

KINDLUSTUSJUHTUMITE KÄSITLEJA IV

Claims adjuster IV

EESSÕNA

Kindlustusjuhtumite käsitleja IV kutsestandard on asjaomaste institutsioonide poolt kokkulepitud nõuete kogum töötajale esitatavatest oskustest, teadmistest ja vajalikest isikuomadustest.

Kutsestandardi kavandi koostas Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu juurde moodustatud kindlustuse töörühm koosseisus:

Aare Kruuser	-	töörühma juht
Heli Kauber	-	Sampo Elukindlustuse AS
Katrin Kelder	-	Leks Kindlustuse AS
Katrin Hanko	-	Eesti Kindlustusseltside Liit

Ajavahemikus 17. – 24. november 1999 viidi läbi kutsestandardi kavandi arvamusküsitlus Eestis tegutsevates kindlustusseltsides, Kindlustusinspeksioonis ja Rahandusministeeriumis. Kindlustusjuhtumite kahjukäsitleja IV kutsestandardi lõppredaktsiooni koostamisel on eeltoodud töörühm arvestanud kutsestandardi kavandi kohta arvamusküsitlusel tehtud ettepanekuid ja märkusi.

Kutsestandardi koostamisel on arvestatud Suurbritannia NVQ-de (National Vocational Qualifications – rahvuslikud kutsequalifikatsioonid) kutseoskusnõuetega ning Eesti Vabariigi ametite klassifikaatoriga, mis põhineb ametite rahvusvahelisel standardklassifikaatoril “International Standard Classification of Occupations” ehk ISCO-88-I. Arvesse on võetud Euroopa Liidu 1991.a. 18. detsembri soovituslikus otsuses 98/48/EEC esitatut.

Käesolev kutsestandard on koostatud uustöötlusena.

Käesoleva kutsestandardi jõustumisel kaotab kehtivuse 9. detsember 1999 Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu otsusega nr. 3 kinnitatud kindlustusjuhtumite käsitleja IV kutsestandard.

Käesolev kindlustusjuhtumite käsitleja IV kutsestandard on kinnitatud 25. novembril 2003 a. Äriteeninduse ja Muu Äritegevuse Kutsenõukogu otsusega nr. 15.

Kutsestandard on kantud kutseregistrisse.

1 KASUTUSALA

- fikseerida nõuete kogum töötaja oskustele, teadmistele ja isikuomadustele
- anda alus vastava kutseala õppekava väljatöötamiseks tööalase kompetentsuse nõuete osas
- diferentseerida tööjõu kvalifikatsiooni tasemed
- toetada tööalase koolituse vastavusse viimist tööturu vajadustega

2 NORMATIIVVIITED

NACE (Statistical classification of economics activities in the European Community) eestindatult EMTAK (Eesti majanduse tegevusalade klassifikaator).

ISCO (International Standard Classification of Occupations) eestindatult Ametite Klassifikaator.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Käesolevas standardis kasutatakse järgmisi termineid alljärgnevas tähenduses.

Kutsestandard – kokkulepitud nõuete kogum kutse või eriala konkreetsel tasemel vajalikest oskustest, teadmistest ja isikuomadustest.

Kutsekvalifikatsioonitasemed

Algtase – puudub nõue kutsealastele teadmistele ja oskustele; tööülesanded rutiinsed, ettekirjutatud; tööülesanne juhib töötajat; vastutus kaudne.

I tase – kutsealased teadmised ja oskused on omandatud kas läbi koolituse või pidevalt töötades; töö kellegi juhendamisel; toimetulek piiritletud tööülesannetega ja vastutus selles ulatuses.

II tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisandub vilumus; toimetulek erinevate tööülesannetega ja vastutus nende eest; eeldatav koostöövõime meeskonnas.

III tase – kutsealane küpsus; kutsealaste teadmiste ja oskuste edasiõpetamine; toimetulek keerukate ja vahelduvate tööülesannetega; valmisolek vastutuseks ressursside jagamise ja teiste töö eest.

IV tase – kutsealastele teadmistele ja oskustele lisanduvad juhtimisalased teadmised, oskused ja hoiakud; toimetulek paljude keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades; vastutus ressursside jagamise ja teiste töö eest.

V tase – majandustegevuse valdkonna teoreetiliste aluste tundmine; toimetulek mitmekesiste menetlusviiside valdamist eeldavate tööülesannetega muutuvates ja ootamatutes olukordades; suur iseseisvus, vastutus analüüside, diagnooside ja otsuste ning nende elluviimise eest.

Kutseoskused

Üldoskused ja -teadmised – majandustegevuse valdkonnast lähtuvad konkreetse kutsekvalifikatsioonitasemega seotud nõuded üldistele teadmistele ja oskustele.

Põhioskused ja -teadmised – kutsespetsiifilised konkreetse kutsekvalifikatsiooniga seotud nõuded teadmistele ja oskustele.

Erioskused ja -teadmised – nõuded teadmistele ja oskustele, mis on seotud spetsialiseerumisega.

Lisaoskused ja -teadmised – mittekohustuslikud nõuded teadmistele ja oskustele, mis süvendavad või laiendavad põhioskusi.

Isikuomadused – nõuded kutsealal töötamiseks eeldatavatele isikuomadustele ja -võimetele.

Konkreetsete oskuste ja teadmiste tasemete kirjeldused

Algtase – mõistete, faktide ja põhimõtete teadmine; põhiliste praktiliste oskuste kasutamine.

Keskase – mõistete ja faktide tõlgendamine ja võrdlus, seoste loomine; laia hulga hästi omandatud praktiliste oskuste kasutamine.

Kõrgtase – seostatud faktide alusel analüüsimine, prognoosimine, järeldamine, üldistamine, hindamine; sügava spetsialiseerumisega oskuste kasutamine tegevusvaldkonna ulatuses.

Kindlustustoode – konkreetne kindlustusandja poolt pakutav kindlustusteenus.

4 KUTSESTANDARDI TÄHIS

Fikseerub pärast kutsestandardite registri pidamise põhimääruse jõustumist.

5 KUTSENIMETUS JA KUTSEKVALIFIKATSIOONI TASE

Kindlustusjuhtumite käsitleja IV

Inglise keeles –claims adjuster IV

Soome keeles – korvauskäsittelijä IV, vakuutus

Käesoleva standardi nõuded laienevad ka teistele isikutele, kelle osas ei ole kehtestatud eraldi kutsestandardit ja kelle kutsekirjeldus ühtib käesolevas standardis esitatud kindlustusjuhtumite käsitleja kutsekirjeldusega. (Näiteks kahjukäsitlusega tegelev isik.)

6 KUTSEKIRJELDUS

Kindlustusjuhtumite käsitleja kutse kuulub klassifikaatori EMTAK järgi kindlustuse abitegevusalade valdkonda (kood 67202) ja Ametite Klassifikaatori järgi III pearühma (kood 3417).

Kindlustusjuhtumite käsitleja teostab (üldjuhul kindlustusandja esindajana) kindlustusjuhtumist tulenevad vajalikud toimingud ja/või teostab nende toimingute ettevalmistustöid ehk kindlustusjuhtumi käsitlemise. Käsitleja selgitab välja, kas esitatud nõude puhul on tegemist kindlustusjuhtumiga, samuti selle toimumise kõik asjaolud ning tagajärjed, sealhulgas sellest kindlustusandjale tekkinud kohustuste iseloomu ja ulatuse. Ta selgitab välja kindlustusjuhtumina esitatud juriidilise fakti olemasolu ja olemuse, selle asetleidmise asjaolud ja tagajärjed ning teostab ja/või korraldab kindlustussumma ja/või kindlustushüvitise väljamaksmise või sellest keeldumise otsustamiseks muude vajalike küsimuste läbitöötamise ning kindlustussumma ja/või kindlustushüvitise väljamaksmisega ja/või muude

kindlustusandjal kindlustusjuhtumist tulenevate kohustuste täitmisega või nende teostamisest keeldumisega seonduvate toimingute ja/või tehingute teostamise ja/või ettevalmistamise oma pädevuse piires.

Kindlustusjuhtumite käsitleja tegutseb iseseisvalt või grupis, sealhulgas töögrupi juhina. Oma töös kasutab ta spetsialistide ja ekspertide abi.

Käsitleja töö eeldab kutsumust teostada uurimistööd, selgitada välja asjade olemust, leida probleemidele lahendusi. Vajalik on orienteeritus tulemuslikkusele ja õigluse saavutamisele.

Tööaeg ja töökoht ei ole reeglina täpselt määratletav. Käsitleja võib töötada töögraafiku alusel või omal äranägemisel vabalt valitud ajal, mis mõlemal juhul eeldab töötamist ka õhtusel ja öisel ajal ning puhkepäevadel ja vajadusel ka riiklikel pühadel. Tema töö on seotud võimalikust kindlustusjuhtumist teadasaamise faktiga ning tegevuste vaheldumisega. Töö võib toimuda nii käsitleja kindlas tööruumis kui klientide juures ja kusiganes mujal.

Töö eeldab loogilist mõtlemist ning head üldistus- ja analüüsivõimet. Samuti otsustus- ja vastutusvõimet; organiseerimis- ja kavandamisoskust; täpsust ja distsiplineeritust ning oskust oma tegevust ja aega planeerida ning teisi juhtida ja nõustada. Töös on vaja head suhtlemis-, esinemis- ja veenmisoskust, taktitunnet, sõbralikkust ning viisakat käitumist. Oluline on hea suuline ja kirjalik väljendusoskus, kiire taip ja hea mälu. Lisaks kutse- ja erialastele teadmistele ja oskustele on vajalikud juhtimisalased oskused, teadmised ja hoiakud.

Kindlustusjuhtumite käsitleja peab olema iseseisev ja kehtestav, et tulla toime erinevates situatsioonides. Vajalik on võime toime tulla ja töötada erinevate inimestega. Töös sisalduvad erinevad tegevused nõuavad kiiret ja paindlikku tegutsemist. Eeldatakse toimetulekut keerukate ja vahelduvate tööülesannetega muutuvates olukordades ning valmisolekut personaalseks vastutuseks nii enda kui teiste töö ja ressursside jagamise eest.

Kindlustusjuhtumite käsitleja töö sujumisele aitab kaasa korrektne välimus, kannatlikkus, meeldiv ja viisakas käitumine ning positiivne meelelaad ja positiivne ellusuhtumine.

Tööga kaasneb materiaalne vastutus.

Kindlustusjuhtumite käsitleja töö eeldab kõrgharidust, väga head juriidilist haritust ning kindlustusala ja käsitletavate kindlustuslepingute tingimuste head tundmist. Samuti juhtimisoskusi.

Kutse omistamise eelduseks on vähemalt kolmeaastane dokumentaalselt tõestatud edukas töökogemus ja vilumus kindlustusjuhtumite käsitlejana.

Kindlustusjuhtumite käsitleja pädevus määratakse kindlaks kindlustusandja poolt.

7 KUTSEOSKUSNÕUDED

7.1 Üldoskused ja -teadmised

7.1.1 Majandus (kesktase):

- 1) majanduse põhimõisted;
- 2) majandusvaldkondade vahelised seosed;
- 3) ettevõtlus;
- 4) turundus;
- 5) rahandus;
- 6) majandusmatemaatika kasutusvõimalused;
- 7) organisatsiooniline käitumine;
- 8) rahvusvahelise majanduse alused.

7.1.2 Kutsealaga seonduv seadusandlus (kõrgtase)

7.1.3 Suhtlemisoskus (kõrgtase):

- 1) oma seisukohtade suuline ja kirjalik esitamine ning kaitsmine;
- 2) kultuuriliste ja keeleliste erinevuste mõistmine, suhtlemine kultuuriliselt ja intellektuaalselt erinevate inimestega, efektiivne töötamine multikultuurises keskkonnas;
- 3) erineva informatsiooni hankimine ja kasutamine;
- 4) meeskonnatöö, ülesannete täitmise korraldamine ja delegeerimine, inimeste motiveerimine ja arendamine, konfliktide lahendamine;
- 5) vastuvõetavate lahenduste ja kokkulepete saavutamine erinevates situatsioonides.

7.1.4 Intellektuaalsed oskused (kõrgtase):

- 1) teabe kogumine, uuringute teostamine, abstraktne ja loogiline mõtlemine, kriitilise analüüsi võime;
- 2) erinevates situatsioonides probleemide mõistmine ja lahendamine;
- 3) prioriteetide määratlemine ja töö organiseerimine vastavalt tähtaegadele;
- 4) muutustega kohanemine.

7.1.5 Juhtimisoskus (kesktase)

7.1.6 Klienditeenindus (kõrgtase):

- 1) teeninduskultuuri alused;
- 2) suhtlemistehnikad;
- 3) müügitehnikad;
- 4) konfliktide lahendamine, kiituste ja kaebuste käsitlemine;
- 5) positiivse mulje loomine.

7.1.7 Ärieetika (kõrgtase)

7.1.8 Statistika (kesktase):

- 1) statistikaalne terminoloogia;
- 2) statistilised vaatlused;
- 3) statistiliste tabelite koostamine ja analüüsimine;
- 4) statistilise arvestuse võtted.

7.1.9 Töö dokumentidega (kõrgtase)

7.1.10 Tehnilise dokumentatsiooni lugemine (kesktase)

7.1.11 Avaliku halduse süsteemi tundmine (kesktase)

7.1.12 Kontori- ja sidetehnika kasutamine (kõrgtase)

7.1.13 Arvuti kasutamine: AO1-AO7 (Lisa A)

- 7.1.14 Keeled (Lisa B):
- 1) eesti keel (kõrgtase);
 - 2) üks EL keel (kesktase);
 - 3) vene keel (kesktase).
- 7.1.15 Töökeskkond (kesktase):
- 1) tööohutust reguleerivad õigusaktid;
 - 2) tööohutus, -tervishoid ja -hügieen;
 - 3) tuleohutus;
 - 4) jäätmekäitlus;
 - 5) esmaabi.

7.2 Põhioskused ja -teadmised

- 7.2.1 Kutsealaga seonduvad õigusaktid (kõrgtase)
- 7.2.2 Kindlustusealane terminoloogia (kõrgtase)
- 7.2.3 Töökorraldus:
- 1) töö-, käsunduslepingu või tsiviilõigusliku lepingu alusel kindlustustoodete müümise ja/või vahendamise korraldamise põhimõtted ja võimalused;
 - 2) töö-, käsunduslepingu või muu tsiviilõigusliku lepingu alusel tööde ja teenuste osutamise korraldamise põhimõtted ja võimalused;
 - 3) andmete ja informatsiooni hoidmise, kasutamise ja kaitse nõuded ja meetodid;
 - 4) informatsiooni levimise/liikumise viisid: koosolek; telefoni- ja peilerside, faks; internet; ühisvisiidid müügijuhi või muu spetsialistiga; oma infopanga loomine. (kõrgtase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase);
 - 5) asjaajamise kord.
- 7.2.4 Kindlustustegevuse põhialused ja põhimõtted, sealhulgas kindlustustoodete müügi ja kindlustuslepingute sõlmimise, muutmise, peatamise, lõpetamise ja kindlustusjuhtumite käsitlemise (kahjukäsitlemise) põhimõtted. (kesktase)
Tarbijakaitse põhinõuded (kesktase)
- 7.2.5 Tööks vajalikud kindlustustooted (kõrgtase), teised kindlustusetooted (algtase)
- 7.2.6 Tõendamisprotsess tsiviil-, haldus- ja kriminaalmenetluses (kõrgtase)
- 7.2.7 Kindlustusobjektid, neile tekkinud kahju ja selle taastamiseks vajalike kulutuste hindamine (kõrgtase)
- 7.2.8 Eesti turul tegutsevad kindlustusandjad ja nende poolt pakutavad kindlustustooted (kesktase)
- 7.2.9 Tegevus- ja tööpiirkonna iseloom (kesktase)
- 7.2.10 Kindlustustegevusega, sealhulgas kindlustusjuhtumite käsitlemisega seonduv klienditeenindus (kõrgtase):
- 1) kliendiga kontakteerumine;
 - 2) kliendi vajaduste väljaselgitamine kindlustusjuhtumite käsitlemise vallas, kliendi vajaduste ning pakutavate kindlustustoodete ja kahju hüvitamisvõimaluste balansseerimine;
 - 3) kindlustusjuhtumite, nendena esitatavate juriidiliste faktidega ja nõuetega seonduva käsitus;
 - 4) kahju iseloomu ja suuruse väljaselgitamisele ning hüvitamisele kaasatud isikutega kontakteerumine, neile ülesannete püstitamine, nende tegevuse juhtimine ja kontrollimine;
 - 5) kindlustusjuhtumite hüvitamisele kaasatud isikute majandusseisundi hindamine ja analüüsimine

- 6) kindlustustooted ja kahjude hüvitamisvariandid, nende asjatundlik pakkumine.
- 7.2.11 Klientide nõustamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase):
 - 1) kindlustusteenuse liikide ja otstarbe ning nendega seonduvate kahju hüvitamise võimaluste osas;
 - 2) teenuse hindade, sooduspakkumiste, kampaaniate ja maksetingimuste kohta;
 - 3) uudis- ja kompleksteenuste kohta.
- 7.2.12 Toote tutvustamine, selle iseloomu ja tingimuste põhjendatuse selgitamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.13 Erinevate kindlustustoodete üldtingimused (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.14 Kindlustuslepingute sõlmimise üldtingimused (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.15 Kindlustusalased mõisted, kindlustusandja ning kindlustusvõtja, kindlustatud ja soodustatud isiku, aga samuti teiste asjasse puutuvate isikute, kohustuste ja õiguste selgitamine (kõrgtase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.16 Kahjude hüvitamise põhiprintsiibid ja kahjude hüvitamise tingimused konkreetse toote ja sellega seonduva kindlustusjuhtumi osas (kõrgtase).
- 7.2.17 Vaidluste lahendamise kord (kõrgtase)
- 7.2.18 Kindlustusriskid, nende esinemise, puudumise jms. kohta andmete kogumine ja dokumenteerimine (kesktase)
- 7.2.19 Kindlustusriskide vähendamiseks rakendatavad preventiivsed vahendid ja meetmed (kesktase)
- 7.2.20 Kindlustuslepingu sõlmimise põhjendatuse ja otstarbekuse üle otsustamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.21 Tariifid ning maksemäärade tabelid ja kindlustusmaksete arvutamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.22 Kindlustuslepingu vormistamine ja kindlustuspoliisi väljastamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.23 Kindlustuslepingute muutmise ja lõpetamise kord ning sellega seonduvate dokumentide vormistamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.24 Kliendi poolt esitatava sooviavalduse vormistamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.25 Kliendi poolt esitatava tellimuse vormistamine ja käsitlemine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.26 Kindlustusmaksete mittelaekumise põhjuste väljaselgitamine (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.27 Maksete mittelaekumise või hilinemisega tasumise tagajärjed (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.28 Kindlustusjuhtumite hüvitamisele kaasatud isikute majandusseisundi, usaldusväarsuse ning nende poolt osutatava teenuse ja müüdava toote nõuetelevastavuse hindamine ja analüüs (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)

- 7.2.29 Töö- ja/või käsunduslepingu ja/või muu tsiviilõigusliku lepingu alusel tööde ja teenuste osutamise korraldamise põhimõtted ja võimalused, sealhulgas eelnimetatud suhteid reguleerivad õigusaktid (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.30 Kindlustustegevusega seonduvad konfidentsiaalsuse nõuded (kõrgtase)
- 7.2.31 Rahaga töötamine. Arvestus ja aruandlus, sealhulgas müügiaruanne, maksekorraldused, maksetingimused, tingimuste muutmine ja muud dokumendid. Andmete kogumine. Pangaga suhtlemine. Rahapesu ja valeraha avastamine ja vältimine. Oskused, head tavad, seda valdkonda reguleerivad õigusnormid. (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.32 Turunduse alused: ostunõudlust kujundavad tegurid; reklaam ja suhtekorralduse tähtsus müügitöö edendamisel; tootesitluse korraldamine; reklaammaterjalide ja hinnakirjade kasutamine. (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.33 Kindlustusjuhtumite käsitlemise töökorralduse põhimõtted ja logistika. (kesktase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.34 Elukindlustuse toodetega töötamisel riikliku sotsiaalkindlustuse ja tervishoiusüsteem ning elukindlustusalane maksuseadus. (kõrgtase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.35 Fotograafilisel ja/või videosalvestuse teel kindlustusobjektide ja kindlustusjuhtumiga seonduvate objektide fikseerimine. (kõrgtase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.36 Kahjujuhtumi korral klientide nõustamine kindlustusjuhtumi käsitlemise valdkonda kuuluvates küsimustes. (kõrgtase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)
- 7.2.37 Kindlustusjuhtumite käsitlemise kaasatud isikute ning kindlustuse müüjate ja vahendajate ning teiste kindlustusalal tegutsevate isikute juhendamine ja õpetamine kindlustusjuhtumite käsitlemise valdkonda kuuluvates küsimustes. (kõrgtase tema pädevusse puutuvate toodete osas, muus osas algtase)

7.3 Erioskused ja -teadmised

- 7.3.1 Kindlustatava objektiga seonduvad teadmised

7.4 Lisaoskused ja -teadmised

- 7.4.1 Statistiline analüüs ja turuanalüüs.

7.5 Isikuomadused

- 7.5.1 Isiksuseomadused:

- 1) kohanemisvõime, koormus- ja pingetaluvus, stressitaluvus, keskkonnataluvus (erinevad situatsioonid, tiptunnid, kiirustamine, kriitika, ebameeldivad situatsioonid);
- 2) koostöövõime, koostöö- ja kompromissivalmidus – nii kolleegide kui kliendi ja partneri suhtes;
- 3) sotsiaalsus, suhtlemisoskus ja –valmidus, seltsivus, loomupärane valmisolek suhtlemiseks, sõbralikkus, abivalmidus ning kehtestava ehk võitja-võitja käitumisele orienteeritud hoiak;
- 4) empaatiavõime (isiku taju valdkond);
- 5) taiplikkus;
- 6) teenindusvalmidus;

- 7) otsustusvõime ning iseseisvus ja algatusvõime;
 - 8) vastutusvõimelisus, usaldatavus, emotsionaalne stabiilsus, korrektsus, täpsus, kohusetunne, enesedistsipliin;
 - 9) õppimisvõime, õpivalmidus;
 - 10) hea mälu;
 - 11) süsteemsus ja planeerimisoskus;
 - 12) saavutusvajadus.
- 7.5.2 Vaimsed omadused:
- 1) intelligentsus – vaimsed võimed, verbaalne intellektuaalsus, praktiline intelligents;
 - 2) tunnetusvõimed – mõtete soravus, loogiline mõtlemine, visuaalne mälu, kontsentreerumisvõime, ruumiline kujutlus;
 - 3) matemaatiline võimekus – kvantitatiivsete seoste mõistmine.
- 7.5.3 Füüsilised omadused
- 1) füüsiline võimekus – koormustaluvus, füüsilise pingutuse võime.

8 KEHTIVUSE AEG

Kutsestandard kehtib 4 aastat. Vastavalt vajadusele võib standardit muuta enne kehtivusaja lõppu.

9 KINNITAJA

Kindlustusjuhtumite käsitleja kutsestandardi on kinnitanud Finantsvahenduse-Äriteeninduse Kutsenõukogu koosseisus:

Hanko, Katrin	Kindlustusseltside Liit
Kindel, Malle	Sotsiaalministeerium
Kommer, Anneli	Haridusministeerium
Orvet, Sirje	Juhi Abi Ühing
Palm, Mai	Raamatupidajate Kogu
Pavelts, Mare	Kinnisvarahindajate Ühing
Pääro, Meelis	Haldajate ja Hooldajate Liit
Roosiväli, Kalev	Kinnisvaramaaklerite Koda
Rüütel, Tõnis	Kinnisvarafirmade Liit
Tali, Tiia	Kaubandus-Tööstuskoda.
Veskimägi, Taavi	Rahandusministeerium
Vihman, Mati	Pangaliit

ARVUTI KASUTAMISE OSKUS ELEMENTAARSEL TASEMEL

Arvutikasutaja oskustunnistus-AO (ECDL- European Computer Driving Licence) on Euroopas välja töötatud infoühiskonna tundmise ja arvutikasutuse kvalifikatsioonistandard, mis katab laiatarbe rakendustarkvara praktiliste baasoskuste taseme. (AO tunnistuse omamine ei ole kutsekvalifikatsiooni taotlemisel kohustuslik.) 7 moodulit:

AO1 – Infotehnoloogia ja ühiskond

AO2 – Arvuti kasutamine ja failisüsteemid

AO3 – Tekstitöötlus

AO4 – Tabelarvutus

AO5 – Andmebaasid

AO6 – Joonistus- ja esitlustarkvara

AO7 – Andmevõrgud ja internet

AO1 INFOTEHNOLOOGIA JA ÜHISKOND

1. Infotehnoloogia kasutamine
2. Eesti ja infotehnoloogia

AO2 ARVUTI KASUTAMINE JA FAILIHALDUSSÜSTEEMID

1. Põhimõisted ja terminid
2. Arvuti kasutamine
3. Failid ja kaustad

AO3 TEKSTITÖÖTLUS

1. Tekstitoimetid, nende formaadid ning üldised tekstiformaadid (*.txt, *.rft)
2. Töö olemasoleva dokumendiga
3. Uue dokumendi loomine
4. Teksti ümberpaigutamine ja korrigeerimine dokumendis
5. Teksti välimuse muutmine
6. Lehekülje kujundus
7. Töö tabelitega
8. Seosed teiste dokumentide ja programmidega
9. Teksti keele määramine ja õigekeele kontroll
10. Dokumendi trükkimine

AO4 TABELTÖÖTLUS

1. Töö olemasoleva tabeliga
2. Uue tabeli loomine
3. Tabeli kujundamine
4. Andmete sorteerimine (ühe ja mitme tunnuse järgi)
5. Arvutused tabelis
6. Diagrammi loomine
7. Diagrammi parameetrite muutmine
8. Dokumendi päise ja jaluse loomine
9. Tabeli trükkimine

AO5 ANDMEBAASID

1. Olemasoleva andmebaasi kasutamine
2. Uue andmebaasi loomine
3. Päringu koostamine
4. Aruannete koostamine (programmitarga e. nõustaja (Wizard) abil)
5. Andmetabel tekstitoimetis ja tema kasutamise võimalused
6. Andmete (tabeli, päringu tulemuse, aruande) eksportimine tekstifailiks (.txt, .rtf, .doc jm)

AO6 ARVUTIGRAAFIKA

1. Esitluse loomine
2. Kujundamine ja joonistamine

AO7 INTERNETI KASUTAMINE

1. Elektronkiri
2. WWW
3. Uudisgrupid
4. Listid
5. FTP

KEELTE OSKUSTASEMETE KIRJELDUSED

Alljärgnevides nõuetes on lähtunud Eesti Vabariigi keeleseaduses kasutatavatest riigikeele oskuskategoriatest, laiendades samad nõuded võõrkeelele.

Vastavalt Vabariigi Valitsuse 29. jaanuari 1996. a. määrusele eristatakse kolme keeleoskustaset:

- **algtase** – keele piiratud suuline ja elementaarne kirjalik oskus. Isik tuleb toime tuttavates keelekasutusolukordades, saab aru selgest kõnest igapäevaelu puudutavatel teemadel, mõistab üldjoontes lihtsama teksti sisu ning oskab täita lihtsaid tüüpdokumente ja kirjutada lühikesi tarbetekste;
- **kesktase** – keele suuline ja piiratud kirjalik oskus. Isik tuleb toime mitmekesistes keelekasutusolukordades, saab aru normaalse tempoga kõnest, mõistab raskusteta igapäevaelu kajastavate tekstide sisu, suudab kirjutada oma tegevusvaldkonda puudutavaid tekste;
- **kõrgtase** – keele suuline ja kirjalik oskus. Isik väljendab ennast vabalt, sõltumata keelekasutusolukorrast, saab aru ka kiire tempoga kõnest, mõistab raskusteta keerulisemate tekstide sisu, suudab kirjutada stiililt ja funktsioonilt erinevaid tekste.