

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche santésuisse

Name/Vorname
 des Kandidaten:

Prüfungsort:

Lehrbetrieb:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
 Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Branchenspezifische Aufgaben	100 Minuten	100 Punkte		
Reserve	20 Minuten	0 Punkte	0	
Total	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 25 Aufgaben auf insgesamt 26 Seiten: Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, den Prüfungsort und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner und das Handbuch der Schweizer Krankenversicherung 2015 zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antwort geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Branchenspez. Frage 1-17:	F 1	F 2	F 3	F 4	F 5	F 6	F 7	F 8	F 9	F 10	F 11	F 12	F 13	F 14	F 15	F 16	F 17
Erreichte Anzahl Punkte:																	
Visum:																	

Branchenspez. Frage 18-25:	F 18	F 19	F 20	F 21	F 22	F 23	F 24	F 25
Erreichte Anzahl Punkte:								
Visum:								

Unterschriften Chefexperte Region /PL KG:

Punkte

Frage 1

Leistungsziel Nr. 1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen

4 Punkte

Ausgangslage:

Jede/r Kunde/in hat unterschiedliche Bedürfnisse resp. Kaufmotive. Wichtig für eine/n Kaufmann/-frau ist es, diese zu ergründen, um dementsprechend die richtige Dienstleistung oder das richtige Produkt zu verkaufen.

Aufgabe:

Sie wissen, dass ein Kundengespräch mit Verkaufshilfen professioneller geführt werden kann. Zählen Sie vier nützliche Verkaufshilfen auf, die in einer Krankenversicherung zum Einsatz kommen können.

Antwort:

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Bewertungshinweis:

Sie erhalten je korrekte Nennung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

Frage 2**Leistungsziel Nr. 1.1.7.1 Korrespondenz erstellen & bearbeiten****5 Punkte****Ausgangslage:**

Protokolle halten unter anderem Diskussionen, Entscheidungen und Beschlüsse von Arbeitsgruppen oder Gremien fest.

Aufgabe:

Bringen Sie folgende Arbeitsschritte der Protokollerstellung in eine sinnvolle Reihenfolge.

Nr.	Beschreibung	Korrekte Einordnung
1	Eigene Notizen lesen und wo nötig ergänzen.	
2	Unterlagen / Material bereitstellen.	
3	Protokoll kontrollieren und Fehler korrigieren.	
4	Sich über die Art des notwendigen Protokolls informieren. Eventuell alte Protokolle nachschauen.	
5	Anwesende und Abwesende notieren.	
6	Eventuelle Feedbacks integrieren und Fehler korrigieren.	
7	Protokoll verfassen.	
8	Protokoll an alle Anwesenden verschicken.	
9	Aufmerksam zuhören und Notizen machen. Bei Unklarheiten während der Sitzung nachfragen, was im Protokoll festgehalten werden soll	
10	Pendenzenliste aktualisieren.	

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:
Bewertungshinweis:

Sie erhalten je chronologisch richtig eingeordnete Zeile ½ Punkt, total 5 Punkte.

Punkte

Frage 3**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.3****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****5 Punkte****Ausgangslage:**

In Bezug auf die Leistungsberechnung/-arten, die Deckungsverfahren sowie die Versicherungsmodelle/-träger werden in der Privat- und Sozialversicherung verschiedene Fachausdrücke verwendet.

Aufgabe:

Ordnen Sie die Fachausdrücke den Sozialversicherungen zu, indem Sie den richtigen Buchstaben in der Spalte „Zuordnung Buchstabe“ notieren. Einzelnen Fachausdrücken können mehreren Sozialversicherungen zugeordnet werden.

Sozialversicherung	Buchstabe
AHV	A
IV	B
BV	C
UV	D
KV	E

Fachausdruck	Zuordnung Buchstabe
Umwandlungssatz	
Hausarztmodell	
Ausgabenumlageverfahren	
Rentenwertumlageverfahren	
Ersatzkasse	
Beitragslücken	
Berufskrankheiten	
Prämienverbilligung	
Integritätsentschädigung	
Kapitaldeckungsverfahren	

Bewertungshinweis:

Sie erhalten pro richtiger und vollständige Zeile ½ Punkt, total 5 Punkte.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 4

Leistungsziel Nr. 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten

5 Punkte

Ausgangslage:

Für die Krankenversicherung, in der Sie arbeiten, ist die Servicequalität entscheidend. Um die Zufriedenheit der Kunden nach dem Verkauf besser und zielgerichtet zu erfassen, hat sich die Direktion für den Einsatz eines online Kontaktformulars entschieden.

Aufgabe:

- a) Sie werden beauftragt, einen Entwurf des Kontaktformulars zu erstellen. Listen Sie - ausser den Kontaktdaten des Kunden - vier wichtige Informationen auf, um die Kundenrückmeldungen möglichst rasch und kompetent verarbeiten zu können.
- b) Mit dem Kontaktformular werden Kundendaten gesammelt. Dabei ist es als Kunde üblich, einer Datenbearbeitungserklärung (privacy statement) zuzustimmen. Was wird darin geregelt?

Antwort:

- a) _____

- b) _____

Bewertungshinweis:

- a) Sie erhalten für jede korrekte Nennung ½ Punkt, total 2 Punkte
- b) Sie erhalten für die Nennung von drei konkreten Inhalten je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Frage 5**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****5 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Kundendienst einer Verkaufsstelle der Krankenversicherung. Täglich setzen Sie sich mit der Versicherungspflicht auseinander. Als Vorbereitung für die zu schreibende Prozesseinheit erhalten Sie von Ihrem Berufsbildner eine Tabelle, welche Sie nun bearbeiten müssen.

Aufgabe:

Bestimmen Sie die Versicherungspflicht nach KVG der folgenden Personen. Stützen Sie Ihre Entscheidung mit der korrekten gesetzlichen Grundlage ab.

Personenkreis	Ja	Nein	Grundlage
Neugeborenes Kind einer schweizer Grossfamilie			
Ein Berufsoffizier der Schweizer Armee			
Herr Z, welcher für eine Kur in der RehaClinic in Baden aus Irland anreist.			
Asylsuchender in der Schweiz			
14 jährige Tochter von Herrn X, welcher von der Swatch Groupe Schweiz in Rom die Ladeneröffnung unterstützt.			

Bewertungshinweis:

Sie erhalten ½ Punkt für den korrekten Entscheid sowie einen ½ Punkt für die Angabe des korrekten Artikels.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 6

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Aufträge ausführen

6 Punkte

Ausgangslage:

Sie haben den Auftrag, die neuen Lernenden über die Datensicherheit in Ihrem Ausbildungsbetrieb zu informieren.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei Gefahren, welchen die Daten (elektronisch/papierbasiert) eines Unternehmens ausgesetzt sind.

- b) In der untenstehenden Tabelle finden Sie drei Bereiche, in welchen Daten geschützt werden müssen. Nennen Sie pro Bereich jeweils zwei Massnahmen zum Schutz der entsprechenden Bereiche.

Bereich	Massnahmen
Elektronische Daten	
Papierdaten	
Mitarbeitende	

Bewertungshinweis:

- a) Sie erhalten pro richtig genannte Gefahr je 1 Punkt, total 3 Punkte.
 b) Sie erhalten pro korrekte Nennung ½ Punkt, total 3 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Frage 7

Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.1

Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen

3 Punkte

Ausgangslage:

Beim Neuabschluss einer Zusatzversicherung muss der Kunde Fragen zu seiner Gesundheit beantworten. Falls der Antragssteller diese Fragen nicht korrekt beantwortet, hat dies Konsequenzen.

Aufgabe:

Frau Q hat bei Ihnen ab 01.01.2016 eine Taggeldversicherung nach VVG (CHF 200.- ab 31. Tag) abgeschlossen. Am 04.04.2016 erhalten Sie eine Krankmeldung, in welcher Frau Q angibt, dass sie am 22.03.2016 eine Schulterluxation hatte. Sie finden heraus, dass Frau Q bereits 2015 wegen einer Schulterluxation behandelt wurde. In der Gesundheitsdeklaration vom 11.12.2015 hat Frau Q angegeben, keine Arztkonsultationen in den letzten 5 Jahren gehabt zu haben und auch völlig gesund sei.

Kreuzen Sie in der untenstehenden Tabelle an, ob es sich um eine Anzeigepflichtverletzung (APV) handelt oder nicht. Begründen Sie zudem stichwortartig und nennen Sie die möglichen Konsequenzen für die versicherte Person.

Antwort:

APV Ja	APV Nein	Begründung	Konsequenz

Bewertungshinweis:

Sie erhalten 1 Punkt für das korrekte Kreuz.

Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte Begründung sowie 1 Punkt für eine mögliche Konsequenz.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 8**Leistungsziel Nr. 1.1.4.2 Beratungsdokumentation einsetzen****3 Punkte****Ausgangslage:**

Im ATSG sind die Begriffe Arbeitsunfähigkeit sowie Erwerbsunfähigkeit definiert. Gemäss dem Leistungsziel sind Kaufleute santésuisse in der Lage, komplizierte Gesetzesteile in eigenen Worten verständlich zu erklären.

Aufgabe:

Erklären Sie die beiden Begriffe „Arbeitsunfähigkeit“ und „Erwerbsunfähigkeit“ in eigenen Worten und benennen Sie den Unterschied der beiden Begriffe.

Antwort:**Arbeitsunfähigkeit:**

Erwerbsunfähigkeit:

Unterschied:

Bewertungshinweis:

Sie erhalten je korrekte und in eigenen Worten formulierte Erklärung 1 Punkt.
Für den korrekten und in **eigenen Worten** formulierten Unterschied erhalten Sie 1 Punkt.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 9**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****7 Punkte****Ausgangslage:**

Ein Kunde hat eine Grundversicherung mit einer Wahlfranchise über CHF 1'000.-. Für das Kalenderjahr 2016 wurden noch keine Leistungen abgerechnet.

Aufgabe:

- 1) Berechnen Sie für die unten aufgeführten Rechnungen die gesetzliche Kostenbeteiligung.
- 2) Welchen Selbstbehalt hätte der Kunde für das laufende Jahr noch zu bezahlen, bis der maximale Selbstbehalt für das Kalenderjahr 2016 erreicht ist?

Antwort:

Rechnung	Franchise	Selbstbehalt	Spitalbeitrag	gesetzliche Kostenbeteiligung des Kunden
Arztrechnung CHF 126.00				
MRI Knie, Spital ambulant CHF 687.00				
Spitalaufenthalt Stationär, 3 Tage, CHF 3'280.00				
Physiotherapie 1. Serie, CHF 453.00				
Ärztl. verordnete Badekur, 14 Tage, Hotelrechnung CHF 1'836.00				
Total				

Selbstbehalt: _____

Bewertungshinweis:

- 1) Sie erhalten ¼ Punkt je korrekt ausgefülltes Feld, total 6 Punkte.
- 2) Für den korrekten Betrag erhalten Sie 1 Punkt.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 10

Leistungsziel Nr. 1.1.2.2

Beratungs- und/oder Verkaufsgespräche führen und abschliessen **7 Punkte**

Ausgangslage:

Der zuständige Kundenberater ist ausser Haus und Sie dürfen einen wichtigen Kunden Ihrer Unternehmung empfangen und ihm eine neue Produktlinie präsentieren. Sie sind sich der Wichtigkeit der Vorbereitung des Gesprächs bewusst und möchten gerne Ihre Ziele erreichen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie sechs Kriterien, damit sich der Kunde bei Ihnen gut aufgehoben fühlt und dies zu einem erfolgreichen Verkaufsgespräch beiträgt.

- b) Nennen Sie vier mögliche Verkaufshilfsmittel, die Sie an diesem Gespräch benötigen werden.

- c) Ergänzen Sie im Gesprächsablauf die fehlenden Gesprächsphasen.

	Gesprächsphase/Inhalt
1	Begrüssung/Gesprächseröffnung
2	
3	
4	
5	
6	Gesprächsergebnis festhalten
7	Verabschiedung

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Bewertungshinweise:

- a) Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.
b) und c) Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Punkte

Frage 11**Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.2****Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden****6 Punkte****Ausgangslage:**

Frau X hat am 4. April 2016 betreffend der Ablehnung eines Rehaklinik-Aufenthaltes bei der Krankenversicherung eine Verfügung verlangt. Sie erhält die Verfügung per Einschreiben am 26. April 2016.

Aufgabe:

Beantworten Sie die folgenden Fragen und begründen Sie Ihre Antwort mittels den gesetzlichen Grundlagen.

Antwort:

- 1) Wie lange hat der Krankenversicherer grundsätzlich Zeit, auf Verlangen des Versicherten eine Verfügung zu erlassen?

- 2) Frau X möchte beim Versicherer eine Einsprache machen, bis zu welchem Kalendertag hat sie dafür Zeit?

- 3) Frau X hat bei der Einsprache die Begründung vergessen. Was geschieht nun?

Bewertungshinweis:

Sie erhalten je korrekte Antwort sowie die gesetzliche Grundlage jeweils 1 Punkt, somit pro Fragestellung 2 Punkte.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite:**

Punkte

Frage 12

Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.1

Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden

3 Punkte

Ausgangslage:

Versicherte in bescheidenen wirtschaftlichen Verhältnissen erhalten eine Prämienverbilligung. Ob ein Anspruch auf Prämienverbilligung besteht, wird kantonal unterschiedlich erhoben. Gesamtschweizerisch gibt es zwei Varianten wie der Anspruch ermittelt wird.

Aufgabe:

Benennen Sie die beiden Verfahren und erklären Sie diese kurz in eigenen Worten.

Antwort:

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Bewertungshinweis:
Sie erhalten pro Benennung und dessen Erläuterung 1,5 Punkte, Total 3 Punkte.

Punkte

Frage 13**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Ein Kunde verfügt über drei Taggeldversicherungen nach VVG (Summenversicherung):

- Taggeld 1 (Krankheit) 100.- CHF/Tag; Wartefrist: 30 Tage
- Taggeld 2 (Krankheit und Unfall) 60.- CHF/Tag; Wartefrist: 60 Tage
- Taggeld 3 (Krankheit und Unfall) 40.- CHF/Tag; Wartefrist: 90 Tage

Der Kunde wird am 10. März 2016, infolge eines Herzinfarktes zu 100% und vom 6. – 23. Mai 2016 zu 50% Arbeitsunfähig.

Aufgabe:Aus welchen der drei Taggeldversicherungen erhält der Kunde **am 15. Mai 2016** Leistungen und wie hoch sind diese? Berechnen Sie den Tagesbetrag.**Antwort:**

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

Bewertungshinweis:

Sie erhalten 1 Punkt für den korrekten Totalbetrag sowie je 1 Punkt für die korrekten Beträge aus den einzelnen Versicherungen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 14**Leistungsziel Nr. 1.1.8.4 Merkmale der Branche einsetzen****2 Punkte****Ausgangslage:**

Versicherer mit kleinem oder mittlerem Mitgliederbestand laufen Gefahr, dass grosse Risiken wie Herzoperationen, Transplantationen etc. finanziell nicht selber getragen werden können. Aus diesem Grund hat sich die Bildung von Risikogemeinschaften in Form von Rückversicherungsverbänden bewährt.

Aufgabe:

- 1) Wer erteilt die Bewilligung zur Durchführung einer Rückversicherung?
- 2) An wen kann eine Bewilligung zur Durchführung erteilt werden?

Antwort:

- 1) _____

- 2) _____

Bewertungshinweis:

- 1) Sie erhalten $\frac{1}{2}$ Punkt für die korrekte Nennung der erteilenden Partei.
- 2) Sie erhalten für jeden korrekten Partner $\frac{1}{2}$ Punkt, Total 1.5 Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 15**Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.3****Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten****2 Punkte****Ausgangslage:**

Die Mittel- und Gegenstände-Liste (MiGeL) beinhaltet die als Pflichtleistung zu vergütenden Mittel und Gegenstände. Eine Aufnahme in diese Liste kann mit einer Limitation versehen werden.

Aufgabe:

Entscheiden Sie für die nachstehend aufgeführten Positionen, ob es sich um eine mengenmässige, auf die Dauer bezogene, auf die medizinische Indikation bezogene oder um eine altersmässige Limitation handelt. Kreuzen Sie die entsprechende Limitation in der Tabelle an.

Antwort:

MiGeL Nr.	Menge	Dauer	Indikation	Alter
17.01.03.00.1				
03.03.01.00.2				
15.20.01.02.2				
09.02.01.00.2				

Bewertungshinweis:

Sie erhalten pro korrektes Kreuz $\frac{1}{2}$ Punkt, Total 2 Punkte.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 16**Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.2****Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten****3 Punkte****Ausgangslage:**

Herr X, ein Kunde, kommt zu Ihnen an den Verkaufsschalter und möchte detailliert Auskunft über das Vertragsende der Zusatzversicherungsprodukte.

Aufgabe:

- 1) Erklären Sie Herrn X den Begriff „Stillschweigende Vertragserneuerung“ in eigenen Worten.
- 2) Erläutern Sie Herrn X zwei Gründe für eine vorzeitige Vertragskündigung. Achten Sie darauf, einen Grund für den Versicherungsnehmer sowie einen Grund für den Versicherer aufzulisten.

Antwort:

- 1) _____

- 2) _____

Bewertungshinweis:

- 1) Sie erhalten für die korrekte und in eigenen Worten verfasste Erläuterung 1 Punkt.
- 2) Sie erhalten ½ Punkt je korrekten Grund und für die Zuweisung ½ Punkt. Maximal 2 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 17**Leistungsziel Nr. 1.1.8.5.1****Grundlagen und Gesetze in der Branche kennen und anwenden****3 Punkte****Ausgangslage:**

Über die obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP) sind die Risiken Krankheit, Unfall und Mutterschaft abgedeckt.

Aufgabe:

Definieren Sie mittels Kreuz in der untenstehenden Tabelle, um welches Risiko es sich bei den Beispielen handelt.

Antwort:

Beispiel	Krankheit	Unfall	Mutterschaft
Aufgrund Venenprobleme benötigt Frau P in der elften Schwangerschaftswoche Stützstrümpfe.			
Frau K hat vor 4 Wochen ihr erstes Kind geboren und muss heute zur Kontrolle.			
Herr B hat sich in den Winterferien eine Erkältung zugezogen.			
Herr K bricht sich, als er beim Reiten vom Pferd fällt, das linke Bein.			
Frau T zieht sich beim Unihockey spielen einen Bänderriss zu.			
Herr H kugelt sich beim Basketball spielen die Schulter aus.			

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:
Bewertungshinweis:

Sie erhalten ½ Punkt für die korrekte Angabe des jeweiligen Risikos.

Punkte

Frage 18

Leistungsziel Nr. 1.1.8.6

Zusammenspiel der Personenversicherungen beschreiben

2 Punkte

Ausgangslage:

Bei Leistungsansprüchen an Sozialversicherungen gibt es immer wieder Überschneidungen zwischen einzelnen Sozialversicherungen. Damit unter anderem diese Ansprüche koordiniert werden können, wurde im Jahr 2000 das Bundesgesetz über den allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG) geschaffen.

Aufgabe:

Bringen Sie die unten stehende Auflistung der Sozialversicherungen in Bezug auf die Heilbehandlungen in die korrekte Reihenfolge. Schreiben Sie dazu beginnend ab 1-4 die Zahlen in die vorgesehenen Kästchen.

Geben Sie den entsprechenden Gesetzesartikel, auf welchem Ihre Angabe basieren, an.

Antwort:

	Reihenfolge
Krankenversicherung	
Unfallversicherung	
Militärversicherung	
Invalidenversicherung	

Gesetzliche Grundlage: _____

Bewertungshinweis:

Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte Reihenfolge und einen weiteren Punkt für den korrekten Gesetzesartikel.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 19**Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2****Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen****2 Punkte****Ausgangslage:**

Frau O, geboren 1960, hat am 17.02.2016 im Rahmen eines Programms zur Früherkennung von Brustkrebs eine Screening-Mammografie vornehmen lassen. Weil es sich hierbei um die erste von Frau O eingereichte Rechnung des Jahres handelt, hat Ihre Kollegin die Leistung an die Franchise gerechnet.

Aufgabe:

Erklären Sie Frau O in eigenen Worten, ob diese Leistungsverarbeitung korrekt war und unterstreichen Sie Ihre Aussage mit dem entsprechenden Gesetzesartikel.

Antwort:

Bewertungshinweis:

Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte Erklärung und einen weiteren Punkt für den Gesetzesartikel.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 20**Leistungsziel Nr. 1.1.8.7.1****Kernprozesse beschreiben und ausgewählte Aufträge bearbeiten****3 Punkte****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Vertrieb einer Krankenversicherung und sind für das Aufnahme- und Beitrittsprozedere verantwortlich.

Aufgabe:

Definieren Sie mittels ankreuzen in der jeweiligen Spalte, ob die Kündigung der Kunden rechtzeitig und möglich ist oder nicht.

Fallbeschreibung	Kündigung ja	Kündigung nein
Herr X, welcher am 31.12.2015 seine Kündigung für die OKP einreicht.		
Frau K, welche am 30.11.2015 aufgrund der mitgeteilten Prämienhöhung sich entscheidet zu kündigen.		
Herr M, welcher am 26.02.2016 seinen Wohnort in ein Gebiet wechselt, in welchem sein regionaler Versicherer die OKP nicht anbietet und er daher die OKP per 01.03.2016 kündigt.		
Frau Z, welche per 01.02.2016 ihre Spitalzusatzversicherung mit der Begründung kündigt, nicht über die Risiken orientiert worden zu sein.		
Herr M, welcher seine Kündigung für die ambulante Zusatzversicherung am 01.10.2015 an den Schalter bringt. Bei der Versicherungsart handelt es sich um einen Mehrjahresvertrag.		
Frau L, welche am 09.09.2015 von der Swatch Groupe Schweiz nach Argentinien entsandt wird und ihre Kündigung (KVG) per 30.09.2015 einreicht.		

Bewertungshinweis:

Sie erhalten ½ Punkt für das korrekt gesetzte Kreuz.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 21

Leistungsziel Nr. 1.1.8.1.2

Kenntnisse über die Produkte und Dienstleistungen einsetzen

3 Punkte

Ausgangslage:

In der Grundversicherung besteht der Tarifschutz.

Aufgabe:

Beschreiben Sie in eigenen Worten was Tarifschutz genau bedeutet. Gehen Sie zudem darauf ein, wo dieser angewendet wird und welche Ausnahmen es allenfalls gibt.

Antwort:

Bewertungshinweis:

Sie erhalten 1 Punkt für die korrekte und in eigenen Worten verfasste Erklärung. Für die Benennung der Ausnahmen erhalten Sie 2 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 22

Leistungsziel Nr. 1.1.4.1 Markt analysieren

4 Punkte

Ausgangslage:

In der Schweiz kennen wir verschiedene Organisationen, welche mit Aufgaben zur Durchführung von KVG-Aufgaben betraut sind.

Aufgabe:

Ordnen Sie den unten aufgeführten Organisationen, welche auf der obersten Linie aufgeführt sind, diese typischen Aufgaben zu (jeweils 2).

1. Internationale Koordination Krankenversicherung
2. Künstliche Ernährung zu Hause
3. Schulungen / Aus- und Weiterbildungen für alle Mitarbeiter aller Krankenversicherer
4. Pandemie-Impfungen
5. VVG-Verhandlungen für kleine Krankenversicherer
6. Telemedizin für kleine und mittlere Krankenversicherer
7. Transplantationen-Beurteilungen
8. Betreibt Öffentlichkeitsarbeit und nimmt Einfluss auf die Gesundheitspolitik des Bundes

santésuisse	Gemeinsame Einrichtung KVG	Schweizerischer Verband für Gemeinschaftsaufgaben Krankenversicherer SVK	Rückversicherung RVK (Verband kleiner- und mittlerer Krankenversicherer)

Erreichte
Punktezah
l pro Seite:

Bewertungshinweis:

Sie erhalten je richtig zugewiesene Aufgabe ½ Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

Frage 23

Leistungsziel Nr. 1.1.8.6

Zusammenspiel der Personenversicherungen beschreiben

6 Punkte

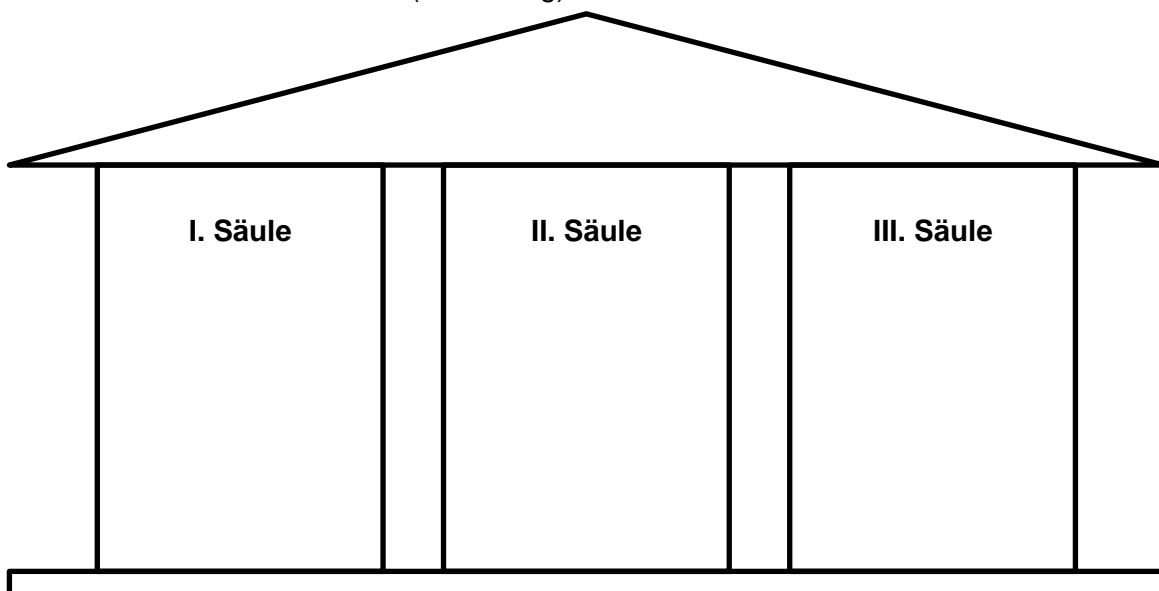
Ausgangslage:

Sie erhalten Besuch eines ausländischen Bekannten. Er interessiert sich sehr für das Sozialversicherungsprinzip der Schweiz. Sie erwähnen, dass die 3 Säulen folgendermassen unterschieden werden:

1. Säule: staatliche Vorsorge
2. Säule: berufliche Vorsorge
3. Säule: private Vorsorge

Aufgabe:

- a) Ordnen Sie die folgenden Versicherungen: AHV, BV, IV, EL, UV und Lebensversicherung einer der 3 Säulen zu. Schreiben Sie die Abkürzung der Versicherung direkt in die unten stehende Säule (Zeichnung).



- b) Erklären Sie in einfachen Worten das Ziel jeder einzelnen Säule.

Bewertungshinweis:

- a) Sie erhalten 1 Punkt pro korrekt und vollständig ausgefüllte Säule, total 3 Punkte.
b) Sie erhalten 1 Punkt pro richtig erwähntes Ziel, total 3 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Frage 24**Leistungsziel Nr. 1.1.3.2 Kundenreklamationen bearbeiten****4 Punkte****Ausgangslage:**

Sie haben einem Kunden im Beratungsgespräch ein Angebot unterbreitet. Der Kunde ist noch skeptisch. Um ihn zu überzeugen, müssen Sie seine Einwände entkräften können.

Aufgabe:

Sie finden nachstehend vier Aussagen des Kunden und vier Einwände. Ordnen Sie die Aussagen den richtigen Einwänden zu, indem Sie die beiden mit einer Linie verbinden.

- Ihr Angebot ist das Teuerste.
- Ich habe schon eine Versicherungslösung, die das Gleiche abdeckt.
- Ich möchte keinen Versicherungswechsel.
- Der Risikoschutz bei diesem Produkt ist anders.
- Einwand gegen das Angebot
- Einwand wegen Sättigung
- Einwand gegen Preis
- Einwand gegen Veränderung

Bewertungshinweis:

Sie erhalten pro korrekte Zuordnung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

