

Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 133/2010. (IV. 22.) Korm. rendelet alapján:

Szakképesítés, szakképesítés-elágazás, rész-szakképesítés, szakképesítés-ráépülés azonosító száma és megnevezése, valamint a kapcsolódó szakképesítés megnevezése:

| | | |
|----------------------|--|--|
| 54 347 01 0010 54 01 | Emberi erőforrás ügyfélkapcsolati szakügyintéző | Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző |
| 54 347 01 0010 54 02 | IT helpdesk ügyfélkapcsolati szakügyintéző | Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző |
| 54 347 01 0010 54 03 | Távközlési ügyfélkapcsolati szakügyintéző | Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző |
| 54 347 01 0010 54 04 | Üzleti kommunikációs szakügyintéző | Idegen nyelvi ügyfélkapcsolati szakügyintéző |
| 52 347 02 0000 00 00 | Személyes ügyfélszolgálati asszisztens | Személyes ügyfélszolgálati asszisztens |
| 52 347 03 0000 00 00 | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens |
| 52 347 03 0000 00 00 | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens |
| 52 347 03 0000 00 00 | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens |
| 52 347 03 0000 00 00 | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens | Telefonos és elektronikus ügyfélkapcsolati asszisztens |

Értékelés

Összesen: 100 pont

100% = 100 pont

A VIZSGAFELADAT MEGOLDÁSÁRA JAVASOLT %-OS EREDMÉNY:

EBBEN A VIZSGARÉSZBEN A VIZSGAFELADAT ARÁNYA 50%.

1. Olvassa el figyelmesen, és a cég nevében, a levél után közölt háttérinformációk felhasználásával válaszolja meg az „FUNDUS BIZTOSÍTÓ Zrt.” (1003 Budapest, Estike utca 24.) egyik ügyfelétől beérkezett panaszos levelet!

Az ügyfél panaszos levele:

Tisztelt Biztosító Társaság!

A mai napon, telefonon történt érdeklődésemre az Önök kárszakértője közölte, hogy az előzetes kalkuláció szerint a tűzkáromra összesen 2.123.843.- Ft-ot áll módjában kifizettetni.

Nevetséges, ez 30 %-kal kevesebb, hiszen a teljes károm az 3.024.580.- Ft, de talán kezdjük a legelején. 2011. december 15-én feleségem a tűzhelyre helyezte a serpenyőt, hogy olajat melegítsen a rántott szelethez, majd a vezetékes telefon csengő hangjára a szobába szaladt, hogy azt felvegye. A barátnőjével élénk egyeztetésbe kezdett egy közös program szervezése miatt és megfeledkezett az olajról. Kb. 10 perc múlva arra lett figyelmes, hogy fekete füstfelhő terjeng a szoba felé, ijedtében egy takaróval a kezében szaladt a konyha felé, de már esélye sem volt oda bemenni, mert az lángokban állt. A tűzoltók rövid idő alatt kiértek, és mindent megtettek azért, hogy a lakásunk további része, valamint a társasház körülöttünk lévő lakásaira át ne terjedjen a tűz.

A konyhánk teljesen kiégett, a lakásunk 1 hónapig lakhatatlanná vált, mert a vízzel történő oltás miatt áramtalanítani kellett és minden szellőztetés ellenére, kibírhatatlan füstszag volt.

A kár helyreállítási költségei a következők szerint alakultak:

- 1. Konyhabútor csere 1.500.000.- Ft*
- 2. Konyhai készülékek cseréje: 450.000.- Ft*
- 3. Konyhai eszközök cseréje: 400.000.- Ft*
- 4. Takarítási költségek profi szakemberekkel: 200.000.- Ft*
- 5. Festési költség előszoba, konyha: 100.000.- Ft*
- 6. Textiltisztítási költségek: 360.000.- Ft*
- 7. A lakás ózonos fertőtlenítése: 14.580.- Ft*

Ez összesen: 3.024.580.- Ft (számla másolatok mellékelve)

Kérem, segítségüket és szíves magyarázatukat arra vonatkozóan, hogy miért vont le a kárszakértő majd 1 millió Ft-ot a kártérítési összegből!

Budapest, 2012. 02. 26.

Válaszukat várva üdvözlettel:

Tóth András

9400 Sopron Ibolya út 2. XI.104.

A levél megválaszolásához felhasználható háttér információk:

Az ügyféltörténetben a következő feljegyzések szerepelnek 2004-2012. évre vonatkozóan:

Az ügyfél adatai:

- *Tóth András*
- *9400 Sopron Ibolya út 2. XI.104.*
- *Ügyfél-azonosító: 692314311080322*
- *Biztosítási módozat: Házőrző lakásbiztosítás*
- *Éves díj: 46.298.- Ft*
- *Fizetési mód: csekk*
- *Fizetési ütem: negyedév*
- *Hátralék: 0.- Ft*
- *Kockázatviselés kezdete: 2004. február 18.*
- *Biztosítási évforduló: a kockázatviselés kezdetét követő minden év február 18.*
- *Értékkövetés: 2005.januári index levelet a szerződő visszaküldte és kérte annak törlését*
- *Kártörténet: erre a szerződésre kárkifizetés még nem történt*

Kivonat a Házőrző Lakásbiztosítási szerződés feltétel rendszeréből:

Mi a biztosítási összeg és az értékkövetés?

Biztosítási összeg

Lakás, illetve általános háztartási ingóságok biztosításánál a biztosítási összeg a lakóépület/lakás hasznos alapterülete alapján meghatározott és a biztosítási ajánlaton megjelölt újraképzési érték, illetve új állapotban való beképzési érték.

Amennyiben az épületérték, illetve az ingóságok értéke káresemény bekövetkeztekor nem azonos az ajánlaton feltüntetett összeggel, a biztosító a biztosításra feladott és a tényleges érték arányában nyújt kártérítést.

Értékkövetés

A biztosító az újérték biztosítás fenntartása érdekében a biztosítási összeget és a díjat évente egy alkalommal az árszínvonal változásához hozzáigazítja. Adott naptári évben az értékkövetés alapjául a Központi Statisztikai Hivatal által előző év szeptemberében kiadott index értékek szolgálnak. Ezeket az indexszámokat a biztosító a biztosítási évfordulókor veszi figyelembe és ennek megfelelően módosítja a biztosítási összeget, illetve a biztosítási díjat.

Az értékkövetéssel módosított biztosítási összeg az előző biztosítási időszak biztosítási összegének és az indexszámnak a szorzata.

A vagyoncsoportonként (épület-, ingóság, ékszer stb.) módosított biztosítási összegekről és biztosítási díjról a biztosító a biztosítási évfordulót megelőzően írásban értesíti a szerződőt.

Ha a szerződő a módosítást nem kívánja, az értesítő biztosítóhoz való visszaküldésével írásban kérheti a biztosításának eredeti összegekre való visszaállítását. A biztosító az értékkövető indexet mindig a biztosítás megkötésétől vagy az utolsó értékkövetéstől halmozottan számítja.

Mi az alulbiztosítás és hogyan kerülhető el?

Alulbiztosítás és következményei

Alulbiztosítás akkor fordul elő, ha a biztosítási összeg alacsonyabb annál az értéknél, amelyből a károsodott vagyontárgyat újra fel lehet építeni, illetőleg pótolni lehet. Fentiekből következik, hogy ez nem lehet célja a lakásbiztosításnak, hiszen minden lakástulajdonos pontosan azt akarja, hogy a kártérítési összegből károsodott értékeinek helyébe újat tudjon vásárolni vagy a régit teljes mértékben helyre tudja állítani. A biztosítási összegnek fedeznie kell az épület, lakás újraépítési költségét, a lakástartalom újrabeszerzési értékét.

Alulbiztosítottsághoz vezethet:

- ha a lakásnak nem az egész területét biztosítják;
- ha szerződés megkötése, illetve az utolsó módosítása óta új vagyontárgyakat vásárolnak vagy épületéhez hozzáépítenek;
- ha felkínált értékkövetéssel nem élnek.

Példa alulbiztosítottságra

Adott egy 100 m² alapterületű lakás, amelynek az újraépítési értéke 20.000.000 Ft., a lakásban lévő ingóságok értéke (bútorok, műszaki berendezések, személyi használatú vagyontárgyak stb.) 5.000.000.- Ft. A biztosítás kötésekor a biztosítási szerződés díját a teljes érték, tehát a 25.000.000.- Ft-ra kalkulálják ki. Amennyiben a biztosító pl. 5% értékkövetést határoz meg, úgy a biztosított érték az éves inflációs értékkel növelten a megőrzi értékállóságát. Ha a szerződő az értékkövetést elutasítja úgy a biztosítási összeg (lásd.1.-es pont) 5%-kal csökken.

Káresemény esetén amilyen arányban kevesebb díjat fizetett a teljes biztosítási összeghez képest a szerződő olyan arányban csökkentik a kár összegét is. Fenti példánk alapján egy 1.000.000.- Ft-os káreseménynél a kártérítési összegből 5%-ot, tehát 50.000.-Ft-ot levonnak, mert erre az összegre nem fizettek biztosítási díjat.

Hogyan kerülhető el az alulbiztosítottság?

Nem vizsgál a biztosító alulbiztosítottságot, ha

- a lakóépület/lakás alapterülete megegyezik az ajánlaton feltüntetett alapterülettel és
- a szerződő minden biztosítási évforduló alkalmával elfogadja a meghatározott automatikus értékkövetést.