

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Profil Proximus Versicherung AG	VII
Legende	XIII
Abkürzungsverzeichnis	CLXI
Abbildungsverzeichnis	CLXIII
Kapitel 1 Bearbeitung komplexer Schaden- und Leistungsfälle unter Berücksichtigung von Regressmöglichkeiten sowie Mit- und Rückversicherung	145
1. Marktgegebenheiten	147
1.1 Bedeutung der Schaden-/Leistungsbearbeitung in der Lebensversicherung	147
1.2 Bedeutung der Lebensversicherung für die Alterssicherung	149
2. Komplexe Schadenfälle	151
2.1 Grundlagen der Leistungsbearbeitung	151
2.2 Formen der Lebensversicherung	151
2.3 Rentenversicherung	153
2.3.1 Private Rentenversicherung	153
2.3.2 Leibrente und Zeitrente	153
2.3.3 Altersrentenversicherung	154
2.3.4 Aufgeschobene Rente	154
2.3.5 Sofortrente	155
2.4 Welche Leistungen werden bei einer Rentenversicherung bei Tod fällig?	155
2.4.1 Tod vor Rentenbeginn	155
2.4.2 Tod nach Rentenbeginn	155
2.4.3 Rentengarantiezeit	155
2.4.4 Kapitalwahlrecht	156
2.4.5 Abrufoption und flexible Altersgrenze	156
2.4.6 Ablauf-/Rentenbeginnphase	156
2.4.7 Abrufoption	157
2.5 Fondsgebundene Lebensversicherung	157
2.6 Leistungsbearbeitung und Geldwäscheprüfung	159
3. Der Versicherungsfall	162
3.1 Anzeige und Nachweise im Versicherungsfall	162
3.2 Rollen am Versicherungsvertrag	163
3.3 Fremdversicherung in der Lebensversicherung	164

3.4	Regelungen bei minderjährigen versicherten Personen	164
3.5	Prüfung der Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht	169
3.5.1	Vorvertragliche Anzeigepflicht	169
3.5.2	Kausalität	172
3.5.3	Rücktritts- und Anfechtungsgründe in der Lebensversicherung	172
3.6	Tod der versicherten Person	173
3.6.1	Sterbeurkunde	174
3.6.2	Versicherungsschein	175
3.6.3	Prüfung der Leistungspflicht	175
3.6.4	Selbsttötung	176
3.6.5	Polizei- und Wehrdienst, innere Unruhen und Krieg	177
3.6.6	Unrichtige Altersangabe	177
3.6.7	Raucher-/Nichtrauchertarife	178
3.6.8	Fälligkeit der Leistung	178
3.6.9	Verjährung	179
3.6.10	Leistungsauszahlung	179
3.7	Ursachen für die Entstehung von Überschüssen	180
3.7.1	Überschussquellen	181
3.7.2	Ermittlung des Risikogewinnes	181
3.7.3	Ermittlung des Zinsgewinnes	181
3.7.4	Ermittlung des Kostengewinnes	182
3.7.5	Überschussverteilung	182
3.7.6	Anlagegrundsätze für das Sicherungsvermögen / die Überschüsse für die Kunden	182
3.7.7	Anspruch auf Überschussbeteiligung	183
3.7.8	Beteiligung an den Bewertungsreserven	183
3.7.9	Abrechnungsverbände und Verteilungssysteme	183
3.7.10	Überschussverwendung	184
3.8	Unfalltod-Zusatzversicherung	185
3.8.1	Leistungsfall	185
3.8.2	Anzeige des Versicherungsfalles	186
3.8.3	Leistungsausschlüsse in der UZV	187
3.8.4	Berücksichtigung von Vorerkrankungen im Leistungsfall UZV	187
3.9	Berufsunfähigkeit	188
3.9.1	Prüfung der Berufsunfähigkeit	188
3.9.2	Nachweise zur Prüfung einer BU	189
3.9.3	Was ist der zuletzt ausgeübte Beruf?	190
3.9.4	50 %-Regelung	190
3.9.5	Dienstunfähigkeit bei Beamten	191
3.9.6	Berufsunfähigkeit infolge von Pflegebedürftigkeit	191
3.9.7	In welchen Fällen ist der Versicherungsschutz ausgeschlossen?	193

3.9.8	Abgrenzung im Falle der Leistungsprüfung	194
3.9.9	Operatives Vorgehen in der Leistungsprüfung	195
3.9.10	Erklärung über die Leistungspflicht	196
3.9.11	Ab wann wird die Leistung fällig?	197
3.9.12	Ablehnung einer Leistungspflicht	197
3.9.13	Verjährung von Ansprüchen	197
3.9.14	Verweisbarkeit	198
3.9.15	Nachprüfung der Leistungsvoraussetzungen	199
3.9.16	Ende der Leistungspflicht	200
3.10	Bedeutung des 3-Schichten-Modells in der Schaden-/Leistungsbearbeitung	200
3.10.1	3-Schichten-Modell	200
3.10.2	Erste Schicht: Basisversorgung	201
3.10.3	Zweite Schicht: Betriebliche Altersversorgung und Zulagenrente	202
3.10.4	Dritte Schicht: Kapitalanlageprodukte	205
3.10.5	Leistungen aus Berufsunfähigkeitsversicherungen / Berufsunfähigkeits-Zusatzversicherungen, Pflegeleistungen, Hinterbliebenenrenten (Witwen/Witwer/Waisen)	208
3.10.6	Erbschaft- und Schenkungsteuer	208
3.10.7	Meldepflicht der Lebensversicherung	210
4.	Mitwirkung von Rückversicherern	212
4.1	Geschichte der Rückversicherung	212
4.2	Entwicklung der Risikoteilung	213
4.3	Motivation für Rückversicherung	217
4.4	Versicherungstechnisches Risiko	219
4.5	Mitversicherung	221
4.6	Grundlagen der Rückversicherung	221
4.6.1	Grundbegriffe der Rückversicherung	222
4.6.2	Grundfunktionen der Rückversicherung	223
4.6.3	Produkttrisiken der Lebensversicherer	224
4.7	Rückversicherungsformen	225
4.7.1	Vertragsrückversicherung und fakultative Rückversicherung	225
4.7.2	Proportionale und nichtproportionale Rückversicherung	226
4.7.3	Retrozession	228
4.7.4	Maklergeschäft und direkte Rückversicherung	228
4.7.5	Quotenrückversicherung	229
4.7.6	Exzedentenrückversicherung (Surplus)	231
4.7.7	Summenexzedentenrückversicherung	232
4.7.8	Einzel Schadenexzedentenvertrag	233
4.7.9	Kumulschadenexzedentenvertrag	234

4.7.10	Jahresüberschadenrückversicherung	235
4.8	Hinweise zur Rechnungslegung des Erstversicherers	236
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	241
Kapitel 2	Gestaltung von Geschäftsprozessen im Schaden- und Leistungsmanagement auch unter Berücksichtigung von Assistance-Leistungen	245
1.	Geschäftsprozesse im Leistungsmanagement gestalten	247
1.2	Workflow und Workflow-Management	248
1.3	Qualitätsmanagement	250
1.4	Arbeitsanweisungen	250
1.5	Outsourcing von operativen Arbeitsschritten	250
2.	Leistungsservice und Dienstleistungen der Versicherungsunternehmen	251
3.	Assistance-Leistungen	254
3.1	Unterstützung bei der Umorganisation des Arbeitsplatzes	256
3.2	Individuelle Leistungen: Reha-Maßnahmen / Kuren	258
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	259
Kapitel 3	Durchführung von Controllingmaßnahmen im Schaden- und Leistungsbereich	261
1.	Instrumente des Controllings	263
1.1	Grundbegriffe und Aufgaben des Controllings im Unternehmen	263
1.2	Strategische und operative Controlling-Instrumente	265
1.2.1	Strategische Instrumente	265
1.2.2	Operative Instrumente	267
2.	Leistungscontrolling	269
3.	Auswirkungen des Controllings auf das Versicherungsunternehmen	272
3.1	Anforderungen an den Controllingprozess im Versicherungsunternehmen	272
3.2	Aufsichtsrechtliche Anforderungen an den Controllingprozess im Versicherungsunternehmen	273
3.3	Zusammenfassung von Controlling-Ergebnissen: Die Balanced Scorecard	274
	Aufgaben zur Selbstüberprüfung	277
	Literaturverzeichnis	279
	Stichwortverzeichnis	281