Agent ubezpieczeniowy

332101

Inna nazwa zawodu: pośrednik ubezpieczeniowy
Zadania i czynności

Głównym celem pracy agenta ubezpieczeniowego jest docieranie do klientów i pośredniczenie w zawieraniu umów ubezpieczenia w imieniu konkretnego zakładu ubezpieczeniowego lub agencji mającej w swojej ofercie ubezpieczenia różnych firm. Agent może być pracownikiem tych firm lub też prowadzić własną działalność gospodarczą świadcząc usługi ubezpieczeniowe. Działa w oparciu o nadane przez ubezpieczyciela pełnomocnictwo. Bez względu na formę zatrudnienia agent zobligowany jest do przestrzegania zasad przy rozliczaniu się z zawartych umów, druków ścisłego zarachowania i kwestionariuszy wykorzystywanych w swojej pracy oraz zainkasowanych od klientów składek.

Zdobywanie klientów uzależnione jest od tego, dla jakiej firmy pracuje agent. W dużych firmach, gdzie zainteresowane osoby zgłaszają się same, kontakty do potencjalnych klientów są przekazywane agentom przez firmę. Najczęstszą jednak metodą dotarcia do klienta są rozmowy telefoniczne, w trakcie których agent musi przekonać rozmówcę o atrakcyjności oferty. Podczas bezpośredniego spotkania z klientem agent będzie miał większą możliwość dokładnego zaprezentowania oferowanego ubezpieczenia. Ważne jest tu wzbudzenie zaufania klienta, którego trzeba traktować indywidualnie i dokładnie poznać jego potrzeby dotyczące sfery ubezpieczenia. Niezależnie od tego czy agent reprezentuje jednego czy kilku ubezpieczycieli musi bardzo dobrze znać oferowane klientowi produkty. Musi udzielić klientowi szczegółowych i wyczerpujących informacji, przedstawić pełen zakres form i rodzajów ubezpieczenia oraz zakresu ochrony ubezpieczeniowej. Zadaniem agenta jest też pomoc w dokonaniu wyboru najkorzystniejszego wariantu ubezpieczenia, mając na względzie możliwości finansowe klienta, które mogą ulegać zmianie w czasie trwania ubezpieczenia. Agent ubezpieczeniowy przed rozpoczęciem pracy musi przejść serię szkoleń i ciągle podnosić swoje kwalifikacje. Musi przede wszystkim nauczyć się bycia agentem. Musi poznać reguły prawne obowiązujące w ubezpieczeniach, ogólne warunki ubezpieczeń i na końcu zdać pozytywnie egzamin państwowy, po to aby otrzymać licencję agenta wydawaną przez Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeniowego. Dalsze szkolenia praktyczne przeprowadzane są już przez same firmy ubezpieczeniowe i dotyczą one nie tylko spraw branżowych, ale również komunikacji interpersonalnej, sztuki porozumiewania się i siły przekonywania. Zdolności interpersonalne agenta przejawiają się w samodzielnym działaniu i codziennym poszukiwaniu odbiorców jego usług. Agent musi być dostępny dla swoich klientów nie tylko w sytuacjach gdy występują zdarzenia objęte umową ubezpieczeniową, ale również w sytuacjach gdy one nie występują. W przypadku występowania zdarzeń wynikających z umowy, agent pomaga klientowi w kontaktach z ubezpieczycielem lub je usprawnia. Nawiązanie współpracy z ubezpieczycielem wiąże się ze ścisłym przestrzeganiem warunków umowy. W przypadku poważnego naruszenia przepisów, umowa może być zerwana, a nawet może dojść do pozbawienia uprawnień do wykonywania zawodu. Podstawowym aktem prawnym obowiązującym agentów jest ustawa o działalności ubezpieczeniowej, która określa wymagania stawiane osobom wykonującym zawód agenta ubezpieczeniowego. Zasada poszanowania prawa i działania zgodnie z prawem powinna być podstawową normą etyczną każdego agenta

ubezpieczeniowego.

Ze względu na szeroki wachlarz usług oferowanych przez zakłady ubezpieczeniowe zauważalna jest wśród agentów ubezpieczeniowych swego rodzaju specjalizacja. Mamy więc do czynienia z agentami sprzedającymi ubezpieczenia na życie, ubezpieczenia komunikacyjne, ubezpieczenia turystyczne, ubezpieczenia emerytalne, ubezpieczenia majątkowe, ubezpieczenia mienia, ubezpieczenia firm, ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w związku z wykonywaniem zawodu, i inne.

Środowisko pracy

Warunki materialne

Różnorodność klientów ubezpieczeniowych oraz konieczność dotarcia do nich sprawia, iż agent ubezpieczeniowy dużo się przemieszcza, dlatego też jego miejscem pracy jest zarówno własne biuro, biuro klienta, własne mieszkanie lub też mieszkanie klienta. W zawodzie tym nie występują czynniki szczególnie niebezpieczne zagrażające zdrowiu, a co za tym idzie nie ma ryzyka zapadania na choroby zawodowe. Pewną uciążliwość, szczególnie przy pracy w terenie, mogą stanowić zmiany pogodowe, dlatego też ważne jest posiadanie samochodu, co w pewnym stopniu przyczyni się do polepszenia warunków pracy. Sytuacje takie nie występują jednak aż tak często.

Warunki społeczne

Praca agenta jest pracą samodzielną, a jego społeczne środowisko stanowią klienci i pracownicy firm ubezpieczeniowych. W zależności od rodzaju ubezpieczenia agent ma do czynienia z różnego rodzaju klientami, np. inny klient będzie przy ubezpieczeniach komunikacyjnych, a inny może być przy ubezpieczeniach emerytalnych czy majątkowych.W dużej mierze praca agenta ubezpieczeniowego polega na częstych kontaktach z ludźmi, dlatego też ważne jest posiadanie umiejętności komunikacji interpersonalnej, która to w codziennej pracy agenta odgrywa bardzo ważną rolę. Wyróżnić tu można profesjonalizm związany z komunikacją werbalną i niewerbalną oraz siłę osobowości i charakteru. Umiejętne wypowiadanie się jest równie ważne jak odpowiednia autoprezentacja. Często od odpowiedniego sformułowania wypowiedzi zależy, czy uda się odpowiednio zainteresować rozmówcę i zachęcić do zakupu produktu.

Warunki organizacyjne

Ze względu na charakter pracy agent jest w ciągłym ruchu i w stałym kontakcie z ludźmi. Praca jego sprowadza się do pracy nie tylko w dni powszednie ale również w dni wolne od pracy. Godziny pracy agenta zazwyczaj są stałe, a ich zmienność zależy tylko od własnego kształtowania czasu pracy. Czas pracy spędzony w biurze ogranicza się do 6 godzin dziennie. Natomiast pozostała część dnia przeznaczona jest na indywidualne spotkania z klientami w terenie. Sytuacja taka daje agentowi dużą samodzielność w działaniu. Jednak jego samodzielność nie jest nieograniczona – firmy ubezpieczeniowe mają swoje standardy pracy – należy z nimi omawiać plany działania, składać sprawozdania i brać udział w szkoleniach. Obszar działania agenta nie ma ograniczeń terytorialnych, ale wiąże się to z dużą samodyscypliną w planowaniu i organizowaniu sobie pracy. Wyjazdy poza miejsce pracy i miejsce zamieszkania uzależnione są od szybkiego dotarcia do klienta i szybkiego sfinalizowania danej transakcji ubezpieczeniowej. Czynności wykonywane przez agenta można zaliczyć do

prac rutynowych, jednak powinny być one wykonywane bez najmniejszego zarzutu, tak aby nie spowodowały one np. opóźnienia w dostarczeniu polisy lub rezygnacji z polisy ubezpieczeniowej. Ponieważ wystawienie polisy trwa pewien czas (zwłaszcza wtedy, gdy wymagana jest dodatkowa dokumentacja np. medyczna) niezbędne jest umówienie się na spotkanie z klientem w celu osobistego dostarczenia polisy.

Nadzór nad działalnością agenta ubezpieczeniowego sprawuje zakład ubezpieczeń na rzecz którego działa agent. Kontrola taka obejmuje w szczególności prawidłowość i terminowość zawieranych umów ubezpieczenia pod względem zgodności z przepisami prawa. Kontrole takie przeprowadzane są tylko w wyjątkowych sytuacjach tj. gdy wystąpi drastyczne naruszenie przepisów. Zazwyczaj czynności kontrolne prowadzone są przy bieżącym rozliczaniu się z druków i formularzy ubezpieczeniowych. Agent ubezpieczeniowy ponosi odpowiedzialność finansową za powierzone przez klienta składki oraz odpowiada za ścisłe przestrzeganie warunków zawartej z klientem umowy.

Wymagania psychologiczne

Przy poszukiwaniu klientów przez agenta ubezpieczeniowego niezwykle ważne są umiejętności nawiązywania i utrzymywania kontaktów z ludźmi. Łatwość nawiązywania kontaktów pozwala na zdobycie zaufania klienta, pozwala też na właściwe odczytanie jego potrzeb ubezpieczeniowych. Zdolności komunikacyjne i interpersonalne pomocne są przy przedstawianiu oferowanego ubezpieczenia w sposób prosty i czytelny, aby przekonać do podjęcia decyzji. Dlatego też kandydaci na agentów ubezpieczeniowych powinni być osobami komunikatywnymi, otwartymi, wzbudzającymi zaufanie, potrafiącymi aktywnie słuchać, powinni łatwo precyzować myśli i łatwo dopasowywać się do zmieniających się warunków otoczenia. U agenta cenne są również inne cechy, jak np. entuzjazm w działaniu, pozytywne myślenie, życzliwość i cierpliwość, zdolność twórczego myślenia, innowacyjność i pomysłowość, dyspozycyjność oraz zdolności empatyczne. W pracy agenta z osobami o bardzo różnych temperamentach i osobowościach bardzo ważna jest dojrzałość emocjonalna i umiejętność pracy w sytuacjach stresujących. Musi on więc być osobą odpowiedzialną i dobrze zorganizowaną, gdyż system pracy na własny rachunek wymaga niezwykłego zaangażowania i determinacji. Bycie szefem dla samego siebie wiąże się ze stałym wyszukiwaniem klientów, organizowaniem spotkań z nimi, oferowaniem usług, zawieraniem umów i opieką nad klientami by ich nie stracić. Dlatego też ważne jest zawieranie znajomości, które pozwolą na docieranie do coraz większej ilości osób zainteresowanych ubezpieczeniem. Jeżeli odbiorca usług agenta będzie zadowolony, to poleci agenta swoim znajomym. Tworzy się wtedy tzw. łańcuszek znajomych.

Wymagania fizyczne i zdrowotne

Czynności wykonywane przez agenta, pod względem obciążenia fizycznego, można zaliczyć do prac lekkich. Specyfika pracy agenta wymaga od kandydata na to stanowisko dobrego wzroku i słuchu. Poważne wady wymowy mogą ograniczać możliwości zatrudnienia w tym zawodzie. W branży ubezpieczeniowej mogą się spełniać osoby niepełnosprawne, które posiadają bogate doświadczenie, umiejętność słuchania i doradzania w różnych sprawach życiowych. Odpowiednie zorganizowanie pracy w pomieszczeniu biurowym umożliwia zatrudnienie osób z niedowładem kończyn dolnych i poruszających się na wózkach inwalidzkich.

Warunki podjęcia pracy w zawodzie

Osoby chcące sprzedawać polisy czy ubezpieczenia nie muszą mieć wykształcenia finansowego. Równie dobrym agentem ubezpieczeniowym może być humanista i matematyk. Aby zostać agentem trzeba posiadać minimum średnie wykształcenie, a potrzebne umiejętności agent może nabyć na kursach i szkoleniach organizowanych przez firmy ubezpieczeniowe. W związku z ciągłym rozwojem rynku ubezpieczeniowego agent musi podnosić swoje kwalifikacje na specjalistycznych kursach z zakresu: prawidłowego wykonywania czynności agencyjnych, działalności zakładu ubezpieczeń oraz śledzić zmiany zachodzące na rynku ubezpieczeniowym. Ukończenie szkoleń zakończonych egzaminami pozwala na sprawne i profesjonalne wykonywanie tego zawodu. Nie bez znaczenia jest jednak doświadczenie i praktyka w branży ubezpieczeniowej. Coraz częściej jednak zatrudniane są osoby z wykształceniem wyższym w zakresie bankowości i ubezpieczeń oraz po kierunkach ekonomicznych. Niejednokrotnie praca agenta wiąże się z uruchomieniem działalności gospodarczej. Firmy ubezpieczeniowe dość często chcąc obniżyć koszty zatrudnienia pracowników proponują agentom współpracę w ramach prowadzonej przez nich działalności gospodarczej.

Możliwości awansu w hierarchii zawodowej

Towarzystwa ubezpieczeniowe stwarzają swoim agentom ubezpieczeniowym możliwości korzystania, na kolejnych etapach współpracy, z różnych typów ścieżek kariery. Pierwsza ścieżka kariery agenta związana jest z kolejnymi osiągnięciami w dziedzinie indywidualnych ubezpieczeń na życie. Agent idący tą drogą zmierza do stanowiska specjalisty w dziedzinie sprzedaży ubezpieczeń indywidualnych. Druga ścieżka związana jest z osiągnięciami w dziedzinie grupowych ubezpieczeń na życie i prowadzi do stanowiska specjalisty sprzedaży tych ubezpieczeń. Kolejna ścieżka związana jest już z wykonywaniem funkcji zarządzających, a jej uwieńczeniem jest stanowisko dyrektora oddziału lub przedstawicielstwa.

Rozwój zawodowy i kariera agenta ubezpieczeniowego związana z osiągnięciami w zakresie wykonywania pośrednictwa, w niektórych firmach ubezpieczeniowych, rozpoczyna się od stanowiska agenta - juniora i kolejno agenta - doradcy, agenta - konsultanta aż do stanowiska agenta - specjalisty. Jeżeli agent zdecyduje się wybrać karierę związaną z funkcjami zarządczymi rozwój zawodowy i kariera agenta związana z wykonywaniem funkcji polegających na organizowaniu i nadzorowaniu struktur sprzedaży. Zaczyna się od wykonywania czynności asystenta kierownika grupy, poprzez kierownika aż do dyrektora oddziału lub przedstawicielstwa. Ostatnim szczeblem kariery jest funkcja dyrektora regionalnego. Osiąganie poszczególnych stanowisk zależy od wyników pracy i zaangażowania. O efektywności pracy stanowi nie tylko liczba zawartych umów ale również wysokość średniej składki deklarowanej z tytułu zawartych umów na poziomie co najmniej średniej składki obowiązującej w danym towarzystwie ubezpieczeniowym na dzień zawarcia umowy.

Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych

Branża ubezpieczeniowa, jako jedna z niewielu branż, stwarza możliwości zatrudnienia nie tylko młodym osobom ale również osobom dojrzałym z długoletnim doświadczeniem. Możliwe jest to jednak pod warunkiem posiadania przez kandydata odpowiedniego przygotowania merytorycznego do wykonywania zawodu. Warunki formalne natomiast dotyczą tylko posiadania wykształcenia minimum średniego. Od kandydatów wymaga się ponadto dużej dyspozycyjności, umiejętności nawiązywana kontaktów z klientami, przekonywania, negocjowania i odporności na stres. Dużym

ułatwieniem w pracy agenta jest posiadanie prawa jazdy.

Możliwości zatrudnienia

Zawieranie umów ubezpieczeniowych to główny cel i treść pracy agenta ubezpieczeniowego dlatego też możliwości zatrudnienia ograniczają się do instytucji takich jak: agencje ubezpieczeniowe, zakłady ubezpieczeniowe czy też biura brokerskie. Od kilku lat powstają też prywatne agencje ubezpieczeniowe lub agencje przedstawicielskie zakładów i firm ubezpieczeniowych. Można powiedzieć, że wzrosło zapotrzebowanie na specjalistów ds. nie tylko finansów i bankowości ale również i ubezpieczeń. Większe szanse zatrudnienia dla agentów ubezpieczeniowych istnieją w dużych aglomeracjach, rozwiniętych gospodarczo, np. w województwie dolnośląskim, śląskim i mazowieckim.

Zawody pokrewne

-doradca inwestycyjny

-broker ubezpieczeniowy

Polecana literatura

- Jacek Dąbrowski, Droga do sukcesu, Wydawnictwo Akademia Sukcesu, 2001
- Zbigniew Drągalski, Listy w praktyce ubezpieczeń. Metoda pozyskiwania klientów, Wydawnictwo Poltext, 2002
- Iwona Majewska Opiekała, Umysł lidera, Wydawnictwo Medium, 1998
- Waldemar Mielczarek, Vademecum doradcy ubezpieczeniowego, Wydawnictwo Złote Myśli, 2007
- Waldemar Mielczarek, 365 dni do Sukcesu. Poznaj Metody i Techniki skutecznego agenta ubezpieczeniowego, Wydawnictwo Złote Myśli, 2007
- Brian Tracy, Maksimum osiągnięć, Wydawnictwo Muza, 1998
- Paweł Wasalski, Techniki Sprzedaży ubezpieczeń, Wydawnictwo Poltex, 2001