



BIZTOSÍTÁSI ÜGYINTÉZŐ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



BIZTOSÍTÁSI ÜGYINTÉZŐ

Feladatok és tevékenységek

A biztosítási ügyintéző a biztosítási termékekkel kapcsolatos üzleti tevékenységet lát el. Képes ügyfelei biztosítási szükségleteinek felmérésére, partnerei figyelmének felkeltésére, a számukra legmegfelelőbb szolgáltatások felajánlására, valamint ezek értékesítésére, azaz igényeik kielégítésére.

Munkája során szerződést köt ügyfelével, amelyben cége kötelezettséget vállal arra, hogy egy jövőbeni esemény esetleges bekövetkezésekor (pl. baleset) az ügyfele által elszenvedett kár esetén megfizeti a kártérítési összeget.

Amennyiben üzletkötőként dolgozik, a biztosító cég által adott címek alapján személyesen felkeresi az ügyfeleket, tájékoztatást ad a biztosítási lehetőségekről és szükség esetén megkötöti a biztosítást, ügyelve annak formai és tartalmi előírásainak betartására.

Az itt dolgozók munkájának sikere nagyrészt attól függ, hogyan lépnek kapcsolatba a leendő ügyféllel, mennyire sikerül felkelteniük az ügyfél érdeklődését a különböző biztosítási formák iránt. A határozott, ugyanakkor kedves és nagy szakértelemmel bíró szakember könnyebben elnyeri az ügyfelek bizalmát. Ezen a területen a dolgozók többsége nagyon önálló a munkájában. Általában egyedül dolgoznak és munkaidejüket úgy osztják be, hogy az, az utazásokhoz és üzletfeleik idejéhez alkalmazkodjon. Gyakran túlóráznak és a hétfégi munka sem ritka. Az estéiket néha jelentések írásával vagy szerződések előkészítésével töltik. Néhányan nagyon sokat utaznak a hozzájuk tartozó régiókban. Bizonyos munkakörökben sokat vannak talpon, és gyakran kell katalógusokat, szóróanyagokat hordozniuk.

A legtöbben nagy stressz alatt dolgoznak. Fontos döntéseket kell hozniuk, melyek befolyásolják az értékesítés és üzletkötés sikerét, valamint a cég profitját. Sokan a fizetésüket a sikeres üzletkötések utáni jutalékként kapják.

Ennek a tevékenységnek a művelése bármely gazdálkodó szervezetnél, biztosítónál, brókercégnél vagy más, ettől elkülönült formában is történhet.

A tevékenység ellátása megköveteli az adott szervezet vagy magánszemély kockázati helyzetének alapos ismeretét és a kockázatviselők számára feltárható döntési lehetőségeket. Fontos ismerni ezen túl azokat a lehetőségeket is, amelyek alapján javítható a biztosítási tevékenység hatékonysága.

A foglalkozás gyakorlása közben folyamatosan törekedni kell az általános és szakma-specifikus ismeretek gyarapítására, valamint a javaslatlététek során alkalmazott módszerek folyamatos aktualizálására.

Feladatok, tevékenységek:

- ◆ döntés-előkészítés,
- ◆ alternatívák (lehetőségek) feltárása,
- ◆ prioritások meghatározása,
- ◆ döntések elemzése, mérlegelése.

Munkaköre alapján az alábbi területeken végezheti munkáját

Üzletkötő:

- ◆ Tájékoztatja és informálja az ügyfeleket a különböző biztosítási formákról
- ◆ meggyőzi őket a biztosítás szükségességéről,
- ◆ szükség esetén az ügyfeleket otthonukban is felkeresi a biztosítás megkötése céljából,
- ◆ felelősséget vállal a szerződés alaki és tartalmi szempontjainak pontos megkötéséért,
- ◆ elvégzi az előadók által összegyűjtött díjfizetések és díjhátralékok behajtását.

Üzletirányító:

- ◆ Irányítja és segíti az üzletkötők és megbízottak munkáját, beszámoltatja őket eredményeikről,
- ◆ kezeli és elosztja a címanyagokat,
- ◆ folyamatos kapcsolatot tart a biztosított intézményekkel, magánszemélyekkel,
- ◆ figyelemmel kíséri a szerződések érvényességét (alaki és tartalmi szempontok szerint),

- ◆ vezetőként ügyel az üzletkötők, ügyintézők és előadók közötti jó munkakapcsolat kialakítására.

Kárszakértő:

- ◆ Felméri a bejelentett, illetve kárfelvételre átadott dologi károkat,
- ◆ a károkról fényképfelvételeket készít,
- ◆ a sérüléseket jegyzőkönyvben rögzíti,
- ◆ kiszámítja és megállapítja a kárköltégeket,
- ◆ szükség esetén pótszemplét végez,
- ◆ gyorsított igény esetén elbírálja a beérkezett árajánlatokat, értékcsökkenési igényeket, megvizsgálja a kár előzményeit,
- ◆ dönt az azonosítások szükségességéről,
- ◆ tisztázatlan körülményű károknál javaslatot tesz az elbírálásra,
- ◆ naprakész nyilvántartást vezet a fényképekről, elszámol a fotóanyaggal,
- ◆ szükség esetén készpénzcsekket állít ki.

Biztosítási előadó:

- ◆ Tájékoztatást nyújt az ügyfeleknek különféle biztosítási kérdésekben, fogadja őket az irodában,
- ◆ díjigazolási okmányt állít ki részükre,
- ◆ beszedi és könyveli a biztosítási díjakat,
- ◆ folyamatos nyilvántartást vezet a szerződésekről és felszólításokról,
- ◆ díjhátralék esetén felszólítást küld ki az ügyfelek részére.

A biztosítás formája lehet:

- ◆ életbiztosítás,
- ◆ balesetbiztosítás,
- ◆ lakásbiztosítás,
- ◆ vagyonsbiztosítás,

- ◆ gépjármű biztosítás,
- ◆ nyugdíjbiztosítás.

A biztosítás formájától függően az ügyintézőnek megfelelő ajánlatot kell tennie az ügyfél számára, ahol felvilágosítja melyik a számára legideálisabb biztosítási forma. Tájékoztatást kell nyújtania az adott biztosítás előnyeiről és hátrányairól, valamint törekednie kell az egyedi igények kielégítésére is. Gépjármű biztosítás esetén például figyelembe kell venni a gépkocsi típusát, életkorát és természetesen az ügyfél anyagi helyzetét.

A munkavégzés során használt eszközök:

- ◆ számítógép,
- ◆ telefon,
- ◆ íróeszközök,
- ◆ szóróanyagok, prospektusok,
- ◆ gépkocsi (üzletkötésre való kiszállás esetén).

Munkahely, munkakörnyezet

Munkájának nagy részét zárt helyen (irodában) végzi, azonban ha üzletkötői munkakörben dolgozik, gyakran jár külső helyszínre szerződéskötés céljából. A munkakörnyezet kellemes.

Az utazással, üzleti kapcsolatok létesítésével járó tevékenység változatos, érdekes munkát biztosít.

Közvetlen baleseti veszélyek nincsenek.

Kapcsolat

Munkája során a következőkkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ ügyfelekkel,

- ◆ munkatársakkal,
- ◆ tulajdonossal (vezetővel).

Követelmények

A biztosítási ügyintéző tevékenysége könnyű munkának minősül. Amennyiben üzletkötői tevékenységet is ellát, sokszor kerül sor utazásra, esetleg gyaloglásra.

Munkája során ügyelnie kell a tiszta és pontos fogalmazásra, hiszen az ügyfeleknek nyújtott tájékoztatás és információadás minősége határozza meg a későbbi üzletkötés sikerét.

Ahhoz, hogy könnyen megnyerjük az ügyfelek bizalmát jó kapcsolat-teremtő és kommunikációs képességekkel kell rendelkezni. Nem is gondolnánk, hogy az odafigyelés és a folytonos visszajelzés (az ügyfélre) milyen sikeres üzletkötést garantál.

Nagyon fontos továbbá a meggyőzés, amely szintén alapvető eleme ennek a foglalkozásnak. Az üzletkötőnek ügyelnie kell arra, hogy ne legyen erőszakos, vagy túl rámenős, hiszen ez elriaszthatja az ügyfelet.

A következőkben felsoroljuk azokat a fizikai, pszichikai, egészségügyi és egyéb tulajdonságokat, amelyek meghatározóak ebben a foglalkozásban.

Fizikai és pszichikai alkalmassági feltételek:

- ◆ pontosság,
- ◆ fokozott figyelem,
- ◆ együttműködés másokkal,
- ◆ tartós ülőmunka,
- ◆ sok gyaloglás, járkálás,
- ◆ gyakori utazás.

Egészségügyi követelmények:

- ◆ ép hallás,
- ◆ jó látás,
- ◆ karok, kéz, ujjak használata.

Egyéb tulajdonságok:

- ◆ jó beszélőképesség,
- ◆ kapcsolatteremtő képesség,
- ◆ meggyőzés,
- ◆ rugalmasság,
- ◆ szervező készség,
- ◆ számolás.

Milyen tárgyakban kell jó teljesítményt elérni?

- ◆ Gazdaságtan (gazdasági ismeretek, pénzügyi ismeretek, könyvvitel),
- ◆ irodai/titkári ismeretek,
- ◆ matematika.

Szakképzés**A képzés célja**

Az átalakuló gazdaság és fejlődő biztosítási piac számára olyan szakemberek képzése, akik jártasak lesznek a korszerű biztosításpolitikai, üzemgazdasági, gazdasági tevékenységbeli és folyamatszervezési ismeretekben.

A szakképzés során a tanulók elsajátítják:

- ◆ a biztosítási gazdálkodási és jogi ismereteket,
- ◆ a biztosítási pénzügyi és számviteli ismereteket,
- ◆ a biztosítás-üzemeltetési ismereteket,
- ◆ a biztosításmatematikai ismereteket,
- ◆ a számítástechnikai és adatfeldolgozó ismereteket.

A képzés során oktatott szakmai és vizsgatárgyak:

- ◆ biztosítás-gazdaságtan,
- ◆ risk management,
- ◆ számvitel,
- ◆ pénzügygazdaságtan,
- ◆ biztosítási szerződések jogi kérdései, biztosításetika,
- ◆ életbiztosítás,
- ◆ nem életbiztosítás,
- ◆ marketing,
- ◆ vezetési ismeretek.

A szakképesítés megszerzésének módja

A képesítést középfokú végzettség (érettségi bizonyítvány) megszerzését követően 1 éves szakosító továbbképzéssel lehet megszerezni.

Ezen kívül esti, vagy levelező tagozaton is mód van a képesítés megszerzésére.

A képesítés OKJ azonosító száma: 52 3440 02

A szakmával kapcsolatos további információk részletesen a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet: www.nive.hu honlapján található, Szakképzési dokumentumok címszó alatt.

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatóak. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja. A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A biztosítási ügyintéző foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

A szakma jövőjéről készült tájékoztatás a <http://www.epalya.hu/munka/foglalkozas.php> weblapon érhető el, a foglalkozás megadásával.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal
Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.
A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.