



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.

Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

**04124002 számú
Biztosításközvetítő
szakmai képzés**

Képzési programja

1. verzió

Készült: 2022. október 3.

Szakmai vezető neve: Czibula Zoltán

Szakmai vezető aláírása:



ALFA KISOSZ
Érdekvédő és Képző Egyesület
5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.
Adószám: 10056982-2-04
Engedélyszám: E/2020/000114
Banksz.: OTP: 11733003-20001120

Minősítő felnőttképzési szakértő neve: Gulácsi Levente

Minősítő felnőttképzési szakértő nyilvántartási száma: FSZ/2020/000099.

Készült a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. § és a 04124002 számú Biztosításközvetítő (függő és független) megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzést megalapozó programkövetelmény alapján.



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

A képzés megnevezése	Biztosításközvetítő
A képzés során megszerezhető kompetencia	<p>A függő biztosításközvetítő a biztosítóval fennálló jogviszonya alapján</p> <ul style="list-style-type: none">- egy biztosító biztosítási termékeit vagy több biztosító egymással nem versengő biztosítási termékeit közvetíti (ügynök), vagy- egyidejűleg több biztosító egymással versengő biztosítási termékeit közvetíti (többes ügynök). <p>A függő biztosításközvetítő önállóan és ügyfélorientáltan végzi az akár lakossági, akár vállalati ügyfele biztosítási igényeinek és kockázatainak a felmérését és részére a biztosítási termékeket szakszerűen ismerteti, elemzi, és adott esetben összehasonlítja. Tanácsadással történő termékértékesítés esetén ajánlást is ad az ügyfél részére, amellyel segíti a számára legmegfelelőbb biztosítási termék kiválasztását. A biztosítás feltételeit ismerteti, a megfelelő tarifa alapján (akár szoftverek segítségével is) díjat számol, adott esetben ajánlást tesz vagy az ügyfél biztosítási ajánlatát eljuttatja a biztosítóhoz. A biztosító ez irányú felhatalmazása esetén a biztosító képviselőjében megkötheti a biztosítási szerződést, valamint átveheti az ügyféltől a szerződés díját is. A függő biztosításközvetítő informatikai és telekommunikációs megoldásokat alkalmaz, és személyes jelenléttel is az ügyfelek rendelkezésére áll. Az ügyfeleivel szakmailag megalapozott, egyben közérthető és hatékony kommunikációt folytat, valamint rendszeres kapcsolatot tart és közreműködik a biztosítási (kár)ügyeik rendezésében. A függő biztosításközvetítő munkaideje többnyire rugalmas, és a folyamatos, kötelező továbbképzéseknek köszönhetően tudása mindig naprakész. A függő biztosításközvetítő adott esetben részt vehet a biztosító marketingtevékenységében és hozzájárulhat a biztosítási termékfejlesztéshez is.</p> <p>A független biztosításközvetítő (alkusz) a függő biztosításközvetítővel szemben nem a biztosító, hanem az ügyfél megbízásából jár el, így lehetősége van a piacon fellelhető biztosítási termékek elemzésére és összehasonlítására az ügyfél igényei alapján. Amennyiben a piacon fellelhető biztosítási termékek egyike sem elégíti ki az ügyfele biztosítási igényeit, akkor egyedi megoldásokat is kidolgozhat. A független biztosításközvetítő tevékenysége ezen túl kiterjedhet az ügyfele számára biztosítási szaktanács adására (az ügyfeleket kockázatkezelési és -csökkentési megoldásokkal látja el), akkor is, ha nem történik konkrét biztosítási szerződéskötés. Főleg vállalati megbízói részére, akár több biztosító bevonásával is, egyedi, testreszabott biztosítási programokat dolgoz ki. Jogállásából és szaktudásából adódóan a kárrendezések során a károsult ügyfelek érdekeit hatékonyan érvényesíti.</p>



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

A képzésbe való bekapcsolódás feltételei	Érettségi végzettség
A képzésbe való részvétel feltételei	Jelenlét esetén a jelenléti ív minden oktatási napon való aláírása. Megengedett hiányzás a képzés óraszámának maximum 20 %-a. Támogatott képzés esetén a támogatási szerződésben foglaltak szerint a megengedett hiányzás ettől eltérő mértékű is lehet.
A képzés célja	A képzési területek egységes osztályozási rendszere (KEOR) szerinti besorolási kód alapján: 0412 Pénzügy, bank és biztosítás A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítéshez szükséges kompetenciákkal szakmajegyzékben szereplő szakma körébe vonható munkaterület, tevékenység vagy munkakör magasabb szinten gyakorolható, vagy a szakmai képzés szakmajegyzékben szereplő szakma képzési és kimeneti követelményeiben meg nem határozott speciális szakmai ismeretek és szakmai készségek megszerzésére irányul. A szakmai képzéshez kapcsolódóan megszerezhető szakképesítés jogszabályban meghatározott képesítési követelmény munkakör betöltéséhez vagy tevékenység folytatásához szükséges.
A képzés célcsoportja	Ez a végzettség azoknak biztosít lehetőséget, akik a munkaerőpiacon széleskörű szakmai ismeretek birtokában biztosításközvetítőként szeretnének elhelyezkedni vagy ezen területek valamelyikén dolgoznak, de még nem rendelkeznek végzettséggel.
A tervezett képzési idő	220 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a képzésbe való részvétel óraszámát.
A képzés tananyagegységei	1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek 2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog 3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés 4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció
A képzés tananyagegységeinek célja TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT	1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek célja: Igény esetén tájékoztassa az ügyfelet a piaci alapú pénzügyi rendszerről és annak intézményeiről; rendszerezze és megadott szempontok szerint értékelje a pénzügyek terén elérhető szolgáltatásokat; tájékoztatást nyújtson a pénzügyi tervezés céljáról, alapvető eszközeiről; azonosítsa az ügyfél befektetési céljait és attitűdjét; kockázati és pénzügyi tényezőket azonosítson és felmérjen; meglévő biztosítási és befektetési portfóliót rögzítsen; a pénzügyi tervezés részfeladatait végezze; tájékoztassa az ügyfelet az öngondoskodás, előgondoskodás céljáról és rendszeréről; egyéb



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

pénzügyi szolgáltatásokat biztosítással kombináljon; kiegészítő és helyettesítő pénzügyi szolgáltatásokat ismertessen és ajánljon. Érdeklődéssel kövesse a gazdasági, pénzügyi helyzet alakulását. Nyitott legyen az újfajta pénzügyi termékekre, megoldásokra. Önálló javaslatokat fogalmazzon meg az ügyfél számára, felelősséggel tartozzon a szakszerű tájékoztatásért.

A vonatkozó jogszabályokat betartva végezze a hatósági nyilvántartásba vételhez kötött tevékenységét, önmagát és az ügyfelet is azonosítsa a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, továbbá betartsa a tevékenységéhez kapcsolódó fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési rendelkezéseket, valamint a pénzmossás elleni jogszabályokat. Magára nézve kötelezőnek fogadja el a tevékenységére vonatkozó jogszabályi előírásokat. Felelősséget vállaljon azért, hogy tevékenységét, azonosítási kötelezettségét a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően végezze.

A biztosítási piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek által kiadott jogszabályokat, ajánlásokat, szabványokat, iránymutatásokat tanulmányozza, értelmezza. Betartsa a szakmaetikai alapelveket, továbbá a hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek biztosítási piac működését érintő jogszabályait, iránymutatásait, szabványait, ajánlásait. Figyelemmel kísérje a biztosítási piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek tevékenységét.

Megkülönböztesse a biztosítási értékesítést a biztosításközvetítői tevékenységtől, a társadalombiztosítást a piaci alapú biztosítástól, továbbá alkalmazza a biztosításelméleti és biztosításszakmai alapfogalmakat és tisztában legyen a jelentésükkel. Törekedjen arra, hogy időszerű és hiánytalan szakmai tudással rendelkezzen. Rendszeresen ellenőrizze, és adott esetben frissítse a biztosításelméleti, biztosításszakmai alapfogalmakkal kapcsolatos ismereteit.

A biztosítási termékek kapcsán, illetve a kárösszegek megállapításakor alkalmazza a pénzügyi matematikai alpműveleteket. Tudatosan alkalmazza a pénzügyi matematikai alpműveletek. Kész legyen önállóan elvégezni a pénzügyi matematikai alpműveleteket.

A biztosításközvetítői tevékenysége folyamatát, elemeit megtervezza és működtesse a gyakorlatban, így különösen: a biztosítási szerződések megkötését előkészítse, illetve elősegítse, az ügyfél kockázatait felmérje (akár digitális módszerekkel is); biztosítási igény- és szükségletfelmérést végezzen; az alul-, túl-, illetve többszörös biztosítást felismerje; felmérje az ügyfelet érintő adózási szempontokat; a biztosítási termékeket összehasonlítsa, elemezze, adott esetben tanácsot (ajánlást) is adjon az ügyfél számára; szükség szerint szakértői véleményt kérjen be, illetve értelmezzék az ügyfél számára; a biztosítási szerződésekkel



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

kapcsolatosan ajánlást tegyen vagy az ügyfél ajánlatát eljuttatja a biztosítóhoz; az ügyfél-tájékoztatási kötelezettségének eleget tegyen; a díjszabás alapján - akár szoftverek segítségével is - tarifáljon; adott esetben beszédjön a szerződés díját; a biztosítási szerződések lebonyolításában, módosításában, teljesítésében (ideértve a kárigény érvényesítése kapcsán történő közreműködést is), továbbá szükséges esetben a szerződés felmondásában közreműködjön. Elkötelezett legyen a szakszerű és teljeskörű ügyfélkiszolgálás iránt. Önálló javaslatokat fogalmazzon meg az ügyfél számára, folyamatosan fejlessze az ügyfélkiszolgálási képességét.

A biztosítási szerződés karbantartásában és egyéb állománykezelési feladatokban közreműködjön, továbbá változásokat észleljen és mérjen fel, partneradatokat és biztosítástechnikai szerződésadatokat frissítsen. Statisztikák (szerzés, törlés, kár/szolgáltatás, állomány, darab, díj, tartalék stb.) készítésében és értelmezésében részt vegyen. Kész legyen a biztosítóval való sikeres együttműködésre. Nemcsak önállóan, hanem másokkal együttműködve is hatékonyan dolgozzon.

Biztosítási dokumentumokat (ajánlatot, kötvényt, számlát, számlaértesítőt, indexétesítőt stb.) továbbítsa, értelmezzen, magyarázza az ügyfél számára. Ügyfélkapcsolatot építsen és ápoljon, ügyfeladatbázist kezeljen, ügyfélaktát vezessen, ügyfelek szerinti szerződésportfóliót adminisztráljon (díjesedékesség, megújítás stb.). Törekedjen új ügyfelek szerzésére és a meglévő ügyfelek megtartására. Folyamatosan fejlesszen az ügyfélszerzési és - megtartási képességét.

Alkalmazza az informatikai biztonság szabályait és szabványait; számítógépes hálózati és telekommunikációs eszközöket önállóan kezeljen; alkalmazza az elektronikus kereskedelem, a fizetési rendszerek és az e-biztosítás elterjedt folyamatait, szolgáltatásait; ügyviteli és biztosítástechnikai rendszereket használjon. Figyelemmel kísérje az ügyviteli és a biztosítási szerződéskötési folyamatokat támogató technikai újításokat. A szakmai előírásoknak megfelelően önállóan végezze a levelezési, ügyiratkezelési és az e-biztosítással kapcsolatos feladatokat.

2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog célja:

Tájékoztassa az ügyfelet a biztosítási szerződés szereplőiről, a szereplők jogairól és kötelezettségeiről (a szerződés megkötése előtt és fennállása alatt), a biztosítási szerződés megkötéséről, tartalmáról (az általános és különös szerződési feltételekről), a szerződés módosításának, megszüntetésének, megszűnésének és a biztosító visszakövetelési jogának lehetőségéről és módjáról. Magára nézve kötelezőnek fogadja el a biztosítási szerződést illető és az ügyféltájékoztatásra vonatkozó jogszabályi előírásokat. Az



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

ügyfél-tájékoztatást tudatosan, jogszerűen és szakszerűen végezze. Elmagyarázza az ügyfélnek az adott biztosítási szerződésre vonatkozó, valamint az ahhoz kapcsolódó magánjogi és közjogi szabályokat, válaszoljon az ezzel kapcsolatos kérdéseikre; elhatárolja egymástól az egyes biztosítási szerződéstípusokat. Elkötelezett legyen az ügyfelek teljes körű tájékoztatása iránt. Figyelemmel kísérje a biztosítási szerződésre vonatkozó, valamint az ahhoz kapcsolódó hazai és európai uniós társadalombiztosítási, biztosítási, polgári jogi, fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési, továbbá adó- és versenyjogi jogszabályok változását. Elemezze és összehasonlítsa az ügyfelek számára a hasonló funkciójú biztosítási termékek előnyeit és hátrányait, segítsen a különbségek jogi értelmezésében. Nyitott legyen az egyes biztosítási termékek jellemzőinek, különbségeinek feltérképezésére, megítélésére. Nyomon kövesse az egyes biztosítási termékek változásait, az új termékek megjelenését, adott esetben közreműködik a termékfejlesztésben. Hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet, ha ez az ügylet lebonyolításához szükséges. Teljeskörű figyelmet szenteljen az ügylet hiánytalan lebonyolításának. Felelősséget vállaljon saját munkájáért, a biztosítási termék szakszerű és jogszerű közvetítéséért.

3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés célja:

Elhatárolja egymástól a függő (ügynöki, többes ügynöki) és a független (alkuszi) biztosításközvetítői tevékenységet, valamint a kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet, továbbá megfogalmazza, hogy mire terjed ki a független biztosításközvetítő tevékenysége. Elfogadja, hogy a független biztosításközvetítő ügynöki és többes ügynöki tevékenységet nem végezhet. A megbízó érdeke érvényesítésének szükségességét teljes mértékben elfogadja, azt képes a gyakorlatban a saját érdeke elé helyezve alkalmazni. Munkáját a független biztosításközvetítői működés sajátossága szerint tudatosan végezze.

Betartsa a független biztosításközvetítői működésre vonatkozó jogszabályi előírásokat és etikai normákat. Magára nézve kötelezőnek fogadja el a független biztosításközvetítői működésre vonatkozó jogszabályi előírásokat és etikai normákat. Önálló felelősséggel tartozzon a független biztosításközvetítői működésére vonatkozó jogszabályi előírások és etikai normák betartásáért.

Megkülönböztesse a megbízójával és a biztosítóval való kapcsolatát, betartsa a javadalmazására és az esetleges érdekellentétre vonatkozó jogszabályi előírásokat. Szem előtt tartsa, hogy az adott tevékenységet kinek a megbízásából végzi. Tudatosítsa önmagában, hogy kivel milyen jogviszonyban áll, kitől



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

milyen javadalmazásra jogosult.

A független biztosításközvetítői tevékenysége folyamatát, elemeit megtervezze és működtesse a gyakorlatba. Elkötelezett legyen a szakszerű és teljeskörű ügyfélkiszolgálás iránt. Képes legyen önálló javaslatokat megfogalmazni az ügyfél számára. Folyamatosan fejlessze az ügyfélszerzési, ügyfélmegtartási, ügyfélkiszolgálási képességét.

Betartsa a tanácsadással és a tanácsadás nélkül történő értékesítésre, továbbá a biztosítási alapú befektetési termékek értékesítésére vonatkozó előírásokat. Magára nézve kötelezőnek fogadja el az biztosítási termékek értékesítésére vonatkozó előírásokat, folyamatosan igényli legjobb piaci gyakorlatok követését. Felelősséggel tartozzon a biztosítási értékesítési szabályok betartásáért, önállóan alkalmazza a legjobb piaci gyakorlatokat.

Biztosító részére termék-értékesítésen kívüli szakmai szolgáltatásokat nyújtson (pl. termékfejlesztésre tegyen javaslatot), továbbá akár egyedi megoldást is kialakíthat egy vagy több biztosítóval valamely biztosítási igény fedezésére. Nyitott legyen az új megoldásokra, azokat figyelemmel kísérelje. Önálló javaslatokat fogalmazzon meg, hogy ügyfelei egyedi biztosítási igényeit is ki tudja elégíteni.

4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció célja:

Felmérje az ügyfél biztosítási igényét és szükségleteit, ennek megfelelő tartalmú - biztosítási szolgáltatási vonatkozású - prezentációt tervezzen és tartson, amely prezentáció során - a biztosítási termék tulajdonságainak feltárásával - a megfelelő termék megvásárlására ösztönözzön. Törekedjen arra, hogy jól mérje fel a biztosítási igényt és szükségleteket, valamint arra, hogy eredményesen, hatékonyan és időgazdaságosan adja elő a biztosítási szolgáltatási vonatkozású prezentációját. A visszajelzések, valamint a saját tapasztalatai alapján képes legyen az önellenőrzésre és a hibái önálló javítására, ezzel is fejlesztve a prezentációs, érvelési, meggyőzési és eladási technikáit, valamint a biztosítási termékbemutatókat.

Felmérje és értékelje az ügyfél (anyagi) helyzetét, biztosításhoz kapcsolódó körülményeit és mérlegelje az ügyfél kockázatvállalási képességét, továbbá feltérképezze a személyiségtípusát. Érdeklődve, türelmesen, empátikusan és nyitottan közelítsen az ügyfelekhez. Végiggondolja, hogy milyen ügyféltípusnak milyen technikákkal tud a legeredményesebben biztosítási terméket ajánlani, értékesíteni.

Az adott szituációnak megfelelően alkalmazza a szakmailag is megalapozott tárgyalási, meggyőzési, kifogás- és



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>konfliktuskezelési technikákat, tudatosan és hatékonyan kommunikáljon, biztosítási területen ügyfélkapcsolatot építsen és ápoljon. Az ügyfélkapcsolatai során törekedjen a szakmailag is megalapozott tárgyalási, meggyőzősi, kifogás és konfliktuskezelési technikák alkalmazására. Folyamatosan fejlessze az ügyfélszerzési, az ügyfélmegtartási és az önszervezési technikáit, valamint a marketingtevékenységét.</p> <p>Kezelje a biztosítási ügyfelek kifogásait, panaszait, továbbá tanácsot, segítséget nyújtson nekik főleg rendkívüli helyzetben, egy esetleges szerződésmódosítás, szerződésmegszüntetés vonatkozásában, valamint a kárigényük érvényesítésében, a kárrendezésben. Elkötelezett legyen a panaszok jogszerű, szakszerű és hatékony kezelése iránt, továbbá törekedjen az ügyfélnek a szerződésmódosításban, szerződésmegszüntetésben, valamint akár igénye érvényesítésében történő hatékony segítségnyújtásra. Munkája során betartsa a biztosítási panaszkezelésre és a kárigény érvényesítésében történő biztosításközvetítői közreműködésre vonatkozó jogszabályi előírásokat.</p> <p>Az adott helyzetnek megfelelően alkalmazza a vállalati kommunikációs protokollt, valamint a kapcsolattartás kulturált szabályait. Tudatosan, az adott szituációhoz igazítottan alkalmazza a kulturált kapcsolattartás szabályait, valamint a vállalati kommunikációs protokollt. Magára nézve is kötelezőnek tartsa az udvarias viselkedés etikai szabályait. Önállóan, felelősséggel használja a megtanult szabályokat, a kapott észrevételek alapján felülvizsgálja, fejlessze saját viselkedéskulturáját.</p> <p>Betartsa az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályokat. Figyelemmel kísérje az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó változásokat. Munkája során felelősséget vállaljon az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó előírások betartásáért.</p>
<p>A képzés tananyagegységeinek tartalma</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none">- Alapismeretek a piaci alapú pénzügyi rendszerről, a pénzügyi közvetítőrendszerről, annak intézményeiről, továbbá a piacon elérhető pénzügyi szolgáltatásokról, azok kombinálhatóságáról, valamint a biztosítási piac szereplőit és termékeit minősítő (rating, ranking), továbbá ismertető és egyes díjtarifáló rendszerekről.- A biztosítási piac szereplői, ezen szereplők (magyar és európai uniós) piacra lépésének feltételei, valamint működésük, tevékenység-befejezésük szabályai, továbbá azon jogszabályok, amelyek alapján (a regiszternek megfelelően) önmagát, továbbá az ügyfelet is azonosítani kell, valamint amelyek a



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési és a pénzmosás elleni rendelkezéseket tartalmazza.

- A biztosítási piac működését érintő hatóságok, szakmai szervezetek és egyéb szervek tevékenysége és az általuk kiadott jogszabályok, iránymutatások, szabványok, ajánlások.

- A biztosításeleméleti és biztosításszakmai alapfogalmak, a társadalombiztosítás és a piaci alapú biztosítás közti különbségek, az értékesítés és a közvetítés közti különbségek, a tanácsadással és a tanácsadás nélkül történő értékesítés szabályai, a jutalék és a javadalmazás fogalma és kapcsolódó szabályai, a biztosítási díj elemei és azok funkciói, az átvett biztosítási díj kezelésével kapcsolatos szabályok, továbbá a biztosítástechnikai tartalékok.

- A pénzügyi matematikai alapl műveletek, azok alkalmazásának szerepe.

- A biztosításközvetítői tevékenység folyamatának elemei.

- A rész-, illetve kapcsolódó feladatok, amiket egy biztosításközvetítőnek a tevékenységével összefüggésben el kell végeznie.

- A sikeres ügyfél kommunikáció.

- Az irodai-ügyviteli, biztosítástechnikai szoftverek, a levelezés, az ügyirat- és szerződéskészítés követelményei, az e-biztosítás folyamatai, valamint az iratnyilvántartás és -megőrzés szabályai. A papír nélküli kommunikációs formák.

2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog tartalma:

- A biztosítási termékleírások, a biztosítási szerződés jellemzői.

- A biztosítási szerződésre vonatkozó, valamint az ahhoz kapcsolódó társadalombiztosítási, biztosítási, polgári jogi, fogyasztóvédelmi, adatkezelési, titokkezelési, továbbá adó- és versenyjogi jogszabályok.

- A biztosítási termékek közti különbségek.

- Adatok, dokumentumok egy biztosítási szerződés megkötéséhez, a kárigény érvényesítéséhez.

3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés tartalma:

- Az egyes közvetítői típusok és tevékenységeik közti hasonlóságok és különbségek.

- A független biztosításközvetítői tevékenység engedélyezésének és működésének feltételei (hazai és európai uniós működés esetén is), a független biztosításközvetítő belső nyilvántartás-vezetési, továbbá bejelentési és jelentési kötelezettségei, a független biztosításközvetítő vezetőjével szemben támasztott feltételek, a tevékenységi engedély felfüggesztése, visszavonása, esetkörei, az állomány átruházás szabályai, a fogyasztóvédelmi, versenyjogi, adatkezelési, titokkezelési rendelkezések és a pénzmosás elleni



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>jogszabályok, továbbá a rá vonatkozó etikai normák.</p> <ul style="list-style-type: none">- Az ügyféllel és a biztosítóval való jogviszonya közti különbségek és az ezekre vonatkozó eltérő normák.- A független biztosításközvetítői tevékenység folyamatának gyakorlati elemei, így különösen: ügyfélmegkeresés; megbízási szerződés megkötése; igény- és kockázatfelmérés; a biztosítandó kockázatok fedezetére alkalmas megoldások elemzése, összehasonlítása, értékelése (adott esetben ajánlás adásával); a biztosítási termék értékesítését megelőző tájékoztatás nyújtása; a biztosítási szerződés megkötése; a biztosítási szolgáltatás támogatása (díjbeszedés, kárrendezés); az ügyfél kockázatainak figyelemmel kísérése; az ügyfél tájékoztatása a változó kockázatokhoz igazodó fedezetekről, kiegészítésekről, új biztosítási termékekről.- A biztosítási értékesítés egyes fajtáira vonatkozó előírások, ajánlások, a legjobb piaci gyakorlatok.- Az egyedi biztosítási igény, egyedi, testreszabott megoldás kialakítására, termékfejlesztésre. <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció tartalma:</p> <ul style="list-style-type: none">- A biztosítási szükséglet- és igényfelmérés jogszabályi rendelkezései, továbbá a hatékony időgazdálkodásnak is megfelelő prezentációs, érvelési és eladási technikák és hatékony alkalmazása.- Az ügyfél-típus és az ügyfél számára megfelelő biztosítási termékek az adott ügyfél-típusnak megfelelő kommunikációs és érvelési technikák.- A sikeres marketing alapjai, valamint a szakmailag is megalapozott tárgyalási, meggyőzési, kifogás- és konfliktuskezelési technikák és gyakorlati alkalmazása.- A biztosítási panaszkezelés, a szerződésmódosítás és – megszüntetést, valamint a biztosítói kárrendezést szabályozó jogszabályi ismeretek.- A vállalati kommunikációs protokollt, valamint a hétköznapi és gazdasági életben használatos viselkedéskultúra alapvető szabályai.- Az adatszolgáltatásra, az adatkezelésre, a titokkezelésre és az információbiztonságra vonatkozó szabályok.
<p>A képzés tananyagegységeinek óraszámja</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek óraszámja: 90 óra</p> <p>Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p>



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog óraszám: 55 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés óraszám: 30 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p> <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció óraszám: 45 óra Előzetes tudás beszámítás a képzésen résztvevő kérésére figyelembe vehető, mely csökkenti a tananyagegységben való részvétel óraszámát.</p>
<p>A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek</p> <p>TANANYAGEGYSÉGENKÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:</p> <ul style="list-style-type: none">- előadás- online előadás- magyarázat- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- projektmódszer- oktató videó <p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:</p> <ul style="list-style-type: none">- előadás- online előadás- magyarázat- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- gyakorlati feladatmegoldás- projektmódszer- gyakorlat- oktató videó



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:</p> <ul style="list-style-type: none">- előadás- online előadás- magyarázat- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- gyakorlati feladatmegoldás- projekt módszer- gyakorlat- oktató videó <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:</p> <ul style="list-style-type: none">- előadás- online előadás- magyarázat- megbeszélés- bemutatás- szemléltetés- egyéni feladatmegoldás- gyakorlati feladatmegoldás- projekt módszer- gyakorlat- oktató videó
<p>A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:</p> <ul style="list-style-type: none">- frontális- egyéni- páros- csoportos munka- szimuláció- jelenléti oktatás- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás <p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:</p> <ul style="list-style-type: none">- frontális- egyéni- páros



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<ul style="list-style-type: none">- csoportos munka- szimuláció- jelenléti oktatás- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás <p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:</p> <ul style="list-style-type: none">- frontális- egyéni- páros- csoportos munka- szimuláció- jelenléti oktatás- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció megvalósítása során alkalmazott képzési munkaformák:</p> <ul style="list-style-type: none">- frontális- egyéni- páros- csoportos munka- szimuláció- jelenléti oktatás- e-learning, digitális oktatás, távoktatás, zárt rendszerű elektronikus távoktatás
A kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés óraszámába beszámítható, a beszámítható óraszám TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek beszámítható óraszám: 9 óra</p> <p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog beszámítható óraszám: 5 óra</p> <p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés beszámítható óraszám: 3 óra</p> <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció beszámítható óraszám: 4 óra</p>
A maximális csoportlétszám	30 fő
A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által</p>



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

<p>leírása</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN- KÉNT</p>	<p>feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p> <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció teljesítményt értékelő rendszer leírása: A képzésen résztvevők a képzés időtartama alatt az oktató által feltett kérdésekre szóban válaszolnak. Minden résztvevő minden témakörből kell kérdésekre válaszoljon.</p>
<p>A képzés egyes tananyagegységeinek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN- KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításméleti és biztosításszakmai alapismeretek elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 60%-ára megfelelő választ adott. <p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 60%-ára megfelelő választ adott. <p>3. tananyagegység Független biztosításközvetítői működés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 60%-ára megfelelő választ adott.



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele: A tananyagegység akkor tekinthető elvégzettnek, ha</p> <ul style="list-style-type: none">- A résztvevő a tananyagegység óraszámának legalább 80%-án jelen volt és- Az oktató által feltett szóbeli kérdések legalább 60%-ára megfelelő választ adott.
<p>A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei</p>	<p>Képzést lezáró vizsga eredményes teljesítése, mely 2 részből áll:</p> <p>1. rész: Interaktív vizsga A vizsgatevékenység megnevezése: Független biztosításközvetítői működés A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: Az írásbeli vizsga a biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek, a biztosítási szerződésjog, valamint a független biztosításközvetítői működés programkövetelmény-modulok szakmai követelményeinek mindegyikét tartalmazhatja. A feladatok típusai:</p> <ul style="list-style-type: none">- feleletválasztás (amely lehet: alternatív választás, válaszok illesztése, igaz-hamis állítások, események sorrendjének megállapítása, ok-okozati összefüggések, eltérések, azonosságok, táblázat kitöltése vagy kiegészítése, hiányzó elemek, kapcsolatok kiegészítése),- feleletalkotás (amely lehet: kiegészítés, rövid válasz, felsorolás, kifejtős feladat, esszéírás, számolási feladat). <p>A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 60 perc A vizsgatevékenység aránya a teljes vizsgán belül: 60 % A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai:</p> <p>Az összpontszám 40 pont, ebből 20 pont feleletválasztós feladat és 20 pont feleletalkotó feladat. A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 60 %-át elérte. Az elért %-os teljesítmény alapján az osztályzat a következő:</p> <ul style="list-style-type: none">90 - 100% jeles (5)80 - 89% jó (4)70 - 79% közepes (3)60 - 69% elégséges (2)0 - 59% elégtelen (1) <p>2. rész: Projektfeladat A vizsgatevékenység megnevezése: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció A vizsgatevékenység, vagy részeinek leírása: A projektfeladat csak akkor kezdhető meg, ha a vizsgázó az írásbeli vizsga</p>



04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>követelményeit eredményesen teljesítette. A kihúzott tétel egy kellően körülírt, azonban a vizsga során további mozgásteret hagyó szituáció lehetőségét adó esetleírás. Az eset tekintetében a vizsgázó önállóan készül fel az ügyfél által támasztott elvárások, a jogszabályi háttér, a piaci lehetőségek és a piaci gyakorlatát gondolásával, áttekintő elemzésével. A vizsga során a vizsgázó - a biztosításközvetítő szerepét megjelenítve - ismerteti az esetet, valamint a kommunikációt megkezdve tájékoztatást ad a háttérről, a vonatkozó jogszabályokról és a lehetőségekről.</p> <p>A vizsgatevékenység végrehajtására rendelkezésre álló időtartam: 20 perc, ebből felkészülési idő 10 perc.</p> <p>A vizsgatevékenység aránya a teljes vizsgán belül: 40 %</p> <p>A vizsgatevékenység értékelésének szempontjai: A vizsgázó a kihúzott tétel mentén képes legyen összegezni a feladatot, azonosítani a problémát. Legyen aktív és határozott, mondandója megfelelő szakmai tartalommal bírjon, a folytatott párbeszéd keretében ügyfélkiszolgálást végez</p> <p>Maximálisan adható pontszám 50 pont.</p> <ul style="list-style-type: none">- Szakmai tartalom: 40%- Kommunikációs képesség: 40 %- A helyzethez való alkalmazkodási képesség, problémamegoldó képesség: 20% <p>Amennyiben a vizsgázó teljesítménye nem éri el a 60%-ot, úgy egy alkalommal póttételt húzhat, ebben az esetben összteljesítménye maximum 75%-ra értékelhető.</p> <p>A vizsgatevékenység akkor eredményes, ha a vizsgázó a megszerezhető összes pontszám legalább 60 %-át elérte. Az elért %-os teljesítmény alapján az osztályzat a következő: 90 - 100% jeles (5) 80 - 89% jó (4) 70 - 79% közepes (3) 60 - 69% elégséges (2) 0 - 59% elégtelen (1)</p> <p>A szakmai képzést lezáró vizsga eredményes teljesítése esetén: képző intézmény által kiállított Biztosításközvetítő Tanúsítvány, melynek birtokában képesítő vizsgára bocsátható valamely független akkreditált vizsgaközpontban, ahol eredményes képesítő vizsga esetén képesítő bizonyítvány szerezhető.</p>
<p>A képzési program végrehajtásához szükséges személyi feltételek</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Közgazdász vagy Jogász vagy- Pedagógiai végzettség és szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség vagy- Szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat



Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	<p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Közgazdász vagy Jogász vagy- Pedagógiai végzettség és szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség vagy- Szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat <p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Közgazdász vagy Jogász vagy- Pedagógiai végzettség és szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség vagy- Szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat <p>4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció végrehajtásához szükséges személyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Felsőfokú szakirányú végzettség: Közgazdász vagy Jogász vagy- Pedagógiai végzettség és szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség vagy- Szakirányú jogi vagy gazdasági vagy biztosítási végzettség és legalább 2 éves szakirányú szakmai gyakorlat
<p>A képzési program végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek</p> <p>TANANYAGEGYSÉGEN-KÉNT</p>	<p>1. tananyagegység: Biztosításelméleti és biztosításszakmai alapismeretek végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Számítógépes munkaállomás, nyomtató- Internet-kapcsolat- Prezentációtechnikai berendezés (projektor, vagy egyéb prezentációtechnikai megjelenítő egység) <p>2. tananyagegység: Biztosítási szerződésjog végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Számítógépes munkaállomás, nyomtató- Internet-kapcsolat- Prezentációtechnikai berendezés (projektor, vagy egyéb prezentációtechnikai megjelenítő egység) <p>3. tananyagegység: Független biztosításközvetítői működés végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek:</p> <ul style="list-style-type: none">- Számítógépes munkaállomás, nyomtató- Internet-kapcsolat- Prezentációtechnikai berendezés (projektor, vagy egyéb prezentációtechnikai megjelenítő egység)



ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.

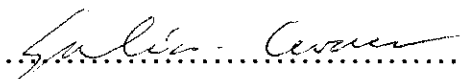


Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

	4. tananyagegység: Biztosítási ügyfélkapcsolat és kommunikáció végrehajtásához szükséges tárgyi feltételek: - Számítógépes munkaállomás, nyomtató - Internet-kapcsolat - Prezentációtechnikai berendezés (projektor, vagy egyéb prezentációtechnikai megjelenítő egység)
A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek és ezek biztosításának módja	A képzéshez nincs szükség egyéb speciális feltételekre.



Előzetes minősítést végző felnőttképzési szakértő
neve: Gulácsi Levente
nyilvántartási száma: FSZ/2020/000099.

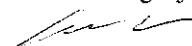
Aláírása: 

Előzetes minősítés helye: Békéscsaba

Előzetes minősítés időpontja: 2022. október 3.

Felnőttképző képviselőjére jogosult személy
neve: Czibula Zoltán

Aláírása: 
 ALFA KISOSZ
Erdekvédő és Képző Egyesület
5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.
Adószám: 19056982-2-04
Engedélyszám: E/2020/000114.....
Banksz.: OTP: 11733003-20001120
(2)





ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület
Székhely: 5600 Békéscsaba, Dr. Becsey O. u. 4/1.



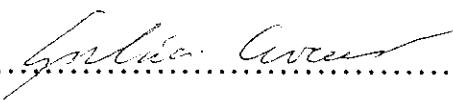
Felnőttképzési engedély száma: E/2020/000114

04124002 Biztosításközvetítő szakmai képzés programja

Szakértő vélemény

Gulácsi Levente felnőttképzési szakértő (Nyilvántartási száma: FSZ/2020/000099.) az ALFA KISOSZ Érdekvédő és Képző Egyesület által készített Biztosításközvetítő megnevezésű képzési programot **előminősítem**, mivel az megfelel a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. törvény 12. § és a 04124002 számú Biztosításközvetítő (függő és független) megnevezésű szakképesítés megszerzésére irányuló szakmai képzést megalapozó programkövetelményben előírtaknak.

Dátum: 2022. október 3.

Előminősítő szakértő aláírása: ........

