

Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy



Europejski Fundusz Społeczny
SPO ROZWÓJ ZASOBÓW LUDZKICH



KRAJOWY STANDARD
KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Broker ubezpieczeniowy
(341203)

Technicy i inny średni personel



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego



Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej

Sektorowy Program Operacyjny Rozwój Zasobów Ludzkich, projekt „Opracowanie i upowszechnienie krajowych standardów kwalifikacji zawodowych”.

KRAJOWY STANDARD KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH

Broker ubezpieczeniowy (341203)

Autorzy

- **mgr inż. Piotr Zawierucha**
Krajowa Izba Gospodarcza, Warszawa
- **mgr Michał Prymakowski**
„Prymasowscy”, Brokerskie Biuro Ubezpieczeniowe, Warszawa

Konsultant ds. metodologii

- **mgr Waldemar Czechowski**
Interferie S.A., Libin

Recenzenci

- **mgr inż. Zbigniew Roś**
Commercial Union Polska – Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Warszawa
- **mgr inżynier Zbigniew Napieraj**
CIGNA STU S.A., Warszawa

Ewaluatorzy zewnętrzni

- **Wanda Batorska**
Commercial Union Polska – Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A., Warszawa
- **Cezary Łukaszyński**
Prevoir vie Groupe Prevoir SA, Warszawa
- **mgr Piotr Kostempski**
PZU S.A., Warszawa

Komisja zatwierdzająca

- **mgr inż. Wojciech Januszko**
Krajowa Izba Gospodarcza, Warszawa
- **mgr inż. Adam Ambrozik**
Konfederacja Pracodawców Polskich, Warszawa
- **mgr Franciszek Zięba**
Europejska Akademia Planowania Finansowego, Warszawa
- **mgr Zbigniew Zabielski**
Narodowy Bank Polski, Warszawa
- **dr Sebastian Baklarczyk**
Politechnika Łódzka

© Copyright by Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, 2007
ISBN 978-83-7204-503-4 [205]



Wydawnictwo Instytutu Technologii Eksploatacji – PIB
26-600 Radom, ul. K. Pułaskiego 6/10, tel. (048) 364-42-41, fax (048) 364-47-65
e-mail: instytut@itee.radom.pl <http://www.itee.radom.pl>

SPIS TREŚCI

Wstęp	4
1. Podstawy prawne wykonywania zawodu	9
2. Syntetyczny opis zawodu	10
3. Stanowiska pracy	11
4. Zadania zawodowe	11
5. Składowe kwalifikacji zawodowych.....	12
6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych.....	12
7. Kwalifikacje ponadzawodowe	13
8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu	14

Wstęp

Gospodarka oparta na wiedzy i współczesny rynek pracy potrzebują instrumentów wspierających rozwój zasobów ludzkich. W związku z tym duże nadzieje wiąże się z ustanowieniem norm kwalifikacyjnych, które pozwoliłyby z jednej strony zwiększyć przejrzystość kwalifikacji zawodowych potrzebnych gospodarce, a z drugiej strony mogłyby być wykorzystywane do poprawy jakości kształcenia i doskonalenia zawodowego w systemie szkolnym i pozaszkolnym.

Podstawę prawną tworzenia w Polsce systemu krajowych standardów kwalifikacji zawodowych stanowi Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2004 r. Nr 99, poz. 1001 z późn. zm.), w której określono m.in. (Art. 4), że:

„...Minister właściwy do spraw pracy realizuje zadania na rzecz rynku pracy przez dążenie do uzyskania wysokiego poziomu i rozwoju zasobów ludzkich, w szczególności przez:

- prowadzenie badań i analiz rynku pracy,*
- ustalanie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy,*
- koordynowanie opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych dla zawodów występujących w klasyfikacji zawodów i specjalności oraz prowadzenie baz danych o standardach kwalifikacji...”*

W Polsce nadzorem i koordynacją opracowywania standardów kwalifikacji zawodowych o randze krajowej zajmuje się Departament Rynku Pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Będą one uaktualniane okresowo w miarę potrzeb i zmian w wykonywaniu zawodu.

Zbiór sukcesywnie opracowywanych krajowych standardów kwalifikacji zawodowych jest udostępniany w internetowej bazie danych, założonej na serwerze Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej <http://www.standardyiskolenia.praca.gov.pl>.

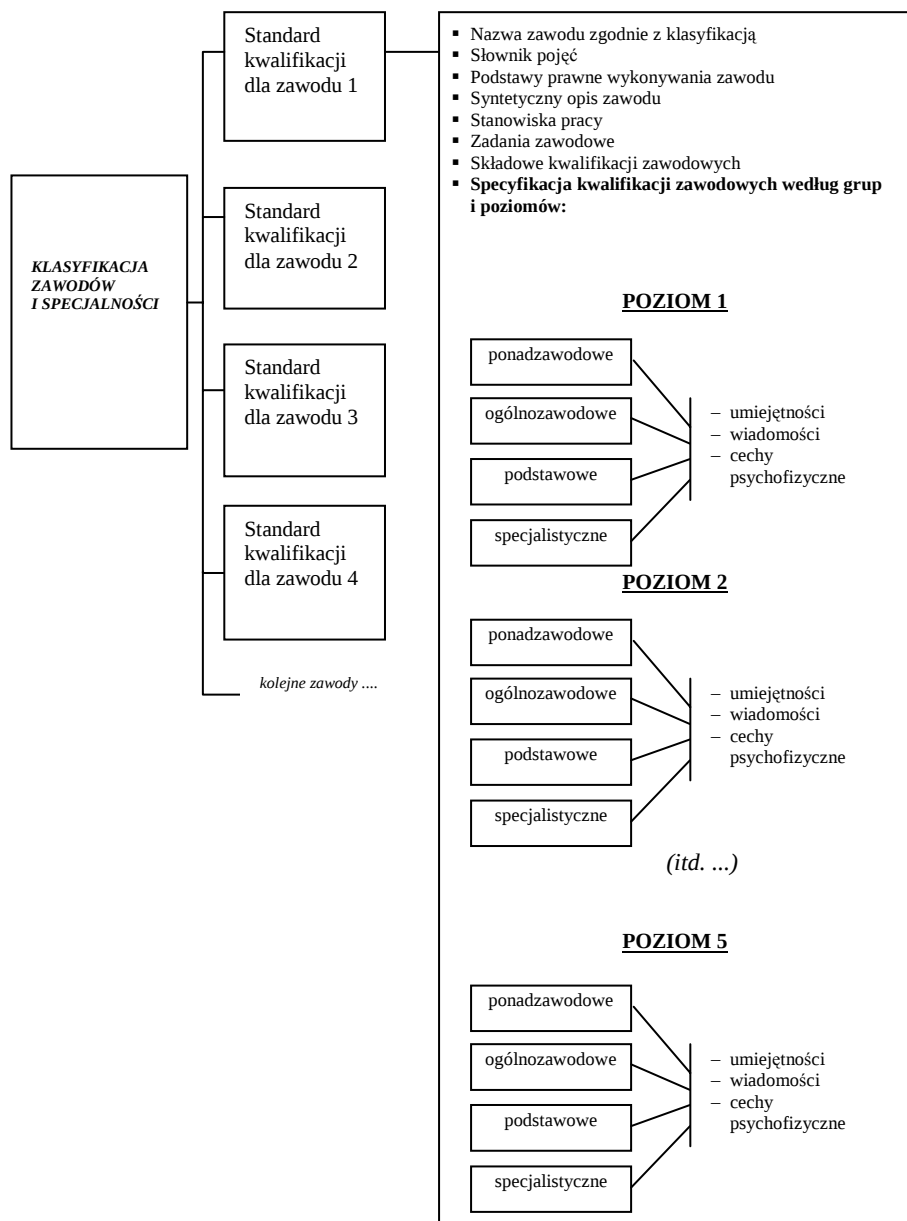
Opis standardu zawiera następujące elementy:

1. **Podstawy prawne** wykonywania zawodu (zawierają przepisy związane ściśle z wykonywaniem zawodu).
2. Syntetyczny **opis zawodu**.
3. Wykaz **stanowisk pracy** z przyporządkowaniem do pięciu poziomów kwalifikacji.
4. Wykaz **zadań zawodowych**.
5. Wykaz **składowych kwalifikacji zawodowych**.
6. Zbiory **umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych** pracownika przyporządkowane do:
 - pięciu **poziomów kwalifikacji zawodowych**,
 - grup kwalifikacji: **ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych**.

W obecnym stanie prawnym standardy kwalifikacji zawodowych nie są obligatoryjnym dokumentem. Aktualnie opracowane standardy funkcjonują na zasadzie dokumentu rekomendowanego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej i mogą być wykorzystywane przez zainteresowane osoby i instytucje do różnych celów, np. poradnictwa zawodowego, dostosowania ofert pracy do kwalifikacji

osób poszukujących pracy, oceny „luki kwalifikacyjnej” osób bezrobotnych i poszukujących pracy, opracowania programów staży i praktyk zawodowych w ramach przygotowania zawodowego, przygotowania podstaw programowych kształcenia w zawodzie, programów kształcenia i doskonalenia zawodowego.

Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych przedstawia rys. 1.

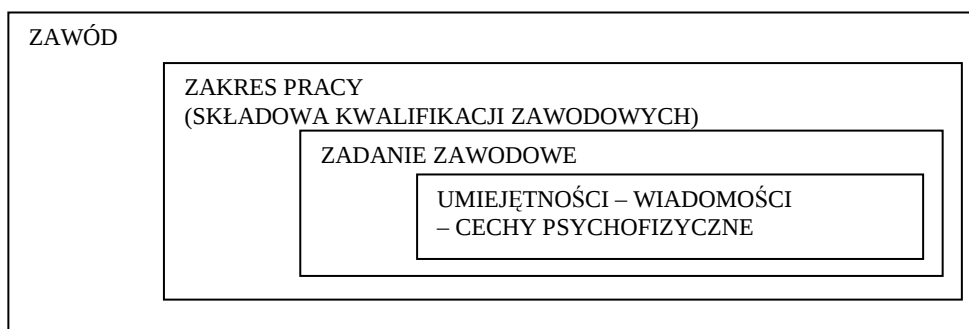


Rys. 1. Model krajowych standardów kwalifikacji zawodowych

Krajowy standard kwalifikacji zawodowych powstaje w oparciu o analizę zawodu, która polega na wyodrębnieniu **zakresów pracy** w zawodzie oraz typowych **zadań zawodowych Z-n** ($n = 1, 2, 3, \dots$). Przyjęto, że zakres pracy ma odpowiadać potrzebom rynku pracy, tzn. powinna istnieć możliwość zatrudnienia pracownika w danym zakresie pracy, na jednym lub kilku stanowiskach. Zakresom prac przyporządkowano tzw. **składowe kwalifikacji zawodowych K-i** ($i = 1, 2, 3, \dots$). Każdej składowej kwalifikacji zawodowych przyporządkowano co najmniej jedno (najczęściej kilka) zadań zawodowych. Korelację między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych przedstawia tabela 2 opisu standardu.

W kolejnym kroku analizy każde zadanie zawodowe rozpisane zostało na zbiory: umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych. W grupie kwalifikacji podstawowych dla zawodu i specjalistycznych poszczególnym umiejętnościom, wiadomościom i cechom psychofizycznym przyporządkowano oznaczenia tych składowych kwalifikacji zawodowych K-i, w których dana umiejętność, wiadomość i cecha jest wykorzystywana. W grupie kwalifikacji ogólnozawodowych i ponadzawodowych nie indeksuje się umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych symbolami K-i, gdyż z definicji są one przypisane do wszystkich składowych kwalifikacji zawodowych K-i.

Rysunek 2 przedstawia etapy analizy zawodu.



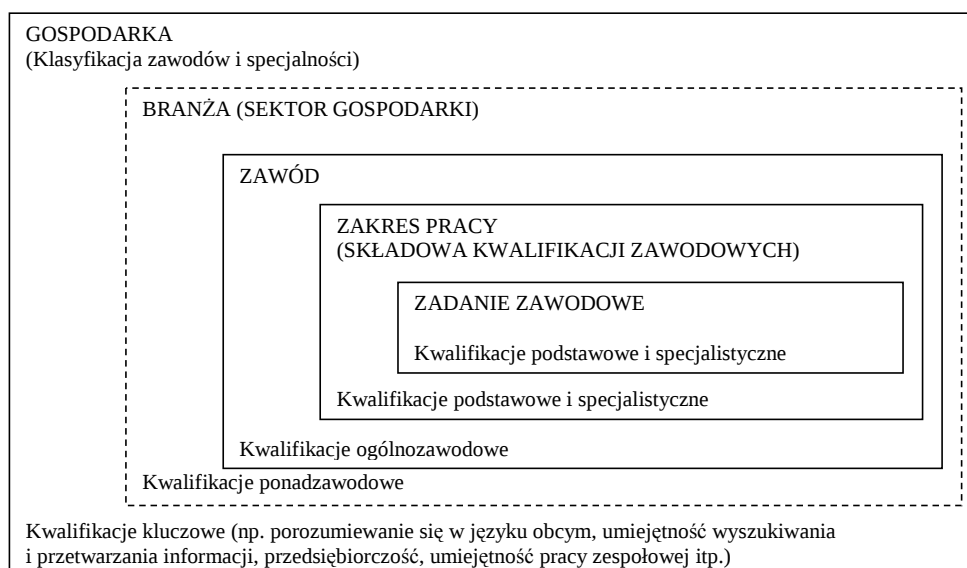
Rys. 2. Etapy analizy zawodu

Zbiory umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych przypisane zostały do czterech grup kwalifikacji: ponadzawodowych, ogólnozawodowych, podstawowych dla zawodu i specjalistycznych, które różnią się zasięgiem i stopniem ogólności.

Kwalifikacje ponadzawodowe opisane są zbiorami umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych wspólnych dla branży lub sektora gospodarki, w której zawód funkcjonuje (np. branża budowlana, informatyczna). Kwalifikacje ponadzawodowe obejmują także kwalifikacje kluczowe, które definiuje się jako wspólne dla wszystkich zawodów. **Kwalifikacje ogólnozawodowe** są wspólne dla wszystkich zakresów pracy w zawodzie, czyli dla tzw. składowych kwalifikacji

zawodowych K-i. **Kwalifikacje podstawowe** dla zawodu są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych. **Kwalifikacje specjalistyczne** także są charakterystyczne dla jednej lub kilku (ale nie wszystkich) składowych kwalifikacji zawodowych, ale ponadto są to umiejętności, wiadomości i cechy psychofizyczne rzadziej występujące w zawodzie, które wykonuje stosunkowo mała grupa pracowników wyspecjalizowanych w dość wąskiej działalności w ramach zawodu. Rysunek 3 przedstawia zasięg poszczególnych rodzajów kwalifikacji zawodowych.

W Krajowym Standardzie Kwalifikacji Zawodowych zdefiniowano **pięć poziomów kwalifikacji**. Uporządkowanie kwalifikacji zawodowych według poziomów ma na celu ukazanie złożoności pracy, stopnia trudności i ponoszonej odpowiedzialności. Zasadą było niemieszanie ze sobą dwóch kwestii: wykształcenia towarzyszącego zdobywaniu kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności wymaganych do wykonywania pracy na typowych stanowiskach pracy w zakładach pracy. Przyjęto nadrzędność wymagań stawianych pracownikom na stanowiskach pracy nad wymaganiami określonymi w podstawach programowych kształcenia w zawodzie i wynikającymi z nich wymaganiami programów nauczania oraz wymaganiami zewnętrznych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe.



Rys. 3. Zasięg rodzajów kwalifikacji zawodowych

Na **poziomie pierwszym** umieszcza się umiejętności towarzyszące pracom prostym, rutynowym, wykonywanym pod kierunkiem i pod kontrolą przełożonego. Najczęściej jest to praca wykonywana indywidualnie. Do wykonywania pracy na poziomie pierwszym wystarcza przyuczenie. Osoba wykonująca pracę ponosi za nią indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Poziom drugi wymaga samodzielności i samokontroli przy wykonywaniu typowych zadań zawodowych. Pracownik potrafi pracować w zespole pod nadzorem kierownika zespołu. Ponosi indywidualną odpowiedzialność za działania zawinione.

Na poziomie trzecim kwalifikacji zawodowych pracuje pracownik, który wykonuje złożone zadania zawodowe. Złożoność zadań generuje konieczność posiadania umiejętności rozwiązywania nietypowych problemów towarzyszących pracy. Pracownik potrafi kierować małym, kilku- lub kilkunastoosobowym zespołem pracowników. Ponosi odpowiedzialność zarówno za skutki własnych działań, jak i za działania kierowanego przez siebie zespołu.

Poziom czwarty wymaga od pracownika umiejętności wykonywania wielu różnorodnych, często skomplikowanych i problemowych zadań zawodowych. Zadania te mają charakter techniczny, organizacyjny i specjalistyczny oraz wymagają samodzielności powiązanej z poczuciem ponoszenia wysokiej osobistej odpowiedzialności. Pracownik musi potrafić kierować zespołami średniej i dużej liczebności, od kilkunastu do kilkudziesięciu osób, podzielonymi na podzespoły.

Poziom piąty reprezentują pracownicy, którzy kierują organizacjami i podejmują decyzje o znaczeniu strategicznym. Potrafią diagnozować, analizować i prognozować złożoną sytuację gospodarczą i ekonomiczną oraz wdrażać swoje pomysły do praktyki organizacyjnej i gospodarczej. Są w pełni samodzielni, działający w sytuacjach przeważnie problemowych, ponoszący odpowiedzialność i ryzyko wynikające z podejmowanych decyzji i działań. Pracownicy ci ponoszą także odpowiedzialność za bezpieczeństwo i rozwój zawodowy podległych im osób i całej organizacji.

1. Podstawy prawne wykonywania zawodu

- Ustawa o nadzorze nad rynkiem finansowym z dnia 21 lipca 2006 r. (Dz. U. Nr 157, poz. 1119 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz. U. Nr 183, poz. 1538 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 15 kwietnia 2005 r. o nadzorze uzupełniającym nad instytucjami kredytowymi, zakładami ubezpieczeń i firmami inwestycyjnymi wchodzącymi w skład konglomeratu finansowego (Dz. U. Nr 83 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (Dz. U. Nr 124, poz. 115 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz. U. z dnia 16 lipca 2003 r., Dz. U. z 2003 r. Nr 124, poz. 1154 z późn. zm.).
- Ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. Nr 124, poz. 1153).
- Ustawa z dnia 14 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. Nr 84, poz. 535 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 września 2006 r. w sprawie prowadzenia rejestru pośredników ubezpieczeniowych oraz sposobu udostępniania informacji z tego rejestru (Dz. U. Nr 178, poz. 1316).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 października 2005 r. w sprawie zakresu informacji wykazywanych w sprawozdaniach finansowych i skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych wymaganych w prospekcie emisyjnym dla emitentów z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dla których właściwe są polskie zasady rachunkowości (Dz. U. Nr 109, poz. 1743).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31 sierpnia 2005 r. w sprawie sposobu składania wniosków o zmianę wpisu do rejestru brokerów ubezpieczeniowych oraz wykazu dokumentów dołączanych do takich wniosków (Dz. U. Nr 170, poz. 1427).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 czerwca 2005 r. w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z tytułu wykonywania działalności brokerskiej (Dz. U. Nr 122, poz. 1028).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 15 marca 2005 r. w sprawie kwartalnych i dodatkowych sprawozdań finansowych i statystycznych zakładów ubezpieczeń (Dz. U. Nr 51, poz. 465 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 13 listopada 2003 r. w sprawie wykazu dokumentów, które dołącza się do wniosku o wydanie zezwolenia na wykonywanie działalności brokerskiej w zakresie ubezpieczeń albo reasekuracji (Dz. U. Nr 210, poz. 2042 z późn. zm.).
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 1 grudnia 1998 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach wyposażonych w monitory ekranowe ((Dz. U. Nr 148, poz. 973).

2. Syntetyczny opis zawodu

Broker ubezpieczeniowy to osoba, która zawodowo zajmuje się pośrednictwem pomiędzy klientem a towarzystwem ubezpieczeniowym pełniąc rolę doradcą, działając w imieniu klienta, a nie zakładu ubezpieczeniowego.

Broker służy pomocą przy ocenie ryzyka, analizuje zagrożenia, jakie stoją przed każdym jego klientem-przedsiębiorstwem, a także osobą fizyczną. Jego rolą jest wybór i przedstawienie klientowi najlepszego wariantu ubezpieczenia dla danego ryzyka.

Broker stara się wybrać ubezpieczenie najlepiej spełniające oczekiwania i potrzeby klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, jednocześnie uwzględniając jego możliwości finansowe.

Pełnienie roli pośrednika wymaga od brokera ubezpieczeniowego wysokich zdolności interpersonalnych, konsekwencji w działaniu, samodzielności i inicjatywy przejawianej w obszarze prowadzonej działalności.

Broker ubezpieczeniowy posiada umiejętność słuchania rozmówcy, analizowania przedstawianych faktów oraz obiektywnego, wzbudzającego zaufanie rozmówcy, prezentowania oferty ubezpieczeniowej. Jest dostępny dla swoich klientów zarówno w czasie, gdy nie występują żadne zdarzenia objęte umową ubezpieczenia, jak również w tych sytuacjach, kiedy tego typu zdarzenia mają miejsce. Wówczas informuje klientów o niezbędnych czynnościach, jakie klient winien lub jest zobowiązany wykonać zgodnie z zawartą umową.

Pomaga klientowi w kontaktach z ubezpieczycielem, jeżeli jego pomoc jest potrzebna, bądź też usprawni działanie na linii ubezpieczyciel – ubezpieczający w sytuacji wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

Broker ubezpieczeniowy prowadzi systematyczną analizę potrzeb ubezpieczenia swoich klientów w kontekście aktualnej sytuacji gospodarczej klienta oraz jego zdolności finansowych, które mogą ulegać zmianom w czasie trwania ubezpieczenia. Jest profesjonalistą pilnie śledzącym wydarzenia gospodarcze i polityczne w kraju, co ma wpływ na jego zdolność prezentowania wiarygodnych informacji o zachodzących zmianach. Zakres posiadanej wiedzy uwypukla jego przygotowanie do prowadzenia z klientami rozmów, w wyniku których klienci podejmują decyzje o wyborze oferty ubezpieczeniowej i powierzeniu swoich środków finansowych konkretnemu ubezpieczycielowi.

Kluczową dla brokera ubezpieczeniowego jest jego dojrzałość emocjonalna.

W trakcie wchodzenia w relacje interpersonalne z ludźmi o bardzo różnych temperamentach i osobowościach, poza koniecznością umiejętnego dopasowania stylu komunikacyjnego do swojego rozmówcy, broker ubezpieczeniowy musi być odporny na odmowę klientów, skutkującą bądź to brakiem możliwości zaprezentowania oferty ubezpieczyciela, bądź też niezawarciem przez klienta umowy ubezpieczenia z ubezpieczycielem.

Broker ubezpieczeniowy ma najczęściej swoje stałe miejsce pracy.

Swoje zadania zawodowe realizuje zarówno w swoim biurze jak i w biurze/siedzibie ubezpieczonego na rzecz którego/których pracuje.

Broker ubezpieczeniowy spędza czas na spotkaniach z nowymi lub obsługiwanymi, klientami u nich w biurach lub w innych wspólnie umówionych miejscach. Wielokrotnie to właśnie siedziby biur klientów są miejscem spotkań z brokerem.

Praca w terenie wymusza na nim konieczność bycia mobilnym oraz wyposażonym w środki łączności wspomagające jego pracę.

Jest świadomy odpowiedzialności związanej z poziomem jakościowym oferowanych przez siebie usług. Stąd też systematycznie doskonali się biorąc udział w szkoleniach.

Broker ubezpieczeniowy to najczęściej występujące i najbardziej typowe dla tego zawodu stanowisko pracy.

3. Stanowiska pracy

Tabela 1. Przyporządkowanie stanowisk pracy do poziomów kwalifikacji zawodowych

Poziom kwalifikacji zawodowych	Typowe stanowiska pracy	UWAGI
1	*)	
2	– Asystent brokera.	
3	– Broker ubezpieczeniowy. – Kierownik Przedstawicielstwa/Oddziału firmy brokerskiej.	
4	– Dyrektor firmy brokerskiej.	
5	*)	

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

4. Zadania zawodowe

- Z-1. Tworzenie bazy danych potencjalnych klientów zainteresowanych ubezpieczeniami.
- Z-2. Planowanie i realizacja działań związanych z potencjalnymi klientami.
- Z-3. Zapewnianie dostępności usług brokerskich klientom zgodnie z ustalonymi zasadami w przypadku zaistnienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.
- Z-4. Prowadzenie dokumentacji księgowej dotyczącej działalności bieżącej.
- Z-5. Gromadzenie i archiwizacja druków, informacji i dokumentów z procedurami zakładów ubezpieczeniowych.
- Z-6. Nawiązywanie kontaktów z klientami zainteresowanymi ubezpieczeniami za pomocą obsługi brokerskiej.
- Z-7. Analizowanie wielkości ryzyka klienta, dokonywanie oględzin przedmiotu ubezpieczenia.
- Z-8. Kontaktowanie się i współpraca z zakładami ubezpieczeniowymi, klientami i podmiotami zewnętrznymi.
- Z-9. Zawieranie umów ubezpieczenia (wnioski, negocjacje, umowa).
- Z-10. Rozliczanie księgowo-finansowe działalności (składki, prowizje, podatki).
- Z-11. Obsługiwanie umów ubezpieczenia (zmiany, szkody, procesy).
- Z-12. Utrzymywanie kontaktów z klientami zgodnie z ustalonymi warunkami współpracy.

- Z-13. Kierowanie zespołem podległych pracowników.
- Z-14. Przygotowywanie raportów zakładom ubezpieczeniowym i klientom z monitorowania przebiegu ubezpieczenia.
- Z-15. Przygotowywanie okresowych raportów z realizowanych działań zgodnie z wymogami ustawowymi.
- Z-16. Ocenianie jakości pracy własnej oraz podległego zespołu pracowników.

5. Składowe kwalifikacji zawodowych

- K-1. Identyfikacja i pozyskiwanie klientów.
- K-2. Przygotowywanie, prezentowanie i fachowe doradztwo w zakresie najkorzystniejszych dla klienta ofert ubezpieczeniowych.
- K-3. Dokonywanie specjalistycznych oględzin przedmiotu ubezpieczenia.
- K-4. Zawieranie wynegocjowanych umów ubezpieczenia, ich bieżąca obsługa oraz przeprowadzanie negocjacji w sprawie zmian w zawartych umowach.
- K-5. Planowanie i organizowanie pracy, prowadzenie monitoringu jakości realizowanych działań zawodowych oraz ich wyników.
- K-6. Podnoszenie kwalifikacji zawodowych własnych oraz innych brokerów ubezpieczeniowych.

6. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Tabela 2. Korelacja między zadaniami zawodowymi a składowymi kwalifikacji zawodowych

Zadania zawodowe	Składowe kwalifikacji zawodowych					
	K-1	K-2	K-3	K-4	K-5	K-6
Z-1	X			X	X	
Z-2	X	X	X		X	X
Z-3		X	X	X	X	
Z-4				X	X	X
Z-5		X	X	X	X	
Z-6	X	X	X	X		
Z-7		X	X	X	X	X
Z-8	X	X	X			
Z-9	X		X	X	X	
Z-10				X	X	X
Z-11		X	X	X	X	
Z-12	X	X	X	X	X	
Z-13	X	X		X	X	
Z-14				X	X	X
Z-15				X	X	X
Z-16		X			X	X

7. Kwalifikacje ponadzawodowe

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych.

Tabela 3. Przyporządkowanie kwalifikacji ponadzawodowych do poziomów kwalifikacji

Poziom kwalifikacji zawodowych	Kwalifikacje ponadzawodowe
UMIEJĘTNOŚCI	
1	*)
2	– Prowadzi rozmowy telefoniczne z klientem i towarzystwem ubezpieczeniowym. – Posługuje się komputerem i innymi urządzeniami biurowymi.
3	– Szybko i adekwatnie reaguje na wymogi sytuacji. – Korzysta z wcześniej pozyskanych informacji. – Formułuje cele zawodowe i je realizuje.
4	– Kontroluje i ocenia wyniki realizowanych zadań. – Organizuje pracę sobie i innym.
5	*)
WIADOMOŚCI	
1	*)
2	– Zasady prowadzenia rozmowy telefonicznej. – Zasady prowadzenia spotkania handlowego. – Podstawy pracy z komputerem. – Zasady komunikacji interpersonalnej.
3	– Zasady organizacji pracy własnej i zarządzania czasem. – Ogólna wiedza o otaczającej nas rzeczywistości gospodarczej i społecznej. – Zasady przechowywania danych osobowych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych.
4	– Zasady dotyczące oceny podległych pracowników. – Podstawy zarządzania personelem.
5	*)
CECHY PSYCHOFIZYCZNE	
1	*)
2	– Zdolność nawiązywania kontaktów. – Łatwość wypowiedzania się w mowie i piśmie. – Rzetelność i sumienność. – Dokładność.
3	– Rozumowanie logiczne. – Kultura osobista. – Uczciwość.
4	– Uzdolnienia organizacyjne. – Zdolności kierownicze. – Asertywność.
5	*)

*) Nie zidentyfikowano w badaniach.

8. Specyfikacja kwalifikacji ogólnozawodowych, podstawowych i specjalistycznych dla zawodu

UWAGA: Kwalifikacje na poziomie wyższym zawierają kwalifikacje z poziomów niższych.

POZIOM 1

- Nie zidentyfikowano.

POZIOM 2

Kwalifikacje ogólnozawodowe

Umiejętności

- Wybiera sposób dotarcia do klienta ubezpieczeniowego.
- Prowadzi rozmowy handlowe mające na celu określenie potrzeb potencjalnego klienta w zakresie ubezpieczeń.
- Buduje pozytywne relacje z klientem ubezpieczeniowym.
- Planuje i organizuje wyjazdy do klientów ubezpieczeniowych.
- Prowadzi negocjacje według ustalonej kolejności.
- Planuje działania w ustalonych terminach i według ustalonej kolejności.
- Opracowuje dane ubezpieczeniowe.

Wiadomości

- Zasady komunikacji interpersonalnej.
- Zasady organizacji pracy własnej i zarządzania czasem.
- Zasady prowadzenia negocjacji handlowych.

Cechy psychofizyczne

- Zdolność przekonywania i negocjowania.
- Dobra pamięć.
- Odporność emocjonalna i zrównoważenie.
- Odpowiedzialność.
- Cierpliwość.
- Operatywność i skuteczność.

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Wybiera potencjalny rynek i prowadzi działania związane z pozyskaniem klientów ubezpieczeniowych (K-1, K-2, K-5).
- Wypełnia listy klientów ubezpieczeniowych/arkusze prospektingowe (K-1, K-2, K-5).
- Sporządza protokół posprzedażowy dla klienta (K-1, K-2, K-3).
- Planuje własne działania związane z pozyskiwaniem klientów ubezpieczeniowych (K-1, K-2, K-5).
- Prowadzi rozmowy telefoniczne z klientem ubezpieczeniowym (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Zadaje pytania celem rozpoznania potrzeb klientów ubezpieczeniowych (K-1, K-2, K-4).
- Precyzuje oczekiwania klienta w zakresie ochrony ubezpieczeniowej (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Segmentuje rynek potencjalnych klientów ubezpieczeniowych (K-1, K-6).
- Gromadzi kontakty w sposób uporządkowany (K-5, K-6).
- Wypełnia karty klientów, z którymi współpracuje czynnie (K-1, K-5).
- Przekazuje wiedzę branżową w sposób zrozumiały dla klienta ubezpieczeniowego (K-2, K-3, K-4).
- Analizuje i weryfikuje informacje otrzymywane z firm ubezpieczeniowych oraz od klientów, z którymi współpracuje (K-2, K-4, K-5, K-6).
- Udziela informacji o niezbędnych czynnościach, jakie winien wykonać klient ubezpieczeniowy wskazując jednocześnie miejsca i terminy dokonania czynności, aby sprostać przygotowaniu wniosku (K-2, K-3, K-4).
- Udziela informacji na temat przygotowania i przedłożenia niezbędnej dokumentacji ubezpieczeniowej (K-2, K-3, K-4).

Wiadomości

- Zasady prowadzenia arkusza prospektingowego dla klientów ubezpieczeniowych (K-1, K-2, K-5).
- Przepisy dotyczące prowadzenia dokumentacji reprezentowanych klientów wobec zakładów ubezpieczeniowych (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Obsługa programów komputerowych odpowiedzialnych za wspomaganie procesów (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Oprogramowanie do archiwizowania lub magazynowania informacji (K-2, K-3, K-4, K-6).

Cechy psychofizyczne

- Spostrzegawczość (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Zdolność analizowania sytuacji i podejmowania ryzyka (K-2, K-4, K-5, K-6).

- Podzielność uwagi (K-2, K-3, K-4).
- Zdolność pracy w szybkim tempie (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Zdolność współpracy w zespole (K-2, K-3, K-4, K-6).
- Wytrwałość (K-1, K-2).
- Samodzielność (K-1, K-2, K-6).
- Empatia (K-1, K-2, K-3).
- Odporność na działanie pod presją czasu (K-2, K-4).
- Samokontrola (K-2, K-3, K-4, K-5).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

Umiejętności

- Wypełnia dokumenty dotyczące zawartej umowy ubezpieczenia (K-2, K-3, K-4).
- Przestrzega obowiązujących terminów przekazywania dokumentów firmie ubezpieczeniowej (K-3, K-4, K-5).
- Przeprowadza proces zmian umowy ubezpieczenia (K-3, K-4, K-5).
- Posługuje się narzędziami tradycyjnymi lub elektronicznymi dla gromadzenia danych i informacji (K-1, K-2, K-3, K-4, K-5).
- Obsługuje programy narzędziowe (K-3, K-4, K-5).

Wiadomości

- Zasady dotyczące podjęcia konkretnych czynności związanych z procesem zawierania ubezpieczenia (K-4, K-6).
- Przepisy prawne w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z obowiązujących przepisów (K-1, K-2, K-3, K-4).

Cechy psychofizyczne

- *Nie zidentyfikowano.*

POZIOM 3

Kwalifikacje ogólnozawodowe

- *Nie zidentyfikowano.*

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Diagnostuje oczekiwania klientów w zakresie istniejących na rynku warunków ubezpieczenia (K-1, K-2, K-4).
- Ocenia obszary ryzyka ubezpieczeniowego u klienta (K-2, K-4).
- Reaguje na wymogi i potrzeby klienta (K-2, K-4, K-5).
- Reaguje na wymogi zakładów ubezpieczeniowych (K-2, K-4, K-6).
- Przekonuje klienta do wydania pełnomocnictwa (K-2, K-4).
- Przekazuje wiedzę o potrzebach klienta dla zakładu ubezpieczeniowego (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Dostosowuje się do zmieniających się warunków na rynku ubezpieczeń (K-1, K-2, K-4, K-5).
- Prowadzi negocjacje handlowe z wieloma partnerami – zakładami ubezpieczeń (K-2, K-4, K-5).

Wiadomości

- Zasady dotyczące wymaganej aktywności sprzedażowej (K-1, K-2, K-4).
- Wiadomości z zakresu księgowości (K-3, K-4, K-5, K-6).
- Znajomość przepisów prawa (K-2, K-3, K-4).

Cechy psychofizyczne

- Wyobraźnia i myślenie twórcze (K-2, K-4).
- Zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji (K-1, K-2, K-4).
- Elastyczność i otwartość na zmiany (K-1, K-2, K-5, K-6).
- Kreatywność i pomysłowość (K-1, K-2, K-6).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

Umiejętności

- Współpracuje z wyspecjalizowanymi podmiotami odpowiedzialnymi za poszczególne etapy procesu likwidacji szkody (restytucja, warsztat, kancelarie prawne) (K-3, K-4, K-6).
- Przygotowuje specjalistyczne raporty wymagane przez nadzór ubezpieczeniowy (K-4, K-5, K-6).
- Uczestniczy w procesie likwidacji szkody (K-3, K-4, K-5).
- Analizuje dane dotyczące własnej działalności brokerskiej (K-5, K-6).

Wiadomości

- Regulacje prawne i techniczne branży klienta ubezpieczeniowego (K-2, K-3, K-4).
- Zasady przeprowadzania analizy ryzyka (K-2, K-3, K-4, K-5).

Cechy psychofizyczne

- *Nie zidentyfikowano.*

POZIOM 4

Kwalifikacje ogólnozawodowe

- *Nie zidentyfikowano.*

Kwalifikacje podstawowe dla zawodu

Umiejętności

- Prowadzi nadzór nad terminowością płaconych składek (K-4, K-5).
- Wykonuje czynności związane z księgowaniem operacji finansowych (m.in. ZUS, wynagrodzenia, podatki, rozliczenia z innymi podmiotami, ewidencja środków trwałych itp.) (K-4, K-5).
- Prowadzi archiwum zawierające pełną dokumentację dotyczącą relacji z klientami oraz zakładami ubezpieczeniowymi i zewnętrznymi firmami (K-1, K-2, K-3, K-4).
- Wytacza cele i zadania do realizacji (K-5, K-6).
- Kontroluje i ocenia wyniki realizowanych zadań (K-5, K-6).

Wiadomości

- Procedury oraz zarządzenia i wymogi ubezpieczyciela (K-2, K-3, K-4, K-5).
- Zasady funkcjonowania firm ubezpieczeniowych z którymi współpracuje (K-2, K-3, K-4).
- Zasady dotyczące oceny podległych pracowników (K-2, K-3, K-4).
- Specjalistyczna wiedza dotycząca współpracy z nadzorem ubezpieczeniowym (K-2, K-4, K-5, K-6).
- Specjalistyczna znajomość przepisów prawa podatkowego (K-2, K-4, K-5).
- Zarządzenia obowiązujące brokera dotyczące raportowania oraz pracy (K-5, K-6).

Cechy psychofizyczne

- Zdolność przewidywania sytuacji (K-2, K-4).
- Zdolność podejmowania szybkich i trafnych decyzji (K-2, K-4).
- Asertywność (K-3, K-6).

Kwalifikacje specjalistyczne dla zawodu

- *Nie zidentyfikowano.*

POZIOM 5

- *Nie zidentyfikowano.*