KUTSESTANDARD

Kindlustuse spetsialist, tase 5

Kutsestandard on dokument, milles kirjeldatakse tööd ning töö edukaks tegemiseks vajalike oskuste, teadmiste ja hoiakute kogumit ehk kompetentsusnõudeid.

Kindlustuse spetsialist, tase 5 kutsestandard on välja töötatud
a) kutsehariduse vastava taseme õppekava aluseks
b) isikute kutsealase kompetentsuse hindamiseks.

Kutsenimetus	Eesti kvalifikatsiooniraamistiku (EKR) tase
Kindlustuse spetsialist, tase 5	5

A-osa
KUTSEKIRJELDUS

A.1 Töö kirjeldus
Kindlustuse spetsialist, tase 5 on kindlustusvaldkonna töötaja, kelle töö eesmärgiks on kindlustuse klientide teenindamine, sh nõustamine kindlustusandja, kindlustusvõtja või kindlustusvahendaja esindajana. Sõltuvalt ametikohast võivad tema tööülesanneteks olla kliendisuhte loomine, kliendi nõustamine, kindlustuslepingu sõlmimine ja/või vahendamine, kindlustusriski hindamine või nõude käsitlemine. Tema tööülesanded ning iseseisvuse ja vastutuse ulatus sõltuvad konkreetse töö iseärasustest ja tööandja eripärast. Kahjukäsitlemise ja riskihindamise valdkonnas on selle taseme spetsialistil piiratud vastutuspädevus, mis võimaldab tal käsitleda ja hinnata eelkõige standardseid ja piiratud iseseisva otsustusõigusega kahjujuhtumeid ja kindlustusriske. Kindlustuse spetsialist, tase 5 teab ja rakendab oma igapäevatöös kindlustustegevuse üldisi põhimõtteid ning kindlustuse valdkonna õigusaktidest tulenevaid nõudeid.
A.2 Tööosad
A.2.1 Kindlustussuhte loomine ja hoidmine kindlustusandja esindajana 2.1.1 Kliendi leidmine 2.1.2 Kindlustuse kliendisuhte tutvustamine 2.1.3 Kliendi kindlustushuvi ja kindlustusvajaduse väljaselgitamine 2.1.4 Kindlustusriski hindamiseks vajaliku teabe kogumine 2.1.5 Lepingueelse teabe esitamine ja kindlustuspakkumise tegemine kliendile 2.1.6 Kindlustuslepingu sõlmimine 2.1.7 Kindlustuskaitse vastavuses hoidmine kliendi kindlustusvajadusega A.2.2 Kindlustusvõtja esindamine kindlustusmaaklerina kindlustussuhte loomisel ja hoidmisel 2.2.1 Kliendi leidmine 2.2.2 Kindlustusvahenduse kliendisuhte tutvustamine 2.2.3 Kindlustusvahenduse/maaklerteenuse lepingu sõlmimine 2.2.4 Kliendi kindlustushuvi väljaselgitamine 2.2.5 Kindlustustellimuse koostamine ja selgitamine kliendile 2.2.6 Kindlustuslepingu tingimuste tutvustamine kliendile ja tugi kindlustuslepingu sõlmimisel 2.2.7 Kindlustuskaitse vastavuses hoidmine kliendi vajadustega 2.2.8 Kliendi nõustamine kindlustusjuhtumi korral A.2.3 Kindlustusriski hindamine 2.3.1 Kindlustusriski hindamiseks vajaliku teabe kogumine 2.3.2 Kindlustusriski hindamine ja kindlustuslepingu tingimuste määramine 2.3.3 Kindlustuspakkumuse koostamine ja selgitamine

2.3.4 Kindlustusteenuse kujundamises osalemine A.2.4 Nõude käsitlemine 2.4.1 Kahjuteate või -nõude vastuvõtmine 2.4.2 Juhtumi ja nõude asjaolude selgitamine 2.4.3 Hüvitamisotsuse tegemine 2.4.4 Nõude hüvitamise korraldamine
A.3 Töö keskkond ja eripära
Kindlustuse spetsialisti tööaeg võib sõltuvalt tööandja spetsiifikast olla kas fikseeritud või paindlik, vajadusel tuleb tööd teha ka nädalavahetustel või väljaspool tööaega. Üldjuhul töötab kindlustuse spetsialist kontoris. Suure osa igapäevatööst moodustab suhtlemine klientidega, mistõttu aeg-ajalt võib töö olla vaimselt ja emotsionaalselt pingeline.
A.4 Töövahendid
Arvuti ja muud igapäevased kontoritarbed, sidevahendid, tööks vajalik tarkvara, erinevad andmebaasid.
A.5 Tööks vajalikud isikuomadused
Kindlustuse spetsialisti töö nõuab täpsust ja korrektsust. Väga olulised on suhtlemisoskus, usaldusväärsus, ausus ning vastutustunne. Tööülesannete edukaks täitmiseks on vajalikud otsustusvõime, pingetaluvus ja argumenteerimisoskused. Vajalik on oskus rahumeelselt lahendada konfliktolukordi ja võime teha koostööd erinevate inimestega.
A.6 Kutsealane ettevalmistus
5. taseme kindlustuse spetsialist on läbinud vastava kutseeriharidusõppe või ta on oma kutseoskused omandanud töökohal õppides ja täiendkoolitustel osaledes.
A.7 Enamlevinud ametinimetused
Klienditeenindaja, kliendihaldur, kindlustusnõustaja, kindlustusmaakler, kahjukäsitleja, kindlustusagent.
A.8 Regulatsioonid kutsealal tegutsemiseks
Kindlustus- ja kindlustusvahendustegevust reguleerib kindlustustegevuse seadus. Kindlustuslepingute sisu ja sõlmimist reguleerib võlaõigusseaduse 4. osa.

B-osa
KOMPETENTSUSNÕUDED

B.1 Kutse struktuur
Kindlustuse spetsialist, tase 5 kutse saamiseks on vajalik tõendada kõik (B.2.1-B.2.5) kompetentsid.

B.2 Kompetentsid

KOHUSTUSLIKUD KOMPETENTSID

B.2.1 Kindlustussuhte loomine ja hoidmine kindlustusandja esindajana	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Määratleb enda tegevusvaldkonnast lähtuvalt teenuse sihtgrupi, selgitab välja klientide võimaliku kindlustushuvi ja -vajadused ning vajaduse kindlustusteenuse järele. Valib sihtgrupist välja potentsiaalsed kliendid, kellega asuda läbirääkimistesse. 2. Tutvustab kliendile kindlustusandja teenuseid, selgitab enda õigusi, volitusi ja vastutust lepingu sõlmimisel ning haldamisel, järgides tööandja suuniseid ja õigusaktide nõudeid. 3. Selgitab konkreetse kindlustusettevõtte eripära arvestades välja konkreetse kliendi huvi, määratleb tema kindlustusvajaduse ja -riskid. 4. Kogub kindlustusriski hindamiseks vajaliku hulga teavet, vajadusel vaatab objekti koos kliendiga üle või küsib kliendilt lisateavet, järgides tööandja juhiseid.	

5. Selgitab potentsiaalselt sõlmitava kindlustuslepingu olulisi asjaolusid (sh poolte kohustusi, lepingu muutmise ja lõpetamise tingimusi, ohutusnõudeid, kindlustuskaitse piire jne) vähemalt õigusaktidega lepingueelsele teabele sätestatud ulatuses. Teeb kindlustuspakkumise, mille sobivusel vormistab ja sõlmib kindlustuslepingu. 6. Haldab kindlustuslepingut, sh analüüsib koostöös kliendiga sõlmitud kindlustuskatte piisavust, jälgib kindlustuslepingu kehtivuse perioodi ja perioodiliste kindlustusmaksete laekumist. Mõistliku tähtaja jooksul enne kindlustuslepingu lõppemist võtab kliendiga ühendust selgitamaks välja kliendi huvi ja ootusi järgneva kindlustusperioodi osas.
Teadmised: 1) kindlustusettevõttes koostoimivate funktsioonide (riskide hindamine, kahjukäsitlus jne) sisu ja nende omavahelised seosed; 2) isikuandmete töötlemise ja kaitsmise põhimõtted ning sellele rakenduvad nõuded; 3) Eesti sotsiaalkindlustuse süsteemi toimimise põhimõtted ja nende mõju kliendi kindlustushuvile ja -vajadusele; 4) kindlustusturul tegutsevad institutsioonid ja nende roll; 5) kindlustuslepingu osapooled, esindaja ja esindatava vahelised õigussuhted; 6) konkurentsiseadusest tulenevad nõuded (hinnakokkulepete, turult väljatõrjumise, turu jagamise ja info vahetamise keeld); 7) vahendaja tegevusega seotud üldistest eetikanormidest ja huvide konflikti vältimise põhimõtetest; 8) kindlustusteenuse lisaväärtus kliendile; 9) kindlustusliikide sisu ja olemus ning nendest tulenevad hinnastamise ja kindlustussumma määramise põhimõtted; 10) seadusandlusest kindlustuslepingule rakenduvad nõuded; 11) kindlustuse hea tava.

B.2.2 Kindlustusvõtja esindamine kindlustusmaaklerina kindlustussuhte loomisel ja hoidmisel	**EKR tase 5**

Tegevusnäitajad: 1. Määratleb enda tegevusvaldkonnast lähtuvalt teenuse sihtgrupi, selgitab välja klientide võimaliku kindlustushuvi ning vajaduse maaklerteenuse järele. Valib sihtgrupist välja potentsiaalsed kliendid, kellega asuda läbirääkimistesse. 2. Selgitab kliendile maakleri kui tema esindaja lisaväärtust, mis põhineb sõltumatul analüüsil ja mille eesmärgiks on kliendile parima kindlustuslahenduse leidmine. 3. Edastab kliendile maaklerlepingu ja selgitab maaklerlepingu sätteid osas, mis on olulised kliendi ja maakleri vahelise lepingu täitmiseks, arvestades kliendi oodatava kindlustuslahenduse keerukust ja ettevõtte töökorraldust. 4. Selgitab välja kliendi kindlustushuvi, esitab kindlustushuvi küsimustiku ja täpsustab selle põhjal riski mõjutavad asjaolud. Vastab kliendi küsimustele ja konsulteerib, arvestades kliendi oodatava kindlustuslahenduse keerukust ja ettevõtte töökorraldust. 5. Koostab kindlustusandjale kindlustustellimuse, arvestades kliendi oodatava kindlustuslahenduse keerukust. 6. Tutvustab võrdlevas pakkumuses väljatoodud kindlustustingimusi, tuues esile neis olulised kindlustuskaitse erinevused ja välistused. Soovitab kliendile tema kindlustushuvile enim vastavat kindlustuslepingut, arvestades vähemalt regulatsioonidega sätestatud kohustuslikku infot; vahendab kindlustuslepingu sõlmimist konkreetse kindlustusandjaga sh vormistamisel ja arvete esitamisel, arvestades ettevõtte töökorraldust. 7. Haldab vahendatud kindlustuslepingut, sh analüüsides koostöös kliendiga sõlmitud kindlustuskatte piisavust, jälgides kindlustuslepingu kehtivuse perioodi ja perioodiliste kindlustusmaksete laekumist. 8. Nõustab klienti kindlustusjuhtumi järgselt, kahjuavalduse esitamisel ja vaidluste korral esindab klienti vahendatud kindlustuslepinguga seotud vaidlustes maaklerlepingus kokkulepitud ulatuses.
Teadmised: 1) kindlustusettevõttes koostoimivate funktsioonide (riskide hindamine, kahjukäsitlus jne) sisu ja nende omavahelised seosed; 2) isikuandmete töötlemise ja kaitsmise põhimõtted ning sellele rakenduvad nõuded; 3) Eesti sotsiaalkindlustuse süsteemi toimimise põhimõtted ja nende mõju kliendi kindlustushuvile ja -vajadusele; 4) kindlustusturul tegutsevad institutsioonid ja nende roll 5) kindlustuslepingu osapooled, esindaja ja esindatava vahelised õigussuhted; 6) konkurentsiseadusest tulenevad nõuded (hinnakokkulepete, turult väljatõrjumise, turu jagamise ja info vahetamise keeld); 7) vahendaja tegevusega seotud üldistest eetikanormidest ja huvide konflikti vältimise põhimõtetest; 8) kindlustusteenuse lisaväärtus kliendile; 9) maaklerteenuse lisaväärtus kliendile;

10) kindlustusliikide sisu ja olemus ning nendest tulenevad hinnastamise ja kindlustussumma määramise põhimõtted; 11) seadusandlusest kindlustuslepingule rakenduvad nõuded; 12) kindlustusmaakleri hea tava.	
B.2.3 Kindlustusriski hindamine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Kogub kindlustusriski hindamiseks vajalikku teavet, pidades silmas kindlustusriski juhtimise põhimõtteid ja kindlustusriski hindamise protsessi. Kui andmed ei ole piisavad kindlustusriski hindamiseks, siis küsib täiendavaid lisaandmeid. 2. Hindab kindlustusriski vastavust ettevõtte kindlustusriski aktsepteerimise reeglitele vastavalt oma pädevusele või suunab andmed edasi pädevamale kolleegile. Määrab kindlustuslepingu tingimused ja kindlustusmakse vastavalt oma volitustele, arvestades kindlustusriski juhtimise põhimõtteid ja kindlustusriski hindamise protsessi. 3. Kindlustatava riski korral koostab kindlustuspakkumuse või lahenduse vastavalt oma volitustele, järgides ettevõttes kehtivaid nõudeid ning selgitab kindlustuspakkumust asjassepuutuvatele osapooltele. 4. Kogub oma töövaldkonna raames klientidelt tagasisidet kindlustusteenuse arendamiseks ja parendamiseks.	
Teadmised: 1) kindlustusettevõttes koostoimivate funktsioonide (riskide hindamine, kahjukäsitlus jne) sisu ja nende omavahelised seosed; 2) isikuandmete töötlemise ja kaitsmise põhimõtted ning sellele rakenduvad nõuded; 3) põhilisemate kahjukindlustusliikide (kasko-, liiklus-, kodu-, ettevõtte vara-, reisi- ja õnnetusjuhtumikindlustus) sisu ja olemus ning nendest tulenevad hinnastamise põhimõtted; 4) põhilisemate elu- ja pensionikindlustuse liikide (riskielu-, kogumiskindlustuse-, pensioni- ja investeerimisriskiga elukindlustus) sisu ja olemus ning hinnastamise põhimõtted; 5) kindlustussumma määramise põhimõtted; 6) kindlustuse hea tava; 7) kindlustusriski juhtimise põhimõtteid; 8) kindlustusriski hindamise protsess.	
B.2.4 Nõude käsitlemine	**EKR tase 5**
Tegevusnäitajad: 1. Registreerib kahjuteate või -nõude ja teavitab kahjuteate või -nõude esitajat edasistest sammudest. 2. Kogub nõude lahendamiseks vajaliku teabe, kasutades ka riiklike registrite võimalusi. Valmistab ette hüvitamisotsuse langetamiseks vajalikud materjalid vastavalt oma volitustele või suunab need edasi vastavalt volituste ulatusele. Fikseerib võimaliku tagasinõude esitamise aluse. 3. Teeb hüvitamisotsuse, lähtudes kahjukäsitluse üldistest põhimõtetest, tööandjalt saadud volitustest ja arvestades ettevõtte töökorda. Teavitab otsusest nõude esitajat ja kogub teavet hüvitamise vormi kohta, sh teavitab nõude esitajat tema õigustest otsusega mittenõustumise korral.	
Teadmised: 1) kindlustusettevõttes koostoimivate funktsioonide (riskide hindamine, kahjukäsitlus jne) sisu ja nende omavahelised seosed; 2) isikuandmete töötlemise ja kaitsmise põhimõtted ning sellele rakenduvad nõuded; 3) Eesti sotsiaalkindlustuse süsteemi toimimise põhimõtted; 4) kahjukindlustusliikide (sh liikluskindlustus) nõuete käsitlemise põhimõtted, erinevad hüvitamise vormid ja viisid; 5) elu- ja pensionikindlustuse nõuete käsitlemise põhimõtted; 6) nõudesumma määramise põhimõtted; 7) tagasinõude esitamise põhimõtted; 8) kindlustusnõuetele rakenduvad pärimisseaduse sätted; 9) kindlustuse hea tava; 10) nõuete käsitlemise protsess; 11) hüvitamisotsusega mittenõustumisel selle lahendamise võimalused kliendile.	

KUTSET LÄBIVAD KOMPETENTSID

B.2.5 Kindlustuse spetsialist, tase 5 kutset läbiv kompetents	EKR tase 5
Tegevusnäitajad: 1. Järgib kindlustuslepingute sõlmimist ja täitmist reguleerivate õigusaktide ja Finantsinspektsiooni juhendite nõudeid. 2. Järgib eetilisi tõekspidamisi ja väärtusi ning valdkonnas kehtivaid häid tavasid. 3. Arvestab kliendi vajadusi, lähtudes klienditeeninduse põhimõtetest. 4. Suhtub võrdväärselt erineva positsiooni, kultuuritausta ja maailmavaatega inimestesse ning kohandab oma suhtlemisstiili eri olukordade ja inimestega. 5. Kasutab enamlevinud kontoritarkvara tekstitöötluseks, andmetöötluseks, andmete ja info esitluseks ning suhtlemiseks, arvestades nende programmide töö põhimõtteid ja ettevõtte eripära. 6. Järgib info turvamise, andmete füüsilise turvalisuse, privaatsuse ja identiteedivarguse vältimise põhimõtted. 7. Kasutab kindlustuse alal enamlevinud arvutiprogramme, andmekogusid ja registreid. 8. Kasutab oma töös eesti keelt tasemel B2, mis võimaldab tal ennast väljendada selgelt ja korrektselt nii kõnes kui kirjas; 9. Kasutab oma töös vähemalt ühte võõrkeelt suhtlustasemel B1.	
Hindamismeetod(id): Läbivaid kompetentse hinnatakse teiste kutsestandardis toodud kompetentside hindamise käigus.	

C-osa
ÜLDTEAVE JA LISAD

C.1 Teave kutsestandardi koostamise ja kinnitamise kohta ning viide ametite klassifikaatorile	
1. Kutsestandardi tähis kutseregistris	14-13042016-3.1/5k
2. Kutsestandardi koostajad	Kaido Kepp, ekspert Kadri Kütimaa, If P&C Insurance AS Mihkel Mandre, Swedbank Life Insurance SE Andre Nõmm, Finantsinspektsioon Algor Orav, Salva Kindlustuse AS Andres Piirsalu, Eesti Kindlustusseltside Liit Heli Rannik, Tallinna Majanduskool Kadri Sõrmus, Eesti Kindlustusseltside Liit Kaido Tropp, Eesti Kindlustusmaaklerite Liit Siiri Tõniste, Rahandusministeerium
3. Kutsestandardi kinnitaja	Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu
4. Kutsenõukogu otsuse number	1
5. Kutsenõukogu otsuse kuupäev	13.04.2016
6. Kutsestandard kehtib kuni	12.04.2021
7. Kutsestandardi versiooni number	5
8. Viide Ametite Klassifikaatorile (ISCO 08)	3321 Kindlustusagendid
9. Viide Euroopa kvalifikatsiooniraamistikule (EQF)	5
C.2 Kutsenimetus võõrkeeles	
Inglise keeles	Insurance specialist, level 5
Saksa keeles	Versicherungskaufmann/-frau
Vene keeles	Страховой специалист
C.3 Lisad	

Lisa 1 Keelte oskustasemete kirjeldused