



AGENT UBEZPIECZENIOWY

1. Informacje ogólne

Zadaniem brokera ubezpieczeniowego jest podpisywanie z klientami umów ubezpieczeniowych, czyli sprzedaż produktów zakładu bądź agencji ubezpieczeniowej. Mogą to być ubezpieczenia na życie, komunikacyjne, turystyczne, emerytalnych, majątkowe, ubezpieczenia mienia itp. W przeciwieństwie do agenta ubezpieczeniowego broker prowadzi głównie ubezpieczenia dla klienta zbiorowego, np. firm, czy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. Zajmuje się także ustalaniem (proponowaniem) wysokości ubezpieczenia, w zależności od ryzyka, jakie szacuje w razie zaistnienia szkody (kradzieży, wypadku, straty itp.), a nie korzysta jedynie ze stawek ustalonych przez towarzystwo ubezpieczeniowe, które reprezentuje.

Aby doprowadzić do podpisania umowy, brokerzy, podobnie jak agenci, muszą trafić do klienta i odpowiednio zareklamować swój produkt, czyli przekonać klienta, że dane ubezpieczenie jest dla niego odpowiednie, a nawet niezbędne. Podejmując kontakt z klientem, broker ma na ogół perspektywę dłuższej współpracy i zawierane przez niego umowy mają szansę być odnawiane lub renegotjowane po wygaśnięciu terminu określonego w umowie. Próbuje zatem wzbudzić zaufanie, uwiadomić potrzebę stałego dbania o ubezpieczenie danego rodzaju. Działając w ten sposób, zapewnia sobie reklamy ze strony klientów (najczęściej właścicieli większych firm), którzy w przypadku nawiązania dobrych relacji polecają ich znajomym przedsiębiorcom, a więc zapewniają nowych klientów do ubezpieczenia.

Broker/agent pełni niejako funkcję reprezentacyjną danego ubezpieczyciela, musi więc znać doskonale wszelkie przepisy oraz pełną ofertę, jak zatrudniający go ubezpieczyciel aktualnie dysponuje. Musi szczegółowo poinformować klienta o



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zasadach współpracy, zasadach, na jakich wypłacane są odszkodowania, na które podpisywana jest umowa ubezpieczeniowa.

Konkurencja na rynku ubezpieczeniowym jest bardzo duża, tak więc praca brokera ubezpieczeniowego nie należy do łatwych. Musi on być zawsze na bieżąco z tym, co się dzieje na rynku i nadążać za konkurencją, aby przyciągnąć klienta i zainteresować go ofertą swojego ubezpieczyciela. Broker stale dba o podnoszenie swoich kwalifikacji zawodowych, szkoli się w technikach sprzedaży i nawiązywania kontaktów z potencjalnymi klientami, a także w zmieniających się warunkach i zasadach ubezpieczeniowych.

Praca brokera ubezpieczeniowego wiąże się z bardzo częstymi i intensywnymi kontaktami z ludźmi. Oczywiście, zajmuje się on również kwestią przygotowywania umów i rozliczania się z dokumentacją dotyczącą współpracy z klientami.

Jest to praca w ciągłym ruchu. Agent ubezpieczeniowy oprócz pracy, którą wykonuje w biurze, stale się przemieszcza, umawia na spotkania z potencjalnymi klientami. Spotkania mogą się odbywać w dowolnie ustalonym z klientem miejscu, najczęściej w jego domu. W takiej sytuacji agent ma znacznie ułatwione zadanie, gdy dysponuje własnym środkiem transportu.

Agenci ubezpieczeniowi pracują indywidualnie, samodzielnie planują swoją pracę i rozliczają się z niej. Godziny pracy agentów w zakresie pracy wykonywanej w biurze są na ogół stałe i wynoszą średnio do 6 godzin dziennie, resztę czasu agent przeznaczą na spotkania z klientami. Tutaj godziny bywają już w znacznym stopniu ruchome, ponieważ agent musi się dostosować do dziennego grafiku klienta. Na ogół spotkania mają miejsce w godzinach popołudniowych, gdy klienci kończą własną pracę.

Agenci ubezpieczeniowi na ogół prowadzą własną działalność gospodarczą i są zatrudniani na zasadzie umowy agencyjnej. Są nadzorowani okresowo, rozliczając się z wykonanej przez siebie pracy i zawartych z klientami umów. Wprawdzie ich praca dotyczy do pewnej części branży i wiąże się ze stałymi takimi samymi



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

zasadami i procedurami, to jednak ze względu na intensywność kontaktów z ludźmi ma raczej charakter niezrutynizowany.

Praca agenta ubezpieczeniowego jest zaliczana do prac lekkich. Ewentualne czynniki szkodliwe występujące w tym zawodzie wiążą się z faktem intensywnych kontaktów z ludźmi oraz dużą konkurencją w branży. Można tutaj wymienić ryzyko sytuacji konfliktowych oraz stres związany z koniecznością nadążania za wymaganiami rynku i pozyskiwania nowych klientów.

2. Wymagania

Z racji specyfiki zawodu agent ubezpieczeniowy musi być przede wszystkim osobą bardzo komunikatywną, musi potrafić łatwo nawiązywać kontakty z ludźmi i umieć z nimi postąpić. Powinien potrafić rozmawiać z ludźmi, wzbudzać zaufanie, a z drugiej strony – być odporny psychicznie. Bardzo istotna jest również łatwość wypowiadania się i umiejętność przekonywania. Jak w każdej pracy związanej z kontaktami z ludźmi, przydaje się także cierpliwość.

Kolejne niezwykle istotne cechy predysponujące do pracy w tym zawodzie to samodzielność w działaniu, niezależność oraz inicjatywność w sposobach pozyskiwania klientów. Agent musi być osobą spostrzegawczą i dokładną w przypadku wyceniania mającego być przedmiotem ubezpieczenia. Przydatnymi cechami są także dobra pamięć i uzdolnienia rachunkowe.

Osoby pracujące na stanowisku agenta ubezpieczeniowego, mające bezpośredni kontakt z klientami, powinny odznaczać się dobrym wzrokiem i słuchem.

3. Przeciwwskazania

Czynnikami utrudniającym pracę w zawodzie agenta ubezpieczeniowego jest znaczna dysfunkcja narządu wzroku oraz słuchu z racji znacznego ograniczenia



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

możliwość swobodnego kontaktu osób z tego rodzaju dysfunkcją z potencjalnymi klientami zainteresowanymi ubezpieczeniami.

4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnościami

4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

W zawodzie agenta ubezpieczeniowego mogą pracować osoby z dysfunkcją narządu ruchu w zakresie kończyn górnych i dolnych – nawet znacznego stopnia. Dysfunkcja narządu ruchu w obrębie kończyn dolnych znacznego stopnia może mieć wpływ na ograniczoną możliwość spotkania z klientami (ze względu na bariery architektoniczne), niemniej nie jest to kwestia wykluczająca takie osoby z pracy w charakterze agenta ubezpieczeniowego.

4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Istnieje możliwość zatrudnienia osoby z nieznaczną dysfunkcją wzroku na stanowisku agenta ubezpieczeniowego, pod warunkiem zapewnienia odpowiednich pomocy optycznych, które zapewnią dobre ostrość widzenia.

4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

Jako agenci ubezpieczeniowi mogą pracować osoby z nieznaczną dysfunkcją narządu słuchu, którą da się korygować indywidualnymi aparatami słuchowymi zapewniającymi ostrość słuchu pozwalającą na swobodny kontakt z innymi ludźmi.

4.4. Osoby z epilepsją

Istnieje możliwość zatrudnienia na stanowisku agenta ubezpieczeniowego osoby z epilepsją z rzadkimi atakami poprzedzonymi aurą, jeżeli stanowisko pracy będzie odpowiednio dostosowane i zostaną zapewnione bezpieczne warunki pracy.



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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

5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu

Praca agenta ubezpieczeniowego jest wykonywana w różnych warunkach. W biurze, w zależności od stopnia dysfunkcji ruchowej, osoba z niepełnosprawnościami może potrzebować różnych udogodnień związanych z dostosowaniem stanowiska i dbałość o bezpieczeństwo fizyczne. Dostosowania może wymagać biurko, siedzisko i sprzęt, z których osoba z niepełnosprawnościami korzysta. W przypadku osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn dolnych, poruszających się na wózkach inwalidzkich, może zaistnieć potrzeba zapewnienia odpowiedniej przestrzeni manewrowej i ciągów komunikacyjnych wystarczająco szerokich i pozbawionych progów. Rodzaj dostosowania w przypadku osób z tego typu niepełnosprawnościami może być bardzo indywidualny.

W odniesieniu do spotkań z klientami, organizowanych poza biurem, trzeba przyznać, że możliwość dostosowania jest właściwie żadna. W takiej sytuacji to od inwencji i pomysłów agenta z niepełnosprawnościami ruchowymi zależy takie dopasowanie miejsca spotkania, by nie stanowiło ono problemu. Musi zatem dobrze znać miasto i dysponować wiedzą na temat dostępności architektonicznej potencjalnych miejsc spotkania z klientami, które może proponować.

5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku

Osoby z nieznacznymi dysfunkcjami narządu wzroku powinny korzystać ze szkła optycznych lub soczewek kontaktowych, zapewniających ostrość wzroku umożliwiającą swobodne czytanie dokumentów ubezpieczeniowych, dokumentów przedstawianych przez klientów (dokumenty są przeciętnie opatrzone drobnym drukiem, który również musi być dokładnie przeczytany przez agenta). Nie może dojść do sytuacji, w której agent ma problem z rozczytaniem jakiegoś tekstu



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

drukowanego, ponieważ, po pierwsze, uniemożliwiłoby mu to pracę, a po drugie – traciłby na wiarygodność w oczach klienta. Stanowisko pracy w biurze musi być odpowiednio doświetlone.

5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu

W przypadku osób z nieznaczną dysfunkcją narządu słuchu dostosowanie może być różne. W zależności od typu dysfunkcji wystarczające może być zastosowanie aparatów słuchowych zapewniających ostrość słuchu umożliwiającą swobodną rozmowę z klientem. Można zastanawiać się nad ograniczeniem obowiązków pracy agenta ubezpieczeniowego do pracy biurowej i kontaktów telefonicznych, unikając kontaktów osobistych (w sytuacji, gdy agent współpracowałby z drugą osobą i byłaby możliwość podziału obowiązków). W takiej sytuacji należałoby również dostosować aparat telefoniczny do specjalnej sytuacji osoby z niepełnosprawnością.

5.4. Osoby z epilepsją

Jeżeli na stanowisku agenta ubezpieczeniowego zatrudniona jest osoba z epilepsją z rzadko występującymi atakami poprzedzonymi aurą, to podstawowym warunkiem, który musi być spełniony, jest zapewnienie takiej osobie bezpieczeństwa w miejscu pracy. Wskazana jest raczej praca w biurze niż kontakty bezpośrednie. Stanowisko samo w sobie nie może stanowić źródła potencjalnych ataków, a w razie ich wystąpienia osoba z niepełnosprawnością musi mieć zapewnioną możliwość uzyskania szybkiej pomocy. Trudno byłoby zapewnić takie warunki w przypadku wyjazdów osoby z epilepsją do klientów, dlatego wskazane jest ograniczenie jej pracy o te obowiązki (jeżeli jest to możliwe). Potencjalny atak mógłby być powodem dla tego stresu ze strony klienta, a sama osoba z niepełnosprawnością byłaby narażona na niepotrzebne niebezpieczeństwo.



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

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



**Ramowe
Wytyczne**

w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń
oraz przystosowanie stanowisk pracy
dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach

CIOP  **PIB**