

Apdrošināšanas speciālista profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – apdrošināšanas speciālists.
2. Profesijas kods – 3321 02.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – ceturtais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:

– apdrošināšanas speciālists savas kompetences ietvaros risina jautājumus, kuri saistīti ar noteiktu risku apdrošināšanu; analizē apdrošināšanas tirgus tendences, apdrošināšanas produktus, noformē apdrošināšanas dokumentus; izpēta konkrētam klientam (privātpersonai vai uzņēmumam) nepieciešamo apdrošināšanu un palīdz izvēlēties piemērotākos pakalpojuma veidus un produktus.

Apdrošināšanas speciālists var strādāt apdrošināšanas sabiedrībās, brokeru sabiedrībās vai citu uzņēmumu apdrošināšanas pakalpojumu pārdošanas struktūrvienībās un risku struktūrvienībās.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja kvalitatīvi pildīt darba uzdevumus saskaņā ar amata aprakstu, ievērojot normatīvo aktu prasības un apdrošināšanas sabiedrības iekšējās kārtības noteikumus.

2. Spēja plānot un organizēt savu darbu un darba vietu, strādājot patstāvīgi un komandā, lai precīzi un radoši pildītu darba uzdevumus, ievērojot apdrošināšanas sabiedrības pamatvērtības.

3. Spēja izprast apdrošināšanas sabiedrības struktūru un darbību, orientēties apdrošināšanas sabiedrības piedāvātajos apdrošināšanas produktu

veidos un to pamatīpašībās, lai sniegtu klientiem informāciju atbilstoši pieprasījumam.

4. Spēja iegūt, pārbaudīt, izvērtēt darba uzdevumu izpildei nepieciešamo informāciju un sniegt to klientiem.

5. Spēja sadarboties ar klientiem, izzināt viņu vajadzības, noteikt svarīgāko, lai izvērtētu un piedāvātu labāko risinājumu no piedāvātajiem apdrošināšanas produktiem.

6. Spēja organizēt laipnu klientu pieņemšanu un sniegt patiesu, korektu, viegli saprotamu profesionālu informāciju par apdrošināšanas sabiedrību un tās piedāvātajiem apdrošināšanas produktiem.

7. Spēja ar pozitīvu attieksmi piesaistīt jaunus klientus un sniegt informāciju par apdrošināšanas sabiedrības stabilitāti un piedāvāto apdrošināšanas produktu kvalitāti.

8. Spēja sazināties ar klientu mutvārdos, lietišķajā sarakstē, elektroniski, pa telefonu.

9. Spēja popularizēt, salīdzināt un pārdot apdrošināšanas produktus, sniedzot profesionālu informāciju par to klāstu, salīdzinošajām priekšrocībām, izcenojumiem un apmaksas kārtību.

10. Spēja aprēķināt, argumentēt un aizstāvēt apdrošināšanas pakalpojuma lietderību un izmaksas.

11. Spēja savas atbildības līmenī, izmantojot tirgus izpētes rezultātus, pastāvīgi aktualizēt informāciju par apdrošināšanas produktiem.

12. Spēja pilnvērtīgi izmantot biroja lietojumprogrammas, biroja tehniku un elektroniskos sakaru līdzekļus kvalitatīvai un patstāvīgai profesionālo pienākumu veikšanai.

13. Spēja patstāvīgi uzturēt un papildināt apdrošināšanas sabiedrības datubāzi par klientiem, to vajadzībām un pieprasījumiem.

14. Spēja pareizi noformēt apdrošināšanas sabiedrības pārvaldes dokumentus, ievērojot komercinformācijas aizsardzības un konfidencialitātes principus.

15. Spēja patstāvīgi noformēt dokumentus (piedāvājumi, līgumi) klientu apkalpošanas procesā, ievērojot patērētāju tiesības.

16. Spēja veikt dokumentu apriti (kārtošanu, uzskaiti, nodošanu arhīvā) klientu apkalpošanas procesā savas kompetences līmenī.

17. Spēja atbilstoši grāmatvedības normatīvo aktu prasībām noformēt, precīzi aizpildīt finanšu pirmdokumentus un nodot tos apritei, kā arī izmantot specializētās datorprogrammas.

18. Spēja patstāvīgi sagatavot, sekot un apkopot informāciju par finanšu operācijām klientu apkalpošanā.

19. Spēja apgūt un ievērot spēkā esošos ar apdrošināšanu un komercdarbību saistītos normatīvos aktus.

20. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Sniegt pamatinformāciju par apdrošināšanas sabiedrības struktūru un apdrošināšanas sabiedrības darba virzienu, orientēties apdrošināšanas sabiedrības darba specifikā.

2. Ievērot apdrošināšanas sabiedrības darbību reglamentējošos dokumentus.

3. Izprast apdrošināšanas tirgus attīstību, tās tendences, aktīvi darboties apvienībās un organizācijās, kas sekmē tirgus analīzes un izpētes iespējas.

4. Izprast apdrošināšanas veidu specifiku.

5. Pielietot ar apdrošināšanu saistītus normatīvos aktus.

6. Analizēt konkrētam klientam (privātpersonai vai uzņēmumam) nepieciešamo apdrošināšanu un palīdzēt izvēlēties piemērotākos pakalpojuma veidus un produktus.

7. Izstrādāt apdrošināšanas piedāvājumus saskaņā ar klientu vajadzībām.

8. Noformēt apdrošināšanas polisi un citus apdrošināšanas līguma noslēgšanai nepieciešamos dokumentus.

9. Veikt klienta apdrošināšanas polišu savlaicīgu un regulāru atjaunošanu saskaņā ar apdrošināšanas sabiedrības stratēģiju.

10. Veikt pārrunas ar klientu un citām apdrošināšanas sabiedrības struktūrvienībām, nodrošinot optimāla apdrošināšanas piedāvājuma sagatavošanu.

11. Regulāri uzturēt attiecības ar klientu, ievērojot apdrošināšanas sabiedrības stratēģiju.

12. Veikt jaunu klientu piesaisti saskaņā ar apdrošināšanas sabiedrības stratēģiju.

13. Sadarboties ar apdrošināšanas sabiedrības darbiniekiem un partneriem.

14. Regulāri sniegt informāciju vai sagatavot pārskatus par savu darbību, izvērtējot darbības atbilstību apdrošināšanas sabiedrības noteiktajiem mērķiem.

15. Sniegt ieguldījumu apdrošināšanas noteikumu un nosacījumu uzlabošanā individuāli vai sadarbībā ar citām apdrošināšanas sabiedrības struktūrvienībām.

16. Analizēt apdrošināma objekta informāciju, izmantojot klienta vai starpnieka sniegto informāciju, publiski pieejamo informāciju un specifisku apdrošināšanas objekta informāciju.

17. Reģistrēt apdrošināšanas atlīdzības pieteikumu atbilstoši apdrošināšanas sabiedrības noteiktajai kārtībai, ievērojot Latvijas Republikas normatīvos aktus attiecībā uz personas datu aizsardzību.

18. Sagatavot un sniegt risku vadības konsultācijas apdrošināšanas sabiedrības klientam, apdrošināšanas starpniekiem vai sadarbības partneriem.

19. Uzturēt lietišķus sakarus ar klientiem.

20. Pārvaldīt valsts valodu.

21. Pārvaldīt vismaz divas svešvalodas saziņas līmenī.

22. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

23. Strādāt ar dažādiem informācijas izklāsta veidiem (organizācijas mājas lapa internetā, izdrukas veidā, prezentācijās, bukletos u. tml.) un piedāvāt tos klientiem.

24. Lietot specializētās datubāzes.

25. Apgūt jaunākās informācijas tehnoloģijas un pielietot tās praksē.

26. Noformēt pārvaldes dokumentus atbilstoši lietvedības normatīvajiem aktiem.

27. Ievērot komercinformācijas aizsardzību un konfidencialitāti.

28. Veikt lietišķo saraksti ar klientiem.

29. Aizpildīt finanšu pirmsdokumentus.

30. Veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus ar klientiem.

31. Veikt norēķinus ar elektroniskajām norēķinu kartēm.

32. Ievērot darba aizsardzības un ugunsdrošības noteikumus.

33. Lietot datortehniku un biroja aprīkojumu.

34. Ievērot biroja tehnikas lietošanas noteikumus.

35. Plānot un organizēt savu darbu.

36. Veikt darbu patstāvīgi un komandā.

37. Ievērot apdrošināšanas sabiedrības noteikto informācijas un dokumentu aprites kārtību.

38. Risināt problēmsituācijas.

39. Izmantot saskarsmes prasmes.

40. Patstāvīgi apgūt jaunas zināšanas, pilnveidojot savas profesionālās kompetences.

41. Rīkoties atbilstoši Latvijas Republikas komercdarbības, apdrošināšanas normatīvajiem aktiem, ētikas un vispārpieņemtajām pieklājības normām.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. komercdarbības veidi klientu apkalpošanas nozarēs;
- 1.2. Eiropas Savienības konvencija par personas datu aizsardzību;
- 1.3. ekonomikas pamati;
- 1.4. metodika informācijas iegūšanai;
- 1.5. tiesību pamati;
- 1.6. makro- un mikroekonomikas, kā arī arējās tirdzniecības bilances, finanšu statistikas, demogrāfijas, mirstības tabulu u.c. statistisko rādītāju analīze.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.1. apdrošināšanas sabiedrības sadarbības partneri un konkurenti;
- 2.2. produkta virzības tehnoloģiskais process;
- 2.3. vietējās un starptautiskās ekonomiskās vides, tirgus attīstības tendences un perspektīvas;
- 2.4. grāmatvedības pamati;
- 2.5. dokumentēšanas pamatprincipi;
- 2.6. patērētāju tiesību aizsardzība;
- 2.7. finanšu pirdokumentu aprīte;
- 2.8. apdrošināšanas sabiedrības pārvaldes dokumenti;
- 2.9. norēķinu veidi un iespējas;
- 2.10. Latvijas Republikas normatīvie akti apdrošināšanas, konkurences, grāmatvedības jomās;
- 2.11. riska pakāpes apdrošināšanas objektā;
- 2.12. apdrošināšanas objekta novērtēšanas metodes;
- 2.13. konkrētie apdrošināšanas veidi.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. komercreģistrs;
- 3.2. apdrošināšanas tirgu specifika un attīstības tendences;

- 3.3. konkurentu darbību un konkurentu piedāvājumu analīze;
- 3.4. informācijas iegūšanas veidi par pakalpojumu klāstu;
- 3.5. klientu pieņemšanas un apkalpošanas organizācija;
- 3.6. apdrošināšanas programmu izstrāde;
- 3.7. lietišķā saskarsme;
- 3.8. komercdarbības ētika;
- 3.9. dialoga norises posmi;
- 3.10. valsts valoda;
- 3.11. vismaz divas svešvalodas saziņas līmenī;
- 3.12. lietvedība;
- 3.13. prezentāciju veidošanas un pasniegšanas principi;
- 3.14. datorprogrammas, to pielietošana;
- 3.15. biroja tehnika un tās pielietošanas iespējas;
- 3.16. finanšu pirmdokumentu noformēšana;
- 3.17. piedāvāto pakalpojumu dokumentācija, apdrošināšanas līgumu veidošana, slēgšana;
- 3.18. apdrošināšanas sabiedrību noteikumi;
- 3.19. profesionālie termini vismaz divās svešvalodās;
- 3.20. vides aizsardzība;
- 3.21. darba aizsardzība;
- 3.22. darba tiesiskās attiecības.

Apdrošināšanas speciālista profesijas standarta izstrādes darba grupa:

Katerina Kuzina –	Karjeras izaugsmes koledža, Ekonomikas nodaļas vadītāja;
Juris Dumpis –	Apdrošināšanas asociācija, m prezidents;
Aigars Krūms –	Apdrošināšanas brokeru asociācija, valdes priekšsēdētājs;
Gundega Barkāne –	AAS Balta, risku direktore;
Nikolajs Baranovskis –	Rīgas Tehniskās universitāte, profesors;
Jānis Zvanītājs –	Rīgas Tehniskās universitāte, profesors;
Svetlana Polovko –	Rīgas Tehniskās universitāte, lektore.

Apdrošināšanas speciālista profesijas standarta eksperti:

B.Bāne –	Finanšu ministrijas valstssekretāra vietniece budžeta jautājumos;
I.Krūmane –	Finanšu un kapitāla tirgus komisijas priekšsēdētāja;
Z.Gulbe –	BTA apdrošināšanas Personāla vadības direktore;
M.Purgailis –	Latvijas Universitāte Ekonomikas un vadības fakultātes dekāns.