

Praktisk prøve i personforsikring næringsliv

Kunde: Gode Råd AS

Kandidaten har fått følgende informasjon:

Du jobber med en ny kunde, konsultentselskapet "Gode Råd". Dette er et selskap som ble etablert for et år siden og som er opptatt av å ta vare på sine ansatte og ønsker en god forsikringsløsning for virksomheten og de ansatte.

Etter en innledende samtale på telefon, hvor dere avtalte å møtes for en gjennomgang, har du notert deg noen grunnleggende opplysninger.

Kundens virksomhet:

Bedriften har en god økonomisk situasjon. Selskapet er 50% eid av sentrale ansatte og 50% av en ekstern investor. De har kortsiktig gjeld på 10 millioner og ingen langsiktig gjeld. Omsetningen antas å bli på 80 millioner første driftsår, med et driftsresultat på 16 millioner

Type virksomhet: Bedriftsrådgivning og konsulentvirksomhet, knyttet til større prosjekter innen landbasert vindkraft.

Kreditt rating: God (4)

Omsetning: kr 80 mill (forventet)

Resultat: kr16 mill (forventet)

Antall ansatte: 23

Næringskode: 70.220 – Bedriftsrådgivning og annen administrativ rådgivning

Bakgrunn: Etablert for et år siden, men har allerede fulle ordrebøker. De jobber i en bransje hvor det forventes et sterkt økende behov for deres tjenester.

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.

Hjelpeark 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 Gode Råd 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 eid av sentralt ansatte 50% og en ekstern investor 50%
Styret:	Består av Daglig leder som styrets formann, en ansatt og ekstern investor
Ansatte:	Totalt 23
Lønn:	15 Ingeniører – 1 200 000 kr 5 Økonomer – 1 000 000 kr 2 Administrasjonmedarbeidere – 600 000 kr 1 Tilkallingsvikar – 400 000 kr
Ansattpolicy:	Bedriften er avhengig av spisskompetanse innen tekniske løsninger knyttet til vindkraft og det er stor etterspørsel etter denne ingeniørkompetanse. Å beholde eksisterende ansatte og tiltrekke seg nye er viktig og derfor ønsker de å tilby gode dekninger på personforsikringer. De ønsker tilbud på lovpålagt forsikring, ved ulykke, på reise i jobb og privat med familien, arbeidsuførhet og tilgang til rask behandling ved sykdom eller skader. Kunden etterspør innledningsvis ikke dødsfallsforsikringer, selv om dette er en naturlig del av et godt forsikringsprogram.
Dekninger:	Selskapet har i dag, den lovpålagte yrkesskadeforsikringen i tillegg til en innskuddspensjon for ansatte med uførepensjon på 69 % av lønn begrenset oppad til 12 G, i annet selskap.
Øvrig info:	Kunden er opptatt av å få et godt premietilbud. I løpet av samtalen skal kunden utfordre kandidaten med å foreslå å doble dekningene på ulykkesdekningen, fremfor å tegne dekning for arbeidsuførhet – for å spare penger.

Del 2 - løsningsforslag med kommentarer

Kandidaten skal utarbeide en komplett forsikringsløsning basert på produkter og tjenester i eget forsikringsselskap. Skadehistorikk og sykefravær, tilsier ikke særskilte tiltak i dette kundeforholdet. Likevel forventes det at kandidaten har bedt om skadehistorikken slik at dette faktisk er vurdert.

Produkter	Eksempel på løsningsforslag
Lovpålagt yrkesskade med tillegg til og fra arbeid	Kandidaten bør vite når YS gjelder og dermed hvilke tilleggsdekninger som er relevante, f.eks forsikring for hendelser som vil gjelde utenfor arbeidstid. Evt utvidelser i forsikringssummer bør begrunnes.
Fritidsulykke	Harmoneres med Yrkesskade, kandidaten bør kunne begrunne evt avvik fra dekningssummer YS. Velges anbefalt løsning uten uførhet / kollektiv ulykke må dette begrunnes.
Gruppeliv	Kjenne utbetalingsregler og kombinasjonen mellom engangsutbetalinger og årlige utbetalinger, og hensynta dette i rådgivningen. Begrunne valg av forsikringssummer, dekningssammensetninger samt valg ifm evt samordning med øvrige dekninger.
Annen Sykdom / uførhet	Kandidaten bør kunne begrunne bakgrunnen for valg av forsikringssummer, samt reflektere rundt behovet i lys av uførepensjonen. Det er en fordel om kandidaten også gjør kunden oppmerksom på tegningsregler ved nyopprettelse av uføredekninger – karens og arbeidsdyktighet.
Sykelønn	Dersom bedriften har ansatte med lønn over 6 G og dekker full lønn ved første års sykefravær. Kandidat bør gjøre kunde oppmerksom på risikoen.
Reiseforsikring	Med fritidsdekning eller reiseforsikring for arbeidsreiser
Helseforsikring	Med eller uten fysikalske behandlinger.

Basert på behov/ansatt policy bør følgende produkter inngå i tilbudet: YS, Reiseforsikring, Helseforsikring, arbeidsuførhet, fritidsulykke, gruppeliv og sykelønn.

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 de.

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: Tydelige rammer for møtet bør avtales i forkant av møtet. Ønsker kunden en totalgjennomgang eller skal møtet avgrenses til å gjelde noen utvalgte produkter.

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.

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

Eksempler:

Selskapet ønsker å doble forsikringssummen for ulykkesdekning som alternativ til dekning for arbeidsuførhet. Her skal kandidaten reflektere rundt de viktigste forskjellene mellom ulykkesforsikring og forsikringer som dekker arbeidsuførhet.

Selskapet har en uførepensjonsdekning knyttet til innskuddspensjon for ansatte. I hvilken grad reflekterer kandidaten rundt hvordan dette kan påvirke behovet for engangsutbetalinger ved uførhet (annen sykdom) personforsikringene.

Regel 5. Informasjon

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

Et eksempel er: det er lett å ta dette punktet for gitt, og dermed overse at det. Det forventes at kandidaten påpeker denne regelen og viser at den er oppfylt i praksis gjennom å levere et tilbud som holder god faglig kvalitet og presenteres korrekt overfor kunden.

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: Kunden etterspør ikke Gruppeliv innledningsvis – selv om dette er en naturlig del av et godt forsikringsprogram. Her bør kandidaten kunne identifisere mangelen, og reflektere over rådgivingsansvaret sett opp mot et mulig mersalgsincentiv.

Regel 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: Selskapet ønsker å doble forsikringssummen for ulykkesdekning som alternativ til dekning for arbeidsuførhet. Her skal kandidaten reflektere rundt de viktigste forskjellene mellom ulykkesforsikring og forsikringer som dekker arbeidsuførhet og anbefale ut fra dette.

Regel 8 - Frarådning

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

Et eksempel er: Rådgiver bør fraråde å doble forsikringssummen for ulykkesdekningen som et alternativ til arbeidsuførhet.

Regel 9. Oppfølging

Eventuell oppfølging fra bedriftens og kundens side skal avtales.

Et eksempel er: Er kandidat bevisst på oppgaver som må gjøres når avtalen er signert?

Regel 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?