**Finansinių paslaugų teikėjo modulinė profesinio mokymo programa, valstybinis kodas T43041201**

**Modulio pavadinimas – „Draudimo produktų pardavimas“**

|  |  |
| --- | --- |
| Valstybinis kodas | 404120001 |
| Modulio LTKS lygis | IV |
| Apimtis mokymosi kreditais | 8 |
| Asmens pasirengimo mokytis modulyje reikalavimai (jei taikoma) | Vidurinis išsilavinimas |
| Kompetencijos | Mokymosi rezultatai | Rekomenduojamas turinys mokymosi rezultatams pasiekti |
| 1. Nustatyti kliento poreikius draudimo apsaugoms įsigyti. | 1.1. Apibrėžti draudimo teisinę aplinką ir veiklos ypatumus. | **Tema. *Draudimo teisinė aplinka Lietuvos Respublikoje*****Tema*. Draudimo bendrovės veiklos teisinė aplinka**** Europos Parlamento ir Tarybos direktyva ES 2016/97 dėl Draudimo produktų platinimo
* Draudimo įstatymas

**Tema*. Draudimo bendrovės finansinės atskaitomybės dokumentai*****Tema. *Draudimo bendrovės veiklos analizė**** Gyvybės ir ne gyvybės draudimo įmonių finansų ypatumai
* Draudimo įmonės turtas ir įsipareigojimai
* Greitojo mokumo ir kiti pagrindiniai finansiniai rodikliai. Jų vertinimas
 |
| 1.2. Apibūdinti Lietuvos draudimo rinką ir jos dalyvius. | **Tema. *Draudimo rinkos segmentavimas. Segmentavimo požymiai*****Tema. *Lietuvos draudimo rinka, dalyviai**** Lietuvos draudimo rinka (registruotos draudimo, perdraudimo veiklą ar nepriklausomo draudimo tarpininkavimo veiklą vykdančios ir brokeriųbendrovės, Lietuvoje veiklą vykdantys užsienio filialai)
* Lietuvos draudimo rinkos dalyviai ir jų teikiamos paslaugos
 |
| 1.3. Paaiškinti produktų pardavimo procesą. | **Tema. *Draudimo produktų pardavėjas: asmeninės ir profesinės savybės, jo*** ***funkcijos*****Tema. *Emocinio kapitalo svarba ir reikšmė draudimo produktų pardavime*****Tema. *Emocinio kapitalo struktūra*****Tema. *Savimotyvacija draudimo produktų pardavime*****Tema. *Savimotyvacijos priemonės*** |
| 1.4. Išsiaiškinti kliento poreikius draudimo apsaugoms įsigyti. | **Tema. *Rizika. Rizikos rūšys. Draudiminės rizikos valdymas**** Rizikos samprata
* Rizikos sudedamosios dalys
* Rizikos valdymas ir rizikos valdymo priemonės
* Draudiminės rizikos valdymas

**Tema. *Kliento draudimo poreikių nustatymas**** Svarbiausios rizikos komponentų žinios, reikalingos draudimo srityje
* Asmens, turto ir civilinės atsakomybės rizikų valdymo priemones
* Rizikos vadyba dirbant su draudimo klientais. Tipiniai asmens gyvenimo saugotini aspektai

**Tema. *Bendravimas su klientais**** Klientų tipologija
* Bendravimo su klientais būdai
* Bendravimo su klientais strategijos
* Klientų poreikių išaiškinimo ypatumai
* Pirminis ryšys su potencialiu klientu
* Bendravimas su klientais žodžiu, elektroniniais laiškais
* Klientų pasitenkinimą lemiantys veiksniai, matavimo metodai ir matavimai

**Tema. *Konfliktų sprendimas**** Konfliktinės situacijos su klientais
* Konfliktų prevencija
* Klientų skundai ir jų valdymas

**Tema. *Klientų lojalumas**** Klientų lojalumo išlaikymas ir stiprinimas
* Klientų rekomendacijos
* Įvaizdis ir jo valdymo priemonės
 |
| 1.5. Sudaryti klientų vizitavimo planus. | **Tema. *Draudimo produktų pardavimo veiklos ir laiko planavimas**** Darbotvarkės sudarymas
* Tikslų nustatymas
* Kliento vizito plano sudarymas

**Tema*. Draudimo produktų pardavimo technologijos: skambutis klientui*** |
| 1.6. Parengti draudimo pasiūlymą klientui. | **Tema. *Draudimo produktų rinkinio klientui sudarymas, pasiūlymo rengimas ir pristatymas*****Tema. *Derybos*** |
| 2. Sudaryti draudimo sutartis. | 2.1. Apibrėžti draudimo rūšis ir draudimo produktus. | **Tema. *Draudimo rūšys**** Ne gyvybės draudimo šakos rūšys, reglamentuotos Draudimo įstatyme
* Gyvybės draudimo šakos rūšys, reglamentuotos Draudimo įstatyme

**Tema. *Ne gyvybės draudimo taisyklės**** Draudimo produkto informacinis dokumentas
* Bendrosios draudimo sąlygos
* Draudimo sąlygų taikymas

**Tema. *Gyvybės draudimo taisyklės**** [Pagrindinės informacijos dokumentai](https://www.seb.lt/PID)
* Bendrosios nuostatos
* Gyvybės ir papildomų asmens rizikų draudimo sąlygos
* Investavimo kryptis ir objektai

**Tema. *Draudimo paslaugų kainos struktūra**** Selekcija („blogų rizikų atranka“)
* Draudimo įmokos struktūra
* Draudimo tarifas. Pagrindiniai draudiko tarifų politikos principai
* Draudimo tarifųapskaičiavimas
 |
| 2.2. Paaiškinti esmines draudimo sutarties sąlygas. | **Tema. *Draudimo sutartis**** Esminės draudimo sutarties sąlygos
* Draudimo sutarties sudarymo ir jos įsigaliojimo ypatumai
* Sutartinių santykių dalyvių teisės ir pareigos
* Draudimo sutarties pakeitimo, negaliojimo ir pabaigos ypatumai
 |
| 2.3. Įforminti draudimo sutartis. | **Tema. *Fizinių ir juridinių asmenų draudimo sutarčių įforminimas**** Fizinių asmenų draudimo sutarties įforminimas
* Juridinių asmenų draudimo sutarties įforminimas

**Tema. *Skirtingų draudimo sutarčių įforminimas**** Ne gyvybės draudime
* Gyvybės draudime
 |
| 3. Aptarnauti klientus po draudimo sutarties sudarymo.  | 3.1. Konsultuoti klientą draudimo sutarties galiojimo metu. | **Tema*. Draudimo produktų pardavimo technologijos**** Aptarnavimas po pirkimo
* Pridėtinis pardavimas
* Rekomendacijų gavimas (gyvybės draudime)
 |
| 3.2. Administruoti žalas, įvykus draudžiamajam įvykiui. | **Tema*. Žalų administravimo ypatumai ne gyvybės draudime*****Tema*. Draudimo produktų pardavimo technologijos: palaikymas žalos atveju*** |
| 3.3. Tęsti draudimo sutartį. | **Tema*. Draudimo produktų pardavimo technologijos**** Sutarties atnaujinimas (ne gyvybės draudime)
* Sutarties auditas ir sąlygų patikslinimas (gyvybės draudime)
 |
| 4. Konsultuoti klientus dėl investavimo krypčių parinkimo (tik gyvybės draudimo produktams). | 4.1. Paaiškinti esminius investavimo principus. | **Tema*. Investavimo pagrindai**** Investavimo samprata
* Investavimo rinkos dalyviai
* Finansų rinkos
* Investavimo procesas
 |
| 4.2. Suteikti klientams informaciją apie draudimo kompanijos vykdomą investicinę veiklą. | **Tema*. Investavimo pagrindai**** Investicijas sąlygojantys veiksniai
* Investicinės veiklos efektyvumo įvertinimas
 |
| Mokymosi pasiekimų vertinimo kriterijai  | Apibūdinta draudimo teisinė aplinka ir išskirti draudimo veiklos ypatumai, apibūdinta Lietuvos draudimo rinka ir jos dalyviai. Pademonstruotos žinios apie taikytinus teisės aktus, kuriais reglamentuojamas draudimo produktų platinimas, apie pensijų sistemos organizavimą ir jos garantuojamas išmokas, apie draudimo bendrovės finansinės atskaitomybės dokumentus bei gyvybės ir ne gyvybės draudimo įmonių finansų valdymą.Pateikta informacija apie rizikos valdymą, paaiškinta, kaip kliento lūkesčiai ir jų nepateisinimas lemia sutarties tęstinumą.Apibūdintos draudimo rūšys ir draudimo produktai. Išskirtos ir paaiškintos esminės draudimo sutarties sąlygos, draudimo sutarties įforminimo stadijos, išaiškintos kliento sutarties išlaikymo priežastys ir jų nutraukimo pasekmės.Paaiškinta, kaip draudimo sutarties galiojimo metu klientas turi būti konsultuojamas ir aptarnaujamas. Pagal nustatytus kliento poreikius draudimo apsaugoms įgyti, pateiktas optimalus apsaugos paketo variantas. Atsižvelgiant į esamus kliento poreikius, sudarytas kliento vizitų planas bei parengti pavyzdiniai draudimo pasiūlymai klientui. Paaiškintas ir praktiškai pademonstruotas produktų pardavimo procesas ir finalinis sutarties pasirašymo momentas.Pagal nurodytus žalų administravimo ypatumus, išnagrinėtas fizinių ir juridinių asmenų turto, vairuotojų civilinės atsakomybės, KASKO, sveikatos draudimai. Apibūdinti labiausiai paplitę sukčiavimo atvejai TPVCA, KASKO, fizinių ir juridinių asmenų turto draudimuose. Apibūdintos problemos, su kuriomis dažniausiai susiduriama vertinant iš šių draudimų kylančias žalas. Pasiūlytos priemonės, kurių galima imtis siekiant sumažinti ar išvengti vertinimo problemų. Apibendrinta žalų administravimo tvarka įvykus draudžiamajam įvykiui.Paaiškinta klientų skundų valdymo sistema.Išskirti ir paaiškinti esminiai investavimo principai, klientui suteikta informacija apie draudimo kompanijos vykdomą investicinę veiklą. Suteiktos žinios apie skirtingų investavimo galimybių privalumus ir trūkumus klientams (draudėjams).Pristatyta prezentacijos ir nekonfliktinių derybų nauda. Pateikti galimų konfliktų pavyzdžiai ir jų sprendimo būdai. Parašytas verslo laiškas elektroniniu būdu. Paaiškinti verslo etikos principai ir taisyklės.Pademonstruotas konfliktinės situacijos valdymas. Apibrėžti tinkami interesų konfliktų, galinčių pažeisti draudimo tarpininko ar draudimo įmonės klientų ar potencialių klientų interesus, tipų nustatymo kriterijai. |
| Reikalavimai mokymui skirtiems metodiniams ir materialiesiems ištekliams | *Mokymo(si) medžiaga:** Vadovėliai ir kita mokomoji medžiaga
* Testas turimiems gebėjimams vertinti
* Teisės aktai, reglamentuojantys draudimo produktų platinimo veiklą

*Mokymo(si) priemonės:** Techninės priemonės mokymo(si) medžiagai iliustruoti, vizualizuoti, pristatyti
* Sutarčių, draudimo produktų informacinių dokumentų pavyzdžiai
 |
| Reikalavimai teorinio ir praktinio mokymo vietai | Klasė ar kita mokymui(si) pritaikyta patalpa su techninėmis priemonėmis (kompiuteriu, vaizdo projektoriumi, rašymo lenta) mokymo(si) medžiagai pateikti.Praktinio mokymo klasė (patalpa), aprūpinta kompiuteriais ir interneto prieiga. |
| Reikalavimai mokytojų dalykiniam pasirengimui (dalykinei kvalifikacijai) | Modulį gali vesti mokytojas, turintis:1) Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme ir Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2014 m. rugpjūčio 29 d. įsakymu Nr. V-774 „Dėl Reikalavimų mokytojų kvalifikacijai aprašo patvirtinimo“, nustatytą išsilavinimą ir kvalifikaciją;2) finansų, apskaitos studijų krypties ar lygiavertį išsilavinimą arba ne mažesnę kaip 3 metų profesinės veiklos patirtį rizikos valdymo draudimo srityje. |