

A 04124002 számú Biztosításközvetítő (függő és független) megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzéseket megalapozó programkövetelmény

1 A javaslatot tevő adatai¹

- 1.1 Természetes személy esetén: -
 - 1.1.1 Név:
 - 1.1.2 Lakcím:
 - 1.1.3 E-mail cím:
 - 1.1.4 Telefonszám:
- 1.2 Nem természetes személy esetén:-
 - 1.2.1 Név: **Pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter**
 - 1.2.2 Jogi személy működési formája (cégforma):
 - 1.2.3 Székhely:
 - 1.2.4 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy neve:
 - 1.2.5 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy telefonszáma:
 - 1.2.6 Képviselőre (cégjegyzésre) jogosult személy e-mail címe:
 - 1.2.7 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy neve:
 - 1.2.8 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy telefonszáma:
 - 1.2.9 Kapcsolattartásra kijelölt természetes személy e-mail címe:

2 A programkövetelmény, illetve az ennek alapján szervezhető szakmai képzés

- 2.1 Megnevezése: Biztosításközvetítő (függő és független)
- 2.2 Ágazat megnevezése: Gazdálkodás és menedzsment
- 2.3 Besorolása a képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti kód alapján: 0412 Pénzügy, bank és biztosítás

3 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szak-képesítés

- 3.1 Megnevezése: Biztosításközvetítő (függő és független)
- 3.2 Szintjének besorolása
 - 3.2.1 Az Európai Képesítési Keretrendszer (EKKR) szerint: 4
 - 3.2.2 A Magyar Képesítési Keretrendszer (MKKR) szerint: 4
 - 3.2.3 A Digitális Kompetencia Keretrendszer szerint: 4

¹ A megfelelő elem kiválasztandó.

4 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítés és az azzal betölthető munkakör vagy végezhető tevékenység kapcsolata, összefüggése²:

- 4.1 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul.
- 4.2 A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához.

A képesítési követelményt előíró jogszabály:

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény 369. § (3) bekezdése és 9. melléklete.

5 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerzhető szakképesítéssel ellátható legjellemzőbb munkaterület, tevékenység vagy munkakör leírása:

A függő biztosításközvetítő a biztosítóval fennálló jogviszonya alapján

- egy biztosító biztosítási termékeit vagy több biztosító egymással nem versengő biztosítási termékeit közvetíti (ügynök), vagy
- egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetíti (többes ügynök).

A függő biztosításközvetítő önállóan és ügyfélorientáltan végzi az akár lakossági, akár vállalati ügyfele biztosítási igényeinek és kockázatainak a felmérését és részére a biztosítási termékeket szakszerűen ismerteti, elemzi, és adott esetben összehasonlítja. Tanácsadással történő termékértékesítés esetén ajánlást is ad az ügyfél részére, amellyel segíti a számára legmegfelelőbb biztosítási termék kiválasztását. A biztosítás feltételeit ismerteti, a megfelelő tarifa alapján (akár szoftverek segítségével is) díjat számol, adott esetben ajánlást tesz vagy az ügyfél biztosítási ajánlatát eljuttatja a biztosítóhoz. A biztosító ez irányú felhatalmazása esetén a biztosító képviselőjében megkötheti a biztosítási szerződést, valamint átveheti az ügyféltől a szerződés díját is. A függő biztosításközvetítő informatikai és telekommunikációs megoldásokat alkalmaz, és személyes jelenléttel is az ügyfelek rendelkezésére áll. Az ügyfeleivel szakmailag megalapozott, egyben közérthető és hatékony kommunikációt folytat, valamint rendszeres kapcsolatot tart és közreműködik a biztosítási (kár)ügyeik rendezésében. A függő biztosításközvetítő munkaideje többnyire rugalmas, és a folyamatos, kötelező továbbképzéseknek köszönhetően tudása mindig naprakész. A függő biztosításközvetítő adott esetben részt vehet a biztosító marketingtevékenységében és hozzájárulhat a biztosítási termékfejlesztéshez is.

A független biztosításközvetítő (alkusz) a függő biztosításközvetítővel szemben nem a biztosító, hanem az ügyfél megbízásából jár el, így lehetősége van a piacon fellelhető biztosítási

²A megfelelő elem kiválasztandó.

termékek elemzésére és összehasonlítására az ügyfél igényei alapján. Amennyiben a piacon fellelhető biztosítási termékek egyike sem elégíti ki az ügyfele biztosítási igényeit, akkor egyedi megoldásokat is kidolgozhat. A független biztosításközvetítő tevékenysége ezen túl kiterjedhet az ügyfele számára biztosítási szaktanács adására (az ügyfeleket kockázatkezelési és -csökkentési megoldásokkal látja el), akkor is, ha nem történik konkrét biztosítási szerződéskötés. Főleg vállalati megbízói részére, akár több biztosító bevonásával is, egyedi, testreszabott biztosítási programokat dolgoz ki. Jogállásából és szaktudásából adódóan a kárrendezések során a károsult ügyfelek érdekeit hatékonyan érvényesíti.

6 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerzhető szakképesítéshez szükséges képzési tartalom szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatti állása:

- 6.1 Szabadalmi vagy szerzői jogi oltalom alatt áll: -
 - 6.1.1 Az oltalom típusának megjelölése:
 - 6.1.2 Nyilvántartó hatóság:
 - 6.1.3 Azonosító vagy nyilvántartásba vételi száma:

7 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés megkezdéséhez szükséges bemeneti feltételek:

- 7.1 Iskolai előképzettség³: érettségi végzettség
- 7.2 Szakmai előképzettség: -
- 7.3 Egészségügyi alkalmassági követelmény: -
- 7.4 Szakmai gyakorlat területe és időtartama: -

8 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzés elvégzéséhez szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám (Amennyiben a programkövetelmény modulszerű felépítésű, a minimális óraszám a modulonként meghatározott minimális, a maximális óraszám a modulonként meghatározott maximális óraszámok összege):

- 8.1 Minimális óraszám: 220
- 8.2 Maximális óraszám: 340

³A megfelelő elem kiválasztandó.

9 A szakmai követelmények leírása:

9.1 Modulszerű felépítés esetén⁴

9.1.1 Programkövetelmény-modul neve: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek

9.1.1.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 1

9.1.1.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám:

9.1.1.2.1 Minimális óraszám: 90

9.1.1.2.2 Maximális óraszám: 125

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Igény esetén tájékoztatja az ügyfelet a piaci alapú pénzügyi rendszerről és annak intézményeiről; rendszerezi és megadott szempontok szerint értékeli a pénzügyek terén elérhető szolgáltatásokat; tájékoztatást nyújt a pénzügyi tervezés céljáról, alapvető eszközeiről; azonosítja az ügyfél befektetési céljait és attitűdjét; kockázati és pénzügyi tényezőket azonosít és mér fel; meglévő biztosítási és befektetési portfóliót rögzít; a pénzügyi tervezés részfeladatait végzi; tájékoztatja az ügyfelet az öngondoskodás, előgondoskodás céljáról és rendszeréről; egyéb pénzügyi szolgáltatásokat biztosítással kombinál; kiegészítő és helyettesítő pénzügyi szolgáltatásokat ismeret és ajánl.	Alapismeretekkel rendelkezik a piaci alapú pénzügyi rendszerről, a pénzügyi közvetítőrendszerről, annak intézményeiről, továbbá a piacon elérhető pénzügyi szolgáltatásokról, azok kombinálhatóságáról, valamint a biztosítási piac szereplőit és termékeit minősítő (rating, ranking), továbbá ismertető és egyes díjtarifáló rendszerekről.	Érdeklődéssel követi a gazdasági, pénzügyi helyzet alakulását. Nyitott az újfajta pénzügyi termékekre, megoldásokra.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg az ügyfél számára, felelősséggel tartozik a szakszerű tájékoztatásért.

⁴Legalább két modul esetén modulonként szükséges meghatározni a tanulási eredményeket! A sablont a modulok számának függvényében további táblázatokkal ki lehet egészíteni a modulra vonatkozó információk megjelenítésével.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
A vonatkozó jogszabályokat betartva végzi a hatósági nyilvántartásba vételhez kötött tevékenységét, önmagát és az ügyfelet is azonosítja a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, továbbá betartja a tevékenységéhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelésszabályokat, valamint a pénzmosás elleni jogszabályokat.	Azonosítja a biztosítási piac szereplőit, ismeri ezen szereplők (magyar és európai uniós) piacra lépésének feltételeit, valamint működésük, tevékenység-befejezésük szabályait, továbbá ismeri azon jogszabályokat, amelyek alapján (a regiszternek megfelelően) önmagát, továbbá az ügyfelet is azonosítani kell, valamint amelyek a fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési és a pénzmosás elleni rendelkezéseket tartalmazzák.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a tevékenységére vonatkozó jogszabályi előírásokat.	Felelősséget vállal azért, hogy tevékenységét, azonosítási kötelezettségét a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően végezze.
A biztosítási piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek által kiadott jogszabályokat, ajánlásokat, szabványokat, iránymutatásokat tanulmányozza, értelmezi.	Ismeri a biztosítási piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek tevékenységét és az általuk kiadott jogszabályokat, iránymutatásokat, szabványokat, ajánlásokat.	Betartja a szakmai alapelveket, továbbá a hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek biztosítási piac működését érintő jogszabályait, iránymutatásait, szabványait, ajánlásait.	Figyelemmel kíséri a biztosítási piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek tevékenységét.
Megkülönbözteti a biztosítási értékesítést a biztosításközvetítői tevékenységtől, a társadalombiztosítást a piaci alapú biztosítástól, továbbá alkalmazza a biztosításméleti és biztosításszakmai alapfogalmakat és tisztában van a jelentésükkel.	Ismeri a biztosításméleti és biztosításszakmai alapfogalmakat, a társadalombiztosítás és a piaci alapú biztosítás közti különbségeket, az értékesítés és a közvetítés közti különbségeket, a tanácsadással és a tanácsadás nélkül történő értékesítés szabályait, a jutalék és a javadalmazás fogalmát és kapcsolódó szabályait, a biztosítási díj elemeit és azok funkcióit, az átvett biztosítási díj kezelésével kapcsolatos szabályokat, továbbá a biztosí-	Törekszik arra, hogy időszerű és hiánytalan szakmai tudással rendelkezzen.	Rendszeresen ellenőrzi, és adott esetben frissíti a biztosításméleti, biztosításszakmai alapfogalmakkal kapcsolatos ismereteit.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
	tástechnikai tartalékokat.		
A biztosítási termékek kapcsán, illetve a kárösszegek megállapításakor alkalmazza a pénzügyi matematikai alaplételeteket.	Érti a pénzügyi matematikai alaplételeteket, tudja azok alkalmazásának szerepét.	Tudatosan alkalmazza a pénzügyi matematikai alaplételeteket.	Kész önállóan elvégezni a pénzügyi matematikai alaplételeteket.
A biztosításközvetítói tevékenysége folyamatát, elemeit megtervezi és működteti a gyakorlatban, így különösen: a biztosítási szerződések megkötését előkészíti, illetve elősegíti; az ügyfél kockázatait felméri (akár digitális módszerekkel is); biztosítási igény- és szükséglet-felmérést végez; az alul-, túl-, illetve többszörös biztosítást felismeri; felméri az ügyfelet érintő adózási szempontokat; a biztosítási termékeket összehasonlítja, elemzi, adott esetben tanácsot (ajánlást) is ad az ügyfél számára; szükség szerint szakértői véleményt kér be, illetve értelmezi az ügyfél számára; a biztosítási szerződésekkel kapcsolatosan ajánlást tesz vagy az ügyfél ajánlatát eljuttatja a biztosítóhoz; az ügyfél-tájékoztatási kötelezettségének eleget tesz; a díjszabás alapján - akár szoftverek segítségével is - tarifál; adott esetben beszedi a szerződés díját; a biztosítási szerződések lebonyolításában, módosításában, teljesítésében (ideértve a kárigény érvényesítése kapcsán történő közreműködést is), továbbá	Azonosítja és érti a biztosításközvetítói tevékenység folyamatának elemeit.	Elkötelezett a szakértő és teljeskörű ügyfélkiszolgálás iránt.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg az ügyfél számára, folyamatosan fejleszti az ügyfélkiszolgálási képességét.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
szükséges esetben a szerződés felmondásában közreműködik.			
A biztosítási szerződés karbantartásában és egyéb állománykezelési feladatokban közreműködik, továbbá változásokat észlel és mér fel, partneradatot és biztosítástechnikai szerződésadatot frissít. Statisztikák (szerzés, törlés, kár/szolgáltatás, állomány, darab, díj, tartalék stb.) készítésében és értelmezésében részt vesz.	Ismeri azon rész-, illetve kapcsolódó feladatokat, amiket egy biztosításközvetítőnek a tevékenységével összefüggésben el kell végeznie.	Kész a biztosítóval való sikeres együttműködésre.	Nemcsak önállóan, hanem másokkal együttműködve is hatékonyan dolgozik.
Biztosítási dokumentumokat (ajánlatot, kötvényt, számlát, számla-értéstit, indexértéstit stb.) továbbít, értelmez, megmagyaráz az ügyfél számára. Ügyfélkapcsolatot épít és ápol, ügyféladatbázist kezel, ügyfélaktát vezet, ügyfelek szerinti szerződésportfóliót adminisztrál (díjesedékesség, megújítás stb.).	Tisztában van a sikeres ügyfél kommunikáció mibenlétével.	Törekszik új ügyfelek szerzésére és a meglévő ügyfelek megtartására.	Folyamatosan fejleszti az ügyfélszerzési és -megtartási képességét.
Alkalmazza az informatikai biztonság szabályait és szabványait; számítógépes hálózati és telekommunikációs eszközöket önállóan kezel; alkalmazza az elektronikus kereskedelem, a fizetési rendszerek és az e-biztosítás elterjedt folyamatait, szolgáltatásait; ügyviteli és biztosítástechnikai rendszereket használ.	Ismeri az irodai ügyviteli, biztosítástechnikai szoftvereket, a levelezés, az ügyirat- és szerződéskészítés követelményeit, az e-biztosítás folyamatait, valamint az iratnyilvántartás és -megőrzés szabályait. Munkája során használja a papír nélküli kommunikációs formákat.	Figyelemmel kíséri az ügyviteli és a biztosítási szerződéskötési folyamatokat támogató technikai újjdonságokat.	A szakmai előírásoknak megfelelően önállóan végzi a levelezési, ügyirat-kezelési és az e-biztosítással kapcsolatos feladatokat.

9.1.2 Programkövetelmény-modul neve: Biztosítási szerződésjog

9.1.2.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 2

9.1.2.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszámja:

9.1.2.2.1 Minimális óraszám: 55

9.1.2.2.2 Maximális óraszám: 85

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Tájékoztatja az ügyfelet a biztosítási szerződés szereplőiről, a szereplők jogairól és kötelezettségeiről (a szerződés megkötése előtt és fennállása alatt), a biztosítási szerződés megkötéséről, tartalmáról (az általános és különös szerződési feltételekről), a szerződés módosításának, megszüntetésének, megszűnésének és a biztosító visszakövetelési jogának lehetőségéről és módjáról.	Ismeri a biztosítási termékleírásokat, a biztosítási szerződés jellemzőit.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a biztosítási szerződést illető és az ügyfél-tájékoztatásra vonatkozó jogszabályi előírásokat.	Az ügyfél-tájékoztatást tudatosan, jogszerűen és szakszerűen végzi.
Elmagyarázza az ügyfélnek az adott biztosítási szerződésre vonatkozó, valamint az ahhoz kapcsolódó társadalombiztosítási, magánjogi és közjogi szabályokat, válaszol az ezzel kapcsolatos kérdéseikre; elhatárolja egymástól az egyes biztosítási szerződéstípusokat.	Ismeri a biztosítási szerződésre vonatkozó, valamint az ahhoz kapcsolódó társadalombiztosítási, magánjogi, polgári jogi, fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési, továbbá adó- és versenyjogi jogszabályokat.	Elkötelezett az ügyfelek teljeskörű tájékoztatása iránt.	Figyelemmel kíséri a biztosítási szerződésre vonatkozó, valamint az ahhoz kapcsolódó hazai és európai uniós társadalombiztosítási, biztosítási, polgári jogi, fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési, továbbá adó- és versenyjogi jogszabályok változását.
Elemzi és összehasonlítja az ügyfelek számára a hasonló funkciójú biztosítási termékek előnyeit és hátrányait, segít a különbségek jogi értelmezésében.	Érti a biztosítási termékek közti különbségeket.	Nyitott az egyes biztosítási termékek jellemzőinek, különbségeinek feltérképezésére, megítélésére.	Nyomon követi az egyes biztosítási termékek változásait, az új termékek megjelenését, adott esetben közreműködik a termékfejlesztésben.
Hiánypótlásra hívja fel	Tisztában van azzal,	Teljeskörű figyelmet	Felelősséget vállal saját

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
az ügyfelet, ha ez az ügylet lebonyolításához szükséges.	hogyan milyen adatok, dokumentumok szükségesek egy biztosítási szerződés megkötéséhez, a kárigény érvényesítéséhez.	szenved az ügylet hiánytalan lebonyolításának.	munkájáért, a biztosítási termék szakszerű és jogszerű közvetítéséért.

9.1.3 Programkövetelmény-modul neve: Független biztosításközvetítői működés

9.1.3.1 Programkövetelmény-modul sorszáma: 3

9.1.3.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszámja:

9.1.3.2.1 Minimális óraszám: 30

9.1.3.2.2 Maximális óraszám: 55

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
Elhatárolja egymástól a függő (ügynöki, többes ügynöki) és a független (alkuszi) biztosításközvetítői tevékenységet, valamint a kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet, továbbá megfogalmazza, hogy mire terjed ki a független biztosításközvetítő tevékenysége.	Érti az egyes közvetítői típusok és tevékenységek közti hasonlóságokat és különbségeket.	Elfogadja, hogy a független biztosításközvetítő ügynöki és többes ügynöki tevékenységet nem végezhet. A megbízó érdeke érvényesítésének szükségességét teljes mértékben elfogadja, azt képes a gyakorlatban a saját érdeke elé helyezve alkalmazni.	Munkáját a független biztosításközvetítői működés sajátossága szerint tudatosan végzi.
Betartja a független biztosításközvetítői működésre vonatkozó jogszabályi előírásokat és etikai normákat.	Ismeri a többek között a független biztosításközvetítői tevékenység engedélyezésének és működésének feltételeit (hazai és európai uniós működés esetén is), a független biztosításközvetítő belső nyilvántartás-vezetési, továbbá bejelentési és jelentési kötelezettségeit, a független biztosításközvetítő vezetőjével szemben	Magára nézve kötelezőnek fogadja el a független biztosításközvetítői működésre vonatkozó jogszabályi előírásokat és etikai normákat.	Önálló felelősséggel tartozik a független biztosításközvetítői működésére vonatkozó jogszabályi előírások és etikai normák betartásáért.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
	támasztott feltételeket, a tevékenységi engedély felfüggesztése, visszavonása esetköreit, az állomány átruházás szabályait, a fogyasztóvédelmi, versenyjogi, adatkezelési, titokkezelésirendelkezeseket és a pénzmosás elleni jogszabályokat, továbbá a rá vonatkozó etikai normákat.		
Megkülönbözteti a megbízójával és a biztosítóval való kapcsolatot, betartja a javadalmazására és az esetleges érdekellentétre vonatkozó jogszabályi előírásokat.	Érti az ügyféllel és a biztosítóval való viszonya közti különbségeket és az ezekre vonatkozó eltérő normákat.	Szem előtt tartja, hogy az adott tevékenységnek a megbízásából végzi.	Tudatosítja önmagában, hogy kivel milyen viszonyban áll, kitől milyen javadalmazásra jogosult.
A független biztosításközvetítói tevékenysége folyamatát, elemeit megtervezi és működteti a gyakorlatban.	Azonosítja a független biztosításközvetítói tevékenység folyamatának gyakorlati elemeit, így különösen: ügyfélmegkeresés; megbízási szerződés megkötése; igény- és kockázatfelmérés; a biztosítandó kockázatokfedezetére alkalmas megoldások elemzése, összehasonlítása, értékelése (adott esetben ajánlás adásával); a biztosítási termék értékesítését megelőző tájékoztatás nyújtása; a biztosítási szerződés megkötése; a biztosítási szolgáltatás támogatása (díjbeszedés, kárrendezés); az ügyfél kockázatainak figyelemmel kísérése; az ügyfél tájékoztatása a változó kockázatokhoz igazodó fedezetekről, kiegészítésekről, új biztosítási termé-	Elkötelezett a szakszerű és teljeskörű ügyfélkiszolgálás iránt.	Képes önálló javaslatokat megfogalmazni az ügyfél számára. Folyamatosan fejleszti az ügyfélszerzési, ügyfélmegtartási, ügyfélkiszolgálási képességét.

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
	kekről.		
Betartja a tanácsadás-sal és a tanácsadás nélkül történő értékesítésre, továbbá a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó előírásokat.	Ismeri a biztosítási értékesítés egyes fajtáira vonatkozó előírásokat, ajánlásokat, a legjobb piaci gyakorlatokat.	Magára nézve kötelezőnek fogadja el az biztosítási termékek értékesítésére vonatkozó előírásokat, folyamatosan igényli legjobb piaci gyakorlatok követését.	Felelősséggel tartozik a biztosítási értékesítési szabályok betartásáért, önállóan alkalmazza a legjobb piaci gyakorlatokat.
Biztosító részére termék-értékesítésen kívüli szakmai szolgáltatásokat nyújthat (pl. termékfejlesztésre tesz javaslatot), továbbá akár egyedi megoldást is kialakíthat egy vagy több biztosítóval valamely biztosítási igény fedezésére.	Felismeri az egyedi biztosítási igényt, javaslatot tesz egyedi, testreszabottmegoldás kialakítására, termékfejlesztésre stb.	Nyitott az új megoldásokra, azokat figyelemmel kíséri.	Önálló javaslatokat fogalmaz meg, hogy ügyfelei egyedi biztosítási igényeit is ki tudja elégíteni.

9.1.4 Programkövetelmény-modul neve: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció

9.1.4.1 Programkövetelmény-modul sorszám: 4

9.1.4.2 Programkövetelmény-modul tanulási eredményeinek elsajátításához szükséges foglalkozások minimális és maximális óraszám:

9.1.4.2.1 Minimális óraszám: 45

9.1.4.2.2 Maximális óraszám: 75

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelősség mértéke
Felméri az ügyfél biztosítási igényét és szükségleteit, ennek megfelelő tartalmú - biztosítási szolgáltatási vonatkozású - prezentációt tervez és tart, amely prezentáció során - a biztosítási termék tulajdonságainak feltárásával - a megfelelő termék megvásárlására ösztönöz.	Ismeri a biztosítási szükséglet- és igényfelmérés jogszabályi rendelkezéseit, továbbá a hatékony időgazdálkodásnak is megfelelő prezentációs, érvelési és eladási technikákat és hatékonyan tudja azokat alkalmazni.	Törekszik arra, hogy jól mérje fel a biztosítási igényt és szükségleteket, valamint arra, hogy eredményesen, hatékonyan és időgazdaságosan adja elő a biztosítási szolgáltatási vonatkozású prezentációját.	A visszajelzések, valamint a saját tapasztalatai alapján képes az önellenőrzésre és a hibái önálló javítására, ezzel is fejlesztve a prezentációs, érvelési, meggyőzési és eladási technikáit, valamint a biztosítási termékbemutatóit.
Felméri és értékeli az ügyfél(anyag)	Felismeri és azonosítja az ügyfél-típust és az	Érdeklődve, türelmesen, empátiával és	Végiggondolja, hogy milyen ügyféltípusnak

Készségek, képes-ségek	Ismeretek	Elvárt viselkedés-módok, attitűdök	Önállóság és felelős-ség mértéke
helyzetét, biztosítás-hoz kapcsolódó kör-ülményeit és mérle-geli az ügyfél kocká-zatvállalási képessé-gét, továbbá feltérké-pezi a személyiség-típusát.	ügyfél számára megfele-lő biztosítási termékeket az adott ügyfél-típusnak megfelelő kommuniká-ció és érvelési techni-kákkal ajánlja.	nyitottan közelít az ügyfelekhez.	milyen technikákkal tud a legeredményesebben biztosítási terméket ajánlani, értékesíteni.
Az adott szituációnak megfelelően alkal-mazza a szakmailag is megalapozott tárgya-lási, meggyőzési, kifogás- és konfliktuskezelési techniká-kat, tudatosan és haté-konyan kommunikál, biztosítási területen ügyfélkapcsolatot épít és ápol.	Tisztában van a sikeres marketing alapjaival, valamint a szakmailag is megalapozott tárgyalási, meggyőzési, kifogás- és konfliktuskezelési tech-nikák mibenlétével és gyakorlati alkalmazásá-val.	Az ügyfélkapcsolatai során törekszik a szakmailag is megalapozott tárgyalási, meggyőzési, kifogás- és konfliktuskezelési technikák alkalmazá-sára.	Folyamatosan fejleszti az ügyfélszerzési, az ügyfélmegtartási és az önszervezési technikáit, valamint a marketingte-vékenységét.
Kezeli a biztosítási ügyfelek kifogásait, panaszait, továbbá tanácsot, segítséget nyújt nekik főleg rendkívüli helyzetben, egy esetleges szerző-désmódosítás, szerző-désmegszüntetés vo-natkozásában, vala-mint a kárigényük érvényesítésében, a kárrendezésben.	Rendelkezik a biztosítási panaszkezelést, a szer-ződésmódosítást és -megszüntetését, valamint a biztosítói kárrendezést szabályozó jogszabályi ismeretekkel.	Elkötelezett a pana-szok jogszerű, szak-szerű és hatékony ke-zelése iránt, továbbá törekszik az ügyfélnek a szerződésmódosítás-ban, szerződésmeg-szüntetésben, valamint akár igénye érvényesí-tésében történő haté-kony segítségnyújtás-ra.	Munkája során betartja a biztosítási panaszke-zelésre és a kárigény érvényesítésében történő biztosításközvetítói közreműködésre vonat-kozó jogszabályi előírá-sokat.
Az adott helyzetnek megfelelően alkal-mazza a vállalati kommunikációs pro-tokollt, valamint a kapcsolattartás kultu-rált szabályait.	Ismeri a vállalati kom-munikációs protokollt, valamint a hétköznapi és gazdasági életben hasz-nálatos viselkedéskultúra alapvető szabályait.	Tudatosan, az adott szituációhoz igazítot-tan alkalmazza a kultu-rált kapcsolattartás szabályait, valamint a vállalati kommuniká-ció protokollt. Magá-ra nézve is kötelező-nek tartja az udvarias viselkedés etikai sza-bályait.	Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek alapján felülvizsgálja, fejleszti saját viselkedéskultúrá-ját.
Betartja az adatszolgáltatásra, az adatke-zelésre, a titokkeze-	Tisztában van az adat-szolgáltatásra, az adat-kezelésre, a titokkezelés-	Figyelemmel kíséri az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titok-	Munkája során felelős-séget vállal az adatszolgáltatásra, az adatkeze-

Készségek, képességek	Ismeretek	Elvárt viselkedésmódok, attitűdök	Önállóság és felelőség mértéke
lésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályokat.	re és az információbiztonságra vonatkozó szabályokkal.	kezelésre és az információbiztonságra vonatkozó változásokat.	lésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó előírások betartásáért.

9.2 A szakmai képzés megszervezhető kizárólag távoktatásban: igen/nem⁵

10 A programkövetelmény alapján szervezhető szakmai képzéssel megszerezhető szakképesítés társadalmi-gazdasági hasznosíthatóságának bemutatása (munkaerő-piaci relevanciája):

A biztosításközvetítő segíti az ügyfeleket abban, hogy a kockázataiknak, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő biztosítási szerződést köthessenek a különböző céljaik, élethelyzetükből adódó szükségleteik, így pl. a vagyontárgyaik biztosítása vagy akár a gyermekeik anyagi biztonságának megteremtése céljából. Tapasztalatok szerint az embereknek szükségük van szakmai támogatásra a pénzügyeik tervezésében, továbbá a biztosítók és a biztosítási termékek jelentős számának útvessztőjében. A biztosításközvetítők gazdasági, piaci jelenléte növeli az emberek pénzügyi tudatosságát és biztonságérzetét, hiszen segítségükkel az ügyfél számára a legmegfelelőbb biztosítási termék kerül kiválasztásra és így biztonságban tudhatják magukat és családjukat egy nem várt esemény bekövetkezése esetén (pl. vihar, tűz, baleset okozása, egészségromlás, elhalálozás) vagy akár nyugdíjas korukra is. Egyes biztosítások megkötése kötelező is az ügyfél számára (pl. gépjárműbiztosítás, szakmai felelősségbiztosítás), így az emberek nagy többsége biztosan köt biztosítási szerződést az élete során, ezért ezen szakképesítés a jövőben is igényelt és keresett szakképesítés marad.

11 A képesítő vizsga megszervezéséhez szükséges feltételek és a képesítő vizsga vizsgatévékenységeinek részletes leírása:

11.1 A képesítő vizsgára bocsátás feltétele:

A szakmai képzés követelményeinek igazolásáról a képző intézmény által, a felnőttképzési adatszolgáltatási rendszerben kiállított tanúsítvány.

Egyéb feltételek:

A képzésben résztvevő hiányzása modulonként nem haladhatja meg a minimális óraszám (konzultáció/kontakt óra) 30%-át.

Képesítő vizsgára az jelentkező, aki a tanulási eredmények mérésére szolgáló, a képző hatáskörébe utalt programkövetelmény-modulok szakmai követelményeit külön-külön minimum 60%-os szinten teljesítette.

A képző hatáskörébe utalt programkövetelmény-modul tanulási eredményének mérése az alábbi modulokat foglalja magába: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek, Biz-

⁵ A megfelelő válasz aláhúzendó.

tosítási szerződésjog, Független biztosításközvetítói működés, Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció.

11.2 Írásbeli vizsga

11.2.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Független és független biztosításközvetítói működés

11.2.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

Az írásbeli vizsga az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi feladatlap alapján a biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek, a biztosítási szerződésjog, valamint a független biztosításközvetítói működés programkövetelmény-modulok szakmai követelményeinek mindegyikét tartalmazhatja.

A feladatok típusai:

- feleletválasztás (amely lehet: alternatív választás, válaszok illesztése, igaz-hamis állítások, események sorrendjének megállapítása, ok-okozati összefüggések, eltérések, azonosságok, táblázat kitöltése vagy kiegészítése, hiányzó elemek, kapcsolatok kiegészítése),

- feleletalkotás (amely lehet: kiegészítés, rövid válasz, felsorolás, kifejtős feladat, esszéírás, számolási feladat).

A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc

11.2.3 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 60 %

11.2.4 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

Az értékelést az ágazatért felelős miniszter által kiadott központi javítási-értékelési útmutató előírásai alapján kell elvégezni. Az egyes kérdésekre és feladatokra adható pontszámokat a javítási-értékelési útmutató tartalmazza. Teljes pontszám csak a hibátlan feladatmegoldásért adható.

A javítás során a feleletalkotás típusú kérdéseknél részpont adható, de az útmutatóban meghatározott pontszám tovább nem bontható. Ha a feladtnál többféle megoldás lehetséges, akkor a javítási útmutatóban közölt eljárástól eltérő megoldások is lehetnek teljes értékűek.

Az összpontszám 40 pont, ebből 20 pont feleletválasztós feladat és 20 pont feleletalkotó feladat.

11.2.5 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerzhető összes pontszám legalább 60 %-át elérte.

Az elért %-os teljesítmény alapján az osztályzat a következő:

90 - 100%	jeles (5)
80 - 89%	jó (4)
70 - 79%	közepes (3)
60 - 69%	elégéséges (2)
0 - 59%	elégtelen (1)

A javítóvizsgán a teljes írásbeli vizsgát meg kell ismételni.

11.3 Projektfeladat

11.3.1 A vizsgatevékenység megnevezése: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció

11.3.2 A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása:

A projektfeladat csak akkor kezdhető meg, ha a vizsgázó az írásbeli vizsga követelményeit eredményesen teljesítette.

A vizsgatevékenység egy szakmai elbeszélgetés az ágazatért felelős miniszter által kiadott szituációs tételsor alapján. A központi tételsorból a vizsgázó egy véletlenszerűen kihúzott tételt húz. A kihúzott tétel egy kellően körülírt, azonban a vizsga során további mozgásteret hagyó szituáció lehetőségét adó esetleírás. Az eset tekintetében a vizsgázó önállóan készül fel az ügyfél által támasztott elvárások, a jogszabályi háttér, a piaci lehetőségek és a piaci gyakorlatát-gondolásával, áttekintő elemzésével. A vizsga során a vizsgázó -a biztosításközvetítő szerepét megjelenítve - ismerteti az esetet, valamint a kommunikációt megkezdve tájékoztatást ad a háttérrel, a vonatkozó jogszabályokról és a lehetőségekről. Ha a tétel úgy kívánja, akkor az ügyfél szerepkörét „eljátszó” vizsgabizottsági tag kezdi a vizsga lefolytatását (pl. panaszkezelési eset kommunikációs feladata).

11.3.3 A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc, ebből felkészülési idő 10 perc.

11.3.4 A vizsgatevékenység aránya a teljes képesítő vizsgán belül: 40 %

11.3.5 A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:

A vizsgázó a kihúzott tétel mentén képes legyen összegezni a feladatot, azonosítani a problémát. Legyen aktív és határozott, mondandója megfelelő szakmai tartalommal bírjon.

A vizsgázó a vizsgabizottság kijelölt tagjával folytatott párbeszéd keretében ügyfélkiszolgálást végez. A vizsgabizottság kijelölt tagja ügyfélként felvetődő kérdéseket fogalmaz meg a vizsgázó számára, ügyfélként megfogalmazott problémákat jelenít meg. A vizsgázó feladata, hogy a vizsga során a párbeszéd előrehaladtával az ügyfélként szereplő vizsgabizottsági tag részére tájékoztatást nyújtson, illetve kitalált biztosítási terméket mutasson be, magyarázzon el.

A vizsgázónak az általános jogszabályi környezetről is tájékoztatnia kell a kijelölt vizsgabizottsági tagot, mint ügyfelet.

A vizsgázónak, ha a kihúzott tétel úgy kívánja meg, akkor az ügyfélkezelési készségeiről és képességeiről is számot kell adnia, tehát például a feszült vagy panasz helyzeteket is tudnia kell kezelni.

Maximálisan adható pontszám 50 pont.

- Szakmai tartalom: 40%

- Kommunikációs képesség: 40 %

- A helyzethez való alkalmazkodási képesség, problémamegoldó képesség: 20%

Amennyiben a vizsgázó teljesítménye nem éri el a 60%-ot, úgy egy alkalommal póttételt húzhat, ebben az esetben összteljesítménye maximum 75%-ra értékelhető.

11.3.6 A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 60 %-át elérte.

Az elért %-os teljesítmény alapján az osztályzat a következő:

90 - 100% jeles (5)

80 - 89% jó (4)

70 - 79% közepes (3)

60 - 69% elégséges (2)

0 - 59% elégtelen (1)

A javítóvizsgán a teljes projektfeladatot meg kell ismételni.

11.4 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges személyi feltételek:

A vizsgabizottság mérő és értékelő tagja csak olyan személy lehet, aki

- legalább kétéves, biztosítónál vagy viszontbiztosítónál, pénzügyi felügyeletet ellátó szervezetnél, az államigazgatás pénzügyi, illetve gazdasági területén, a biztosítók vagy biztosításközvetítők szakmai érdekvédelmi szervénél vagy biztosításközvetítői tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetnél szerzett biztosításszakmai gyakorlattal, vagy

- biztosításközvetítői végzettséggel és legalább egyéves, biztosítónál vagy viszontbiztosítónál, pénzügyi felügyeletet ellátó szervezetnél, az államigazgatás pénzügyi, illetve gazdasági területén, a biztosítók vagy biztosításközvetítők szakmai érdekvédelmi szervénél vagy biztosításközvetítői tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetnél szerzett biztosításszakmai gyakorlattal rendelkezik.

11.5 A vizsgatevékenységek lebonyolításához szükséges tárgyi feltételek:

- a Függő és független biztosításközvetítői működés írásbeli vizsgatevékenységnél: számológép,

- a Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció projektfeladatnál: biztosítási formanyomtatvány, bizonylat, kárbejelentő, kötvény.

11.6 A vizsgatevékenységek alóli felmentések speciális esetei, módja, és feltételei: -

11.7 A képesítő vizsgán használható segédeszközökre és egyéb dokumentumokra vonatkozó részletes szabályok:

Az írásbeli vizsga és a projektfeladat során kizárólag a vizsgaközpont által biztosított eszközök használhatók, egyéb segédeszköz használata nem engedélyezett.

11.8 A vizsgatevékenységek megszervezésére, azok vizsgaidőpontjaira, a vizsgaidőszakokra vonatkozó sajátos feltételek:

Az első vizsganapon a Független és függő biztosításközvetítői működés írásbeli vizsga kerül lebonyolításra. A Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció projektfeladat lebonyolítása – csak az írásbeli vizsgát követően – a második vizsganapon történik. A két vizsganap között 30 napnál több idő nem telhet el.

A Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció projektfeladatot az kezdheti meg, aki az írásbeli vizsgát legalább 60%-os szinten teljesítette.

A projektfeladat központi tételsorát a képesítő vizsga megkezdése előtt legalább 30 nappal kell megjelentetni.

Az ágazatért felelős miniszter útmutatót adhat ki a szakmai követelmények részletes tartalmára, a vizsgatevékenységek megszervezésére és lebonyolítására vonatkozóan.

12 A szakmai képzés megszervezéséhez kapcsolódó különös, egyedi, speciális feltételek
--

-