



KÁRSZAKÉRTŐ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humán erőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



KÁRSZAKÉRTŐ

Feladatok és tevékenységek

Melyek a jellemző feladatok és tevékenységek ebben a szakmában?

Az emberek számára a legtöbb megszerzett dolog vagyon értékű. A vagyonukat pedig sokan egy élet munkájával teremtik meg. Éppen ezért féltik, óvják is, amennyire tudják. Ám sajnos rajtunk kívülálló, tőlünk független okokból is elveszíthetjük vagyonunk egy részét vagy akár egészét is. Azért, hogy ne legyen végleges, végzetes a veszteségünk, általában különböző biztosításokat kötünk értéktárgyainkra, ezen belül házunkra, bútorainkra, autóinkra, rakományunkra és még sok egyébre is. Ha bekövetkezik a nem várt tragédia, a biztosítóktól számíthatunk némi kárpótlásra, melyből pótolni tudjuk elveszített tárgyainkat. Ahhoz azonban, hogy megállapítható legyen veszteségünk, szükség van olyan szakemberekre, akik fel tudják mérni a bekövetkezett kár pénzben kifejezett értékét. Azokat a szakembereket, akik megállapítják a veszteség milyenségét, mennyiségét és anyagi értékét, kárszakértőknek nevezzük.

A kárszakértőket a bekövetkezett káresemények tisztázására, felmérésekor és meghatározásakor veszik igénybe, ilyen esetekben:

- ◆ helyszíni szemlét tart,
- ◆ felméri a káreseményt, annak okait,
- ◆ felméri a kár mértékét, figyelembe véve az addigi amortizációt,
- ◆ ellenőrzi a biztosítás fedezetét,
- ◆ meghatározza a kárösszeget,
- ◆ dokumentálja munkáját (kitölti az űrlapokat és a kárcekket),
- ◆ a károsultakat tájékoztatja a döntéséről, és kezeli az esetleges kárreklamációkat.

A tisztázatlan körülményű káreseteknél fontos a vizsgálati csoport bevonása, a vizsgálat lefolytatásához pedig szükség szerint a kárszakértő adatokat kér az ügyészségtől, rendőrségtől, illetve egyéb hivataloktól.

A kárszakértők munkakörükből adódóan részt vesznek továbbképzéseken, értekezleteken, kárszemináriumokon, véleményeznek méltányossági kifizetéseket, mindemellet önálló döntési jogkörrel rendelkeznek a kár összegének meghatározásakor.

Milyen anyagokkal, eszközökkel dolgozik?

A kárszakértő munkavégzésének első eszköze a telefon. Ezen érkezik el hozzá a kárbejelentés, és ezen egyezett időpontot is. Ha ez megtörtént, a munka adminisztratív része következik. Szüksége van személyi számítógépére, különböző programokra (Windows, Excel, Word) és egyéb irodai eszközökre is. Különböző nyomtatványokat, adatlapokat, csekkeket tölt ki kézzel és géppel egyaránt. Sűrűn használ faxgépet, és esetenként fénymásolóra is szüksége lehet. Gépjárműve használata után útnyilvántartást vezet, melyhez az előregyártott útinaplót tollal kell kitöltenie.

Hol végzi munkáját, kikkel kerül kapcsolatba a szakember?

A kárszakértő munkájának helyszínét két részre lehet osztani:

- ◆ irodai munka,
- ◆ a káresemény helyszíne.

Az adminisztratív munkát – kárfelvétel, nyomtatványok kitöltése, ellenőrzése, gépi feldolgozás, kárszámítás, stb. - zárt, belső térben végzi, többnyire saját irodájában. Ez a helyiség kellemes hangulatú, és minden olyan eszköz megtalálható benne, mely munkavégzésének elengedhetetlen feltétele. Munkájának másik helyszíne az, ahol a káresemény bekövetkezett. Ez lehet lakás, illetve bármely más ingó vagy ingatlan helye. Ahhoz, hogy kárszemlét tudjon tartani, a káresemény színhelyére kell utaznia, ezért idejének egy részét autójában ülve tölti.

Követelmények

Milyen fizikai igénybevétellel, megterheléssel jár a szakma gyakorlása?

A kárszakértők fizikai igénybevétele elenyésző, pszichés megterhelésük azonban igen jelentős. Nap, mint nap szembesülniük kell azzal a ténnyel, hogy minden múlandó, rendszeresen tragédiák sorát látják. Ezek a dolgok már eleve rossz érzéssel töltenének el bárkit, de a kárszakértőnek emellett a kárvallottak feszült idegállapotával is szembe kell néznie. Ez a tény szinte minden esetben jelen van, hiszen az, az ügyfél, aki most veszítette el valamely vagyontárgyát, általában olyannyira megviselt, hogy nem méri fel szavainak súlyát, valakin ki kell töltenie dühét, aki éppen ott van. Legtöbbször nem egyezik véleménye a szakemberével a vagyontárgy összegét illetően. Ha a kárszakértőnek nem lenne ilyen jó a stressztűrő képessége, ha nem lennének kötélből az idegei, már régen nem ebben a munkakörben dolgozna.

Milyen környezeti ártalmakkal, hátrányokkal jár a munkavégzés?

A kárszakértő a kárfelmérések során nem jellemzően, de találkozhat egészségére ártalmas anyagokkal. Tűzvésznel füsttel, korommal, beázásoknál, pincékben, dohos helyiségekkel, árvíznél szennyvízzel, iszappal kerülhet kapcsolatba. Munkájának adminisztratív részében azonban más jellegű ártalomnak is ki van téve. A sok írásos munka a számítógép előtt és az adatrögzítések erősen igénybe vehetik szemét. Ha nem használ megfelelő monitorszűrőt vagy szemüveget, könnyen tönkre mehet látása.

Az irodai ülőmunka és az autóban, esetenként dugókban eltöltött idő igen hosszúra nyúlhat. A mozgáshiány, a helytelen testtartás hátfájást, akár gerincbántalmakat is okozhat.

Milyen egészségi követelményeket támaszt ez a szakma?

A kárszakértői munka a *pszichés megterhelés* miatt erős, jó idegrendszerű szakembereket kíván. Ahhoz, hogy a szakember munkáját maradéktalanul elvégezhesse, *tökéletes látással* kell rendelkeznie. Mivel a biztosítási pénzek miatt sok visszaélés történik, a helyszínen alaposan körül kell néznie a kárszakértőnek, figyelmét semmi sem kerülheti el. Gyors *helyzetfelismerésre* és *felfogóképességre* van szükség a munkavégzéshez, így értelmileg teljes, érett embert kíván meg ez a munkakör.

A kárszakértő tevékenysége folytatása közben szinte folyamatosan kommunikál, így **hallásának jónak, beszédképző szerveinek pedig teljesen épnek** kell lennie.

Mely egyéb tulajdonságok megléte kedvező a szakmában?

A kárszakértők munkájuk során rengeteg különböző emberrel találkoznak, így a **nyitottság és a rugalmasság** elengedhetetlen feltétel a szakember számára. Nagyfokú **empátia** és **tolerancia** is szükséges a szakma gyakorlásához, hiszen bajba jutott emberekről van szó, akik (általában) joggal várnak el anyagi segítséget a biztosítótól. A szakembernek a lelki megterhelés és a feszült helyzet miatt szüksége van **frusztrációtűrő képességére** is. A munka adminisztratív részéhez, az információ feldolgozásához elemzőképessegre, a megfelelő időbeosztáshoz szervezőképessegre kell szert tennie a kárszakértőnek. A szakma egyik fő velejárója a **megfelelő kommunikáció, a tárgyilagosság, a szóbeli kifejezőkészség**. Az emberekkel való kielégítő bánásmódhoz hozzátartozik a jó fellépés, és megjelenés. Természetesen a szakembernek ahhoz, hogy mindezen tulajdonságokra szert tegyen, céltudatosságra és kitartásra van szüksége. A munkavégzés feltétele azonban itt is a szakértelem, az a szakmai tudás, mellyel csak a tapasztalt, tanult kárszakértő rendelkezik.

Milyen érdeklődési kör a legelőnyösebb a szakember számára?

A **műszaki végzettség** akkor számít igazi előnynek a szakmában, ha nagyfokú műszaki érdeklődéssel is párosul. A kárszakértő munkájának pontosnak, szabályosnak kell lennie, a biztosítási jogszabályok alapos megismerése elengedhetetlenül szükséges a szakember számára, ebből kifolyólag nagy segítség, ha érdeklődési köre a jog irányába orientálódik. Hasonlóan előnyös érdeklődési kör ebben a szakmában a **pszichológia**. Nagyfokú emberismeretre, helyzetfelismerésre van szüksége annak, aki a feszültségekkel teli pillanatokban is helyt akar állni. Sokan nagyon elkeseredettek vagy dühösek a nem várt tragédia miatt, így a szakembernek szüksége van arra, hogy kezelni tudja a helyzetet, némileg oldani tudja a feszült légkört. A kárszakértő munkája adminisztratív részében sokat dolgozik számítógépén, ezért ezirányú érdeklődése, **számítógépes ismeretei** nagyban megkönnyíthetik munkáját.

Szakképzés

Mit kell tanulni a szakképzés során?

A kárszakértőkkel szemben támasztott szakmai követelmények biztosító társaságoként változnak, azonban a Magyar Biztosítók Szövetsége (MABISZ) rendszeresen szervez központi tematika alapján egyéves tanfolyamot, műszaki kárszakértői területre kétféle specializációval (épület, ingatlan és gépjármű), amelyen munkavégzés mellett heti két alkalommal vehetnek részt a jelentkezők. Erre az alapképzésre a különböző biztosító társaságok küldik dolgozóikat. Ezen felül a különböző biztosító társaságok szinte kivétel nélkül rendszeresen tartanak a szakemberek számára belső továbbképzéseket, különböző tréningeket, tanfolyamokat. A kárszakértők ezeken a tanfolyamokon ismereteket szereznek biztosítás- és piactörténetből, biztosítási alapismeretekből, vagyon- és gépjárműkár ismeretből, emellett elsajátíthatják a biztosítási jogot és etikát. Ezek a tantárgyak mindenképp szükségesek a szakemberek számára, de természetesen még rengeteg egyéb is, aminek fontossági és időrendi sorrendjét a biztosító társaságok egyénileg szabályozzák.

Hol történik a szakképzés és mennyi ideig tart?

A szakképzés ebben a munkakörben az előképzettséggel függ össze. A kárszakértő a műszaki alaptudását szakközépiskolában (épületgépész, autóvillamossági szerelő, autószerelő), főiskolán, egyetemen sajátítja el (építész, épületgépész, statikus, villamosmérnök, stb.).

A kárszakértői szaktanfolyamot, és annak aktuális programját a Magyar Biztosítók Szövetsége határozza meg, melynek képző intézménye a Biztosítási Oktatási Intézet. A kárszakértői szakképzés 1 éves program, amelyet munka mellett végezhetnek el a biztosítótársaságok kárszakértői, kétféle specializációs szakterületre.

A kárszakértői felkészítés után a rendszeres továbbképzések, tréningek helyszíne és ideje a munkáltató döntésétől függ, minden esetben az alkalmazó határozza meg a belső képzések hosszát, így társaságoként akár nagy eltérések is kialakulhatnak.

A biztosítási szakemberek 2 éves felsőfokú általános biztosítási szakképzésen is részt vehetnek, melyet a megfelelő egyetemen, valamint több gazdasági főiskolán indítanak

akkreditált szakképzési formában. Ezek a képzések főként a biztosítási szakmával kapcsolatosak, de érintőlegesen, egy tantárgyblokk keretében foglalkoznak a kárszakértési munka legfontosabb kérdéseivel is.

Milyen iskolai előképzettségre van szükség?

Mivel a kárszakértők érdemi döntéseket hozhatnak, ezért ez a munkakör minimum középfokú, technikai végzettséget igényel. A legtöbb biztosító társaság azonban még ennél is magasabb, felsőfokú szakmai képzettséggel alkalmazza a kárszakértőket. Ez általában műszaki főiskolát vagy egyetemet takar, azon belül is építész vagy gépész szakot. Természetesen vannak olyan biztosítók is, ahol nem kötik ennyire szigorú feltételekhez ezen munkakör betöltését, de napjainkban már inkább ez a jellemző. Azért van szükség a felsőfokú végzettségre, hogy a szakembernek a kárfelméréskor meglegyen az az elméleti tudása, ami a munkavégzéshez szükséges.

A kárszakértőket végzettségük és munkavégzésük szerint tulajdonképpen két nagy csoportba sorolhatjuk. Az egyikben azok a szakemberek dolgoznak, akik a vagyongárokkal foglalkoznak, a másikban a gépkocsi károkkal foglalkozó szakemberek tevékenykednek. Mind a két csoportban a szakiránynak megfelelő végzettségű embereket alkalmazzák.

Milyen költségekkel jár a szakképzés?

A kárszakértők szakképzése már a felsőfokú oktatásban megkezdődik, ahol főiskolánként, egyetemenként változik a költség, a támogatás mértéke és a felvehető létszám. A már foglalkoztatott szakemberek közül a továbbképzéseken résztvevők számát a biztosító társaság határozza meg. Az ilyen jellegű, belső képzéseket minden esetben a munkáltató finanszírozza, így az semmilyen anyagi terhet nem ró az alkalmazottra.

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 kárszakértő 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 2001-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.