

Praktisk prøve i skadeforsikring næringsliv

Kunde: Stein Entreprenør AS

Kandidaten har fått følgende informasjon:

Du har fått tilsendt prospekt på potensiell ny kunde som har vist interesse via forsikringsselskapets hjemmesider. Tilfeldigvis hadde du nylig sjekket kundens virksomhet på egenhånd, fordi du er i prosess med å bygge hus og trenger noen til å grave ut tomten. Stein Entreprenør var et av selskapene du har tenkt å kontakte for et tilbud.

Daglig leder; Stein Samuelsen har tidligere jobbet i et større maskinentreprenørkonsern, før han startet sin egen virksomhet i 2017. Der var hele maskinparken forsikret under ett slik at de kun oppdaterte maskinoversikten en gang per år. Dermed slapp de å bekymre seg i forbindelse med nye maskiner som ble anskaffet. Kunden ønsker tilsvarende løsning nå.

Kundens virksomhet:

Kunde: Stein Entreprenør AS.

Adresse: Fagernesveien 4, Narvik.

Etablert i 2017 med god drift. Kunden driver en mindre maskinentreprenørvirksomhet med 4 ansatte. Typiske oppdrag er renovasjon av kloakksystem, drenering og grøftegraving, utgraving av kjellere og mindre boligtomter. Retter seg i hovedsak mot privatmarkedet, men kan også operere som underentreprenør på større entrepriser.

Finansiell rating: 3 (God)

Finansiell situasjon:

Omsetning: kr 7 millioner

Utfyllende informasjon:

Eiendeler/varer: Flere anleggsmaskiner. *Det er tilstrekkelig at det lages tilbud på en av disse maskinene*

Diverse skuffer og annet tilbehør - 500.000, - (hvor som helst).

Bygninger:

Fagernesveien 4, Narvik – eid bygning – Kontorlokale med verkstedhall og lager.

Fagernesveien 5, Narvik – eid bygning – Gammel garasje/utstyrslager. Skal rives, men uklart når det skal skje.

Kunden er tydelig på at han ønsker brannforsikring med førsterisiko 2 millioner, og tar for gitt at det er i orden.

Kunden vil ha en klar plan for bygget i løpet av 6 måneder.

Type virksomhet: Næringskode: 43.120 Grunnarbeid

Oppgave:

1. Du skal utarbeide en komplett forsikringsløsning til kunden, basert på behovsavdekningen du gjennomfører i del 1.
2. Ditt løsningsforslag, som du forbereder i del 2, skal du senere presentere for sensor i del 3. Når du utarbeider løsning til kunden, vil du også måtte hensynta en del problemstillinger knyttet til God Skikk.
3. Du skal i del 3 (refleksjonen) kunne nevne minst 3 av reglene til God Skikk, som du må forholde deg til i dette tilfellet og forklare hvordan du ivaretok dette.

Dersom løsningen innebærer krav til spesiell godkjenning/befaring, ser du bort fra det i ditt forslag.

Hjelpearke til støtte for sensor - brukes som forberedelse til gjennomføring

Sensorveiledning består av tre deler.

Del 1 er informasjon om kunden. Denne er mer detaljert enn hva kandidaten har blitt presentert, men skal deles med kandidaten på forespørsel.

Del 2 er løsningsforslag til oppgaven. Denne er presentert på et generelt nivå og bør tilpasses den enkelte bedrifts produkter.

Kommentarene påpeker viktige elementer som sensor bør utfordre kandidaten på.

Del 3 gir konkrete eksempler på utfordringer i forhold til God Skikk

Del 1 - Utfyllende opplysninger om Stein Entreprenør AS

Den påfølgende informasjon skal gis til kandidat på forespørsel. Informasjonen skal ikke holdes tilbake, men kandidaten må vise interesse for de ulike elementene for å få mer informasjon.

Eierform:	Selskapet er 100% eiet av daglig leder
Styret:	Består av Daglig leder som styrets formann og en ansatt
Ansatte:	4 Administrasjon 1 årsverk Maskinfører 3 årsverk
Omsetning:	7 millioner. Kunden utfører ikke sprenging selv, men leier inn ved behov.
Eiendeler/varer:	1 million
Maskinpark:	Hitachi Minigraver ZAXIS 26U-6 2018-modell Hitachi Beltegraver ZX250LC-7 2020 modell Hitachi Hjulgraver ZX140W-6 2021 - modell
Bygningsinfo:	Fagernesveien 4, Narvik – Eid bygning Næringsbygg bygget i tre, med verkstedhall og lager. 1.etg. Verksted og lager 343 kvm 2.etg. Kontor 308 kvm 3.etg. Utleid bolig 123 kvm

Fagernesveien 5, Narvik:

Gammel garasje/utstyrslager på 195 kvm. Skal rives, men uklart når det skal skje. Kunden er tydelig på at han ønsker brannforsikring med førsterisiko 2 millioner, og tar for gitt at det er i orden.

Eksisterende dekninger:

Transport

Maskiner, Eiendeler og Varer

Eiendommer

Ansvar

Yrkesskade

Arbeidsmaskiner med tilhørende utstyr

Potensielt behov:

Kombinert entreprenør/Prosjektforsikring: Ofte oversett på grunnentreprenører. Likevel en viktig dekning

Cyber/data – kunden har et kundeoppfølgingssystem

Kjøretøy – kunden ønsker flåteforsikring på maskinpark

Driftsstans/avbrudd – Ekstraavgifter ved stans i arbeidet

Kundens evne og vilje til å bære risiko (økonomi) – har relativt lite egenkapital ifm kort driftstid

Styreansvar og rettshjelp

Skadehistorikk de siste fem år skal kun utleveres på forespørsel fra kandidaten:

	ÅR 1	ÅR 2	ÅR 3	ÅR 4	ÅR 5
Eiendom					
Ansvar			380.000		
Kjøretøy		360.000		56.000	
Personal		4.800.000			

Kjøretøy og Personal i 2018 er samme hendelse hvor en ansatt ble alvorlig skadet i en klemulykke.

Det forventes at kandidater ber om skadehistorikken slik at dette faktisk er vurdert.

Del 2 - løsningsforslag med kommentarer

Kandidaten skal utarbeide en komplett forsikringsløsning basert på eget forsikringsselskap produkter og tjenester.

EIENDOM	
Bygningsforsikring Fagernesveien 4	Kan være utfordrende å klassifisere et sammensatt bygg. Må gjøres i henhold til interne regler.
Bygningsforsikring Fagernesveien 5	Forsikring på rivningsklare bygg skal som oftest ikke tilbys, men her må retningslinjene til det enkelte selskap legges til grunn
Forsikring på Maskiner, Eiendeler og Varer	
Kombinert entreprenør/Prosjektforsikring	Ofte oversett på grunnentreprenører. Likevel en viktig dekning
Ekstraavgifter ved stans i arbeidet	
Miljøansvar	
ANSVAR	
Bedrift og produktansvar	Sprengning utføres ikke av kunden selv.
Retts hjelp	Kandidaten bør vite forskjellen mellom juridisk hjelp ved ansvarsskader og produktet retts hjelp.
Styreansvarsforsikring	
Personal	
Lovpålagt Yrkesskade med tillegg til og fra arbeid og under 15%	Kandidaten bør vite når YS gjelder og dermed hva tilleggsdekningene medfører.
Reiseforsikring	vurderes
Kjøretøy	
	Kunden har i sitt tidligere selskap hatt flåteforsikring på maskinparken. Kandidaten bør kunne forklare hvorfor tilsvarende ikke kan etableres for mindre virksomheter.

Sensorveiledning del 3 - Eksempler på God skikk regler som gjør seg gjeldende i oppgaven.

Det forventes at kandidaten påpeker minst 3 av disse.

Etter gjennomgangen ber du kandidaten trekke frem minst 3 god skikk regler og forklar hvorfor disse reglene er viktige i dette caset. Under finner du de 10 reglene i God Skikk. Plukk ut det som kan være aktuelt og forbered deg på at kandidaten redegjør for minst 3 av dem.

Regel 1 - Formål

Formålet med reglene er å sikre at kundens interesser og behov blir ivaretatt på beste måte.

Et eksempel er: Forklarer hvordan bransjen ivaretar kundens interesser i et kundemøte og en kjøpsfase.

Regel 2 - Profesjonalitet

Kundebehandlingen skal være redelig og profesjonell. Rammene skal være tydelige for kunden. Når kundens valg ikke er basert på rådgivning, skal dette klart framgå overfor kunden.

Et eksempel er: Rådgiver bør være bevisst utfordringen med å kjøpe en tjeneste fra kunden privat, samtidig som det skal etableres et profesjonelt forhold. Rådgiver må være tydelig slik at kortene ikke blandes.

Regel 3 - Personvern

Kundeopplysninger skal håndteres på en måte som sikrer personvern og kundens rettigheter.

Behandler kandidaten kundeopplysninger slik at personvern og kundens rettigheter sikres? Et eksempel er: håndtering av personopplysninger som fødselsnummer.

Regel 4. Grunnlag og behovsanalyse

Kundebehandlingen skal være basert på et fullgodt grunnlag. Ved rådgivning skal det gjennomføres en fullgod behovsanalyse.

Et eksempel er: Denne regelen vil gjøre seg gjeldende i alle cases på næringsliv. En god behovsavdekking må til for å løse oppgaven på en god måte.

Regel 5. Informasjon

Informasjonen til kunden skal være korrekt, fullstendig og ikke misvisende.

Et eksempel er: at det er viktig at det gis god informasjon i forhold til dekningene som ikke kan tilbys (flåte og bygg som skal rives).

Regel 6. Interessekonflikt

Kundens interesser skal gå foran bedriftens og ansattes interesser. Interessekonflikter skal identifiseres og motvirkes. Dersom dette ikke er mulig, skal kunden informeres tydelig om interessekonflikten før avtale inngås.

Et eksempel er: Rådgiver bør være bevisst utfordringen med å kjøpe en tjeneste fra kunden privat, samtidig som det skal etableres et profesjonelt forhold. Rådgiver må være tydelig slik at kortene ikke blandes.

7. Anbefaling og avtale

Bedriften skal gjøre sitt for at kunden skal forstå innholdet i avtalen og viktige konsekvenser av denne.

Kunden skal gis nødvendig tid til å områ seg før avtalen inngås. Ved rådgivning skal anbefalingen bygge på behovsanalysen.

Et eksempel er: Hvis kandidaten har avdekket et større behov, enn det kunden har dekket pr dags dato. Hvordan håndterer kandidaten at konsekvensen av dette blir en mye dyrere avtale?

Regel 8 - Frarådning

Løsninger som ikke er forenlige med kundens behov og interesser skal frarådes.

Et eksempel er: Ønsket forsikring av kunden for det rivningsklare bygget må frarådes.

9. Oppfølging

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

Et eksempel er: Det forventes at kandidaten avtaler nærmere oppfølging av kunden, vedr. det rivningsklare bygget. Informasjon om dekning som ikke kan tilbys er korrekt og ikke misvisende (Flåte og bygg som skal rives). Her er det viktig at kandidaten reflekterer over sin rolle som rådgiver sett opp mot kundens ønske som ikke kan innfris.

10. Dokumentasjon

Kundeavtalen og grunnlaget for denne skal dokumenteres og lagres.

Et eksempel er: hvis kunden velger et annet produkt enn det kandidaten har presentert i løsningsforslaget sitt, vet kandidaten hva som skal kunne dokumenteres her?