrags *C3_PA1 «Prozess planen, dokumentieren & optimieren»* eingesetzt werden.

Praxisauftrag

Ausgangslage

In einer Versicherungsunternehmung treffen täglich hunderte Schadenmeldungen ein. In einem Schadenfall sind ggf. verschiedene Regressmöglichkeiten vorhanden. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, dein Know-how über die Schadenbearbeitung zu vertiefen und in die Praxis umzusetzen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1:	Studiere eine Auswahl eingegangener Schadenmeldungen sowie die betrieblichen Vorgaben für deren Bearbeitung. Erkundige dich ebenfalls über die rechtlichen Rahmenbedingungen sowie Regressmöglichkeiten. Mache dir Notizen und bespreche deine Fragen und Gedanken mit deiner vorgesetzten Person.

Teilaufgabe 2:	Erstelle eine grafische sowie eine beschreibende Dokumentation des Prozesses. Kontrolliere die Prozessdokumentation.
Teilaufgabe 3:	Besprich die Prozessdokumentation mit deiner vorgesetzten Person. Bringe allfällige Änderungen an und stelle die Prozessdokumentation deinen Arbeitskollegen/-innen zur Verfügung.
Teilaufgabe 4:	Lege Schadenfälle selbständig an und bearbeite diese anhand deiner Prozessdokumentation. Bitte nach einigen Wochen deine Arbeitskolleg/-innen, denen du die Prozessdokumentation zur Verfügung gestellt hast, um ein Feedback.
Teilaufgabe 5:	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation.

Betriebsspezifische Vorgaben:

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

Kompetenzraster
Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Kann ich Schadenfälle selbstständig anlegen, beurteilen und abschliessen?

Kompetenzkriterien
Ich kann Schadenfälle selbstständig im System erfassen.
Ich kann Schadenfälle beurteilen und die allfällige Versicherungsdeckung überprüfen.
Ich lege selbstständig die richtige Entschädigung fest.
Ich kann die Entschädigungsauszahlung auslösen.

Leitfrage 2: Kann ich vollständige, verständliche und nachvollziehbare Dokumentationen erstellen?

Kompetenzkriterien
Ich hole selbständig die benötigten Informationen zur Erstellung der Dokumentation ein.
Ich erkundige mich mit gezielten Fragen bei meiner vorgesetzten Person, wenn ich den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht verstehe, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.
Ich stelle den Prozess grafisch korrekt und mit aussagekräftigen Stichwörtern dar.
Ich beschreibe den Prozess anschaulich und nachvollziehbar, sodass auch branchenfremde Personen inhaltlich folgen können.
Ich unterteile die Dokumentation in sinnvolle Kapitel.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Kann er/sie Schadenfälle selbstständig anlegen, beurteilen und abschliessen?

Kompetenzkriterien
Er/sie kann Schadenfälle selbstständig im System erfassen.
Er/sie kann Schadenfälle beurteilen und die allfällige Versicherungsdeckung überprüfen.
Er/sie legt selbstständig die richtige Entschädigung fest.
Er/sie kann die Entschädigungsauszahlung auslösen.

Leitfrage 2: Kann er/sie vollständige, verständliche und nachvollziehbare Dokumentationen erstellen?

Kompetenzkriterien
Er/sie holt selbständig die benötigten Informationen zur Erstellung der Dokumentation ein.
Er/sie erkundigt sich mit gezielten Fragen bei seiner/ihrer vorgesetzten Person, wenn er/sie den Inhalt der internen Dokumente und Hilfsmittel nicht versteht, die mit dem Prozess in Verbindung stehen.
Er/sie stellt den Prozess grafisch korrekt und mit aussagekräftigen Stichwörtern dar.
Er/sie beschreibt den Prozess anschaulich und nachvollziehbar, sodass auch branchenfremde Personen inhaltlich folgen können.
Er/sie unterteilt die Dokumentation in sinnvolle Kapitel.