



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

SPECJALISTA DO SPRAW UBEZPIECZEŃ MAJTKOWYCH I OSOBOWYCH

1. Informacje ogólne

Zadaniem specjalisty do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych jest ocena ryzyka, analiza zasad ochrony ubezpieczeniowej, kalkulacja składek i świadczeń ubezpieczeniowych, a także organizacja działalności ubezpieczeniowej. Ponadto ma on za zadanie pozyskiwać nowych klientów firmy ubezpieczeniowej, dla której pracuje, i utrzymywać klientów dawnych.

Do jego należą:

- poznawanie potrzeb lokalnego rynku
- bieżące uzupełnianie informacji na temat prawa ubezpieczeniowego
- zbieranie informacji na temat potrzeb ubezpieczeniowych klientów
- udzielanie pełnej informacji potencjalnym klientom na temat oferowanych usług
- przygotowanie umowy ubezpieczeniowej
- ocena jakości ochrony ubezpieczeniowej
- działalność reasekuracyjna
- działalność brokerska w zakresie pomocy klientom w wyborze najkorzystniejszego wariantu ubezpieczenia i ubezpieczyciela
- dokonywanie ogólnych ubezpieczonego przedmiotu
- kalkulacja wysokości ewentualnego odszkodowania
- wypłata należnych odszkodowań
- kierowanie zespołem pracowników.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Specjalista do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych może być zatrudniony jako agent ubezpieczeniowy lub broker.

Agent ubezpieczeniowy często pracuje wykonyje w domach klientów, miejscach publicznych lub na miejscu zdarzenia. Czas jego pracy jest uzależniony od dyspozycyjności i preferencji klientów. Często pracuje wieczorami, może również wykonywać swoje obowiązki w weekendy.

Broker ubezpieczeniowy zwykle pracuje stacjonarnie, w biurze, do którego przychodzi klienci. Może pracować w systemie jedno- lub dwuzmianowym, także w weekendy. Od czasu do czasu może zaistnieć konieczność wydłużenia godzin pracy.

Praca specjalisty do spraw ubezpieczeń majątkowych i osobowych ma charakter indywidualny. Zazwyczaj ma stałe dni i godziny pracy.

Jest to praca zaliczana do lekkich fizycznie.

2. Wymagania

Z racji specyfiki zawodu pracownik musi być osobą bardzo komunikatywną, łatwo nawiązywać kontakty z ludźmi oraz umieć z nimi postąpić. Powinien być odporny psychicznie, przekonujący, dobrze zorganizowany, dyspozycyjny, elokwentny, wytrwały. Bardzo istotna jest również łatwość wypowiadania się i umiejętność przekonywania. Jak w każdej pracy związanej z kontaktami z ludźmi, przydatna jest także cierpliwość.

Kolejnymi niezwykle istotnymi cechami są w tym zawodzie samodzielność w działaniu, niezależność oraz inicjatywność w sposobach pozyskiwania klientów. Osoba zatrudniona w zawodzie powinna cechować się samodyscypliną oraz otwartością, pogodnym usposobieniem i kulturą osobistą. Musi być spostrzegawcza i dokładna w przypadku wycenienia mającego być przedmiotem ubezpieczenia.

Przydatnymi cechami w przypadku tego zawodu są także dobra pamięć i uzdolnienia rachunkowe.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby pracujące na tym stanowisku, mające bezpośredni kontakt z klientami, powinny odznaczać się dobrym wzrokiem i słuchem umożliwiającym swobodną komunikację.

3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie

Ograniczeniem w pracy specjalisty ds. ubezpieczeń majątkowych i osobowych mogą być schorzenia sfery psychicznej ze względu na wyjątkowo częste i intensywne kontakty (często konfliktogenne) z ludźmi, których w tym zawodzie nie da się uniknąć ani zmniejszyć. Czynnikiem utrudniającym pracę w zawodzie jest znaczna dysfunkcja narządu wzroku oraz słuchu z racji ograniczenia możliwości swobodnego kontaktu z potencjalnymi klientami zainteresowanymi ubezpieczeniami.

Jest to praca dynamiczna, często wiążąca się z ruchem, a zatem utrudnieniem mogą być również niektóre schorzenia znacznie zmniejszające sprawność ruchową.

Utрудnieniem mogą być schorzenia strun głosowych, słaba ekspresja werbalna i znaczne wady wymowy.

4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnościami

4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Istnieje możliwość zatrudnienia w zawodzie specjalisty ds. ubezpieczeń majątkowych i osobowych osób z nieznaczną dysfunkcją kończyn górnych, w tym jednoręcznych, po identyfikacji indywidualnych barier i racjonalnym dostosowaniu technicznych i organizacyjnych warunków środowiska oraz stanowiska pracy.

Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych, w tym osoby na wózkach inwalidzkich, mają możliwość wykonywania zawodu na wybranych stanowiskach pracy, zwłaszcza gdy jest to praca zespołowa, pod warunkiem zadbania o odpowiednie dostosowanie stanowiska pracy.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Dysfunkcja narządu ruchu dotyczy całości czynności dolnych znacznego stopnia, może mieć wpływ na ograniczoną możliwość spotkania z klientami (ze względu na bariery architektoniczne).

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Jest możliwe zatrudnienie osoby z nieznaczną dysfunkcją narządu wzroku pod warunkiem stosowania przez nią odpowiednich szkielec optycznych lub soczewek kontaktowych, które zapewnią dobrą ostrość widzenia, oraz po identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu środowiska (technicznych i organizacyjnych) i stanowiska pracy.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Zawód mogą wykonywać osoby słabosłyszące w przypadku zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych (aparatów słuchowych), które umożliwiają właściwą komunikację werbalną, oraz właściwego przygotowania środowiska i stanowiska pracy, np. pod kątem możliwości percepcji sygnałów alarmowych.

Możliwość zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych (dotyczy tylko osób posługujących się językiem polskim w pełni) jest ograniczona. Osoby te mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy warunkowo, po racjonalnym dostosowaniu zakresu zadań, identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu środowiska oraz stanowiska pracy (technicznym i organizacyjnym).

4.4. Osoby z epilepsją

Osoby cierpiące na epilepsję mogą wykonywać zawód pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie, są sygnalizowane przez aury, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbyt dużego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu, a przebieg choroby nie prowadzi do charakterystycznej padaczkowej.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Takie osoby mogłyby zatrudnione warunkowo po racjonalnym ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których jest możliwy stały nadzór i ewentualna szybka pomoc. Zalecana jest zatem praca spokojna, w zespole, ograniczona do biura, z zapewnieniem bezpiecznych warunków.

5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Osoby z dysfunkcją kończyn górnych

Ze względu na osoby z niewielką dysfunkcją kończyn górnych może być potrzebne ograniczenie lub wyeliminowanie zadań wymagających dużej sprawności rąk i palców, a także zastosowanie indywidualnych pomocy technicznych, które usprawniają pracę biurową czy obsługę komputera lub innych urządzeń. Dysfunkcja jednej kończyny górnej może wymagać stosowania pomocy technicznych (ortezy, protezy) ułatwiających lub umożliwiających pracę, w tym obsługę komputera. Obecny poziom technologiczny w zakresie dostosowywania sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych umożliwia korzystanie z niego osobom z porażeniami i przykurczami. Dostosowanie może dotyczyć obsługi klawiatury komputerowej (z nakładkami ograniczającymi, dużymi klawiszami czy dotykowej) lub myszy z dużymi trackballami.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Osoby z dysfunkcją koczyn dolnych

Osobom z niewielką dysfunkcją koczyn dolnych, jeżeli jest to możliwe, należy tak zorganizować pracę oraz ograniczyć zakres zadań, aby mogły pracować w pozycji siedzącej lub w pozycji stojącej z podparciem bioder i pleców.

Dla osób poruszających się o kulach może być potrzebne zainstalowanie uchwytów i poręczy ułatwiających wstawanie i podpieranie się podczas stania. Kolejną możliwą adaptacją to dostosowanie wielkości stanowiska pracy i wysokości blatów biurka do indywidualnych potrzeb oraz umieszczenie wykorzystywanych urządzeń w zasięgu ręki pracownika. Siedzisko należy przystosować do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawnością, w tym zapewnić regulację wysokości, uchylne siedzisko, regulowany podnósek, blokad kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie, regulowane i odchylane podłokietniki.

Poruszanie się na wózkach inwalidzkich wymaga likwidacji barier architektonicznych w miejscu i środowisku pracy. Ciągłe komunikacyjne powinny być wystarczająco szerokie, bez elementów wolno stojących i pozbawione progów, drzwi do pomieszczeń i wind odpowiedniej szerokości. Konieczna jest likwidacja barier architektonicznych w drodze do zakładu pracy. W miejscu pracy trzeba powiększyć przestrzeń manewrową wokół stanowiska pracy oraz dostosować wielkość stanowiska pracy i wysokość blatu biurka, zapewnić odpowiednią przestrzeń pod blatem stosownie do indywidualnych potrzeb, a także dostępną wykorzystywanych urządzeń, narzędzi pracy i materiałów na odpowiedniej wysokości, bez konieczności manewrowania wózkami. Należy częściowo lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności wymagające dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Ograniczenie niektórych obowiązków zawodowych jest możliwe w sytuacji pracy zespołowej. Polecana jest praca w biurze, agencji, z ograniczeniem prac w terenie.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z nieznacznymi dysfunkcjami narządu wzroku powinny korzystać ze szkielec optycznych lub soczewek kontaktowych, które zapewnią ostro widzenia umożliwiając swobodne czytanie dokumentów ubezpieczeniowych, dokumentów przedstawianych przez klientów (często pisanych drobnym drukiem). Mogą również, w miarę potrzeb, wykorzystywać oprzyrządowanie powiększające (np. lupy powiększające, powiększalniki). Agent może również stosować wiskazczionki białe specjalny program powiększający zainstalowany w komputerze. Dodatkowo opcją wspomagającą pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

Pomocne jest również odpowiednie przygotowanie stanowiska pracy, a więc jego oświetlenie, przygotowanie kontrastowego (ciemnego) tła biurka oraz eliminacja potencjalnych różnic kolorystycznych (matowe powierzchnie).

Pracę usprawnia także stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy.

5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Osoby słabosłyszące

Osoby z taką dysfunkcją powinny korygować słuch aparatem słuchowym (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiającym im swobodne, werbalne komunikowanie się (słuch wydolny socjalnie), co jest szczególnie ważne w przypadku osób kontaktujących się z klientami. Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz warunków komunikacji werbalnej.

Wskazane jest również rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny).



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

itp.), sygnalizację wibracyjną lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego, informując o ewentualnym niebezpieczeństwie.

Zaleca się, aby urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były – w miarę możliwości – dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogłyby wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub FM). Urządzenia komunikacyjne mogłyby również wyposażone w sygnalizację wizyjną, dźwiękową lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego.

Pomocny w pracy jest wewnętrzny system komunikacji z osobami słyszącymi.

Osoby głuche i głuchonieme

(dotyczy tylko osób posługujących się językiem polskim w piśmie)

Jest możliwe zatrudnienie osoby z tego rodzaju niepełnosprawnością. Osoba głucha lub głuchoniema powinna pracować na wybranych stanowiskach, tam gdzie nie ma konieczności kontaktowania się z pracownikami spoza zespołu. Zatrudnienie takiej osoby wymaga właściwej organizacji pracy, ewentualnie współpracy tłumacza języka migowego, oraz wprowadzenia wewnętrznego systemu komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. W komunikowaniu się z zespołem pomagają również znaki i symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie w trakcie pracy. Dodatkowo niezbędne jest zapewnienie bezpieczeństwa pracy przez zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju dysfunkcją był przydzielony opiekun na wypadek ewakuacji.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

5.4. Osoby z epilepsją

Osoby chore na padaczkę, które uzyskały akceptację lekarza specjalisty, powinny pracować na wybranych stanowiskach pracy. Wskazane jest ograniczenie zakresu zadań do sytuacji, w których jest możliwy stały nadzór i ewentualna szybka pomoc. Wskazana jest raczej praca w biurze niż kontakty bezpośrednio w terenie.

Zadania, które wykonuje osoba z takimi dysfunkcjami, nie mogą być potencjalnym rodzajem napadu padaczkowego. Należy również zadbać o to, by środowisko pracy nie stwarzało dodatkowego zagrożenia urazem.

Osoba z epilepsją wykonująca zawód powinna dobrze znać swoją chorobę i umieć szybko rozpoznawać i zapobiegać napadom.

Współpracownicy powinni być poinformowani, w jaki sposób, w razie wystąpienia napadu, mogą prawidłowo udzielić pomocy.

Uwaga. Każdy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawnością oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości tej osoby należy rozpatrywać indywidualnie.