



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SİGORTA ACENTESİ TEKNİK PERSONELİ
SEVİYE 4**

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	SİGORTA ACENTESİ TEKNİK PERSONELİ
Seviye:	4
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Finans Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	 Tarih ve Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	
Revizyon No:	00

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

HASAR: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınan bir riskin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan finansal bir zararı,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSTİSNALAR: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış bir riskin gerçekleşmesi halinde sigorta teminat kapsamı dışında kalan ve sigorta sözleşmesinde yazılı olarak belirtilen durumları,

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurumu'nu,

MUAFİYET: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına bir riskin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan ve parayla ölçülebilen bir zararın kısmen sigorta ettiren ve/veya sigortalı tarafından karşılanmasını,

ÖZEL ŞART: Sigortacılık kanun ve yönetmelikleri ile sigorta genel şartlarına aykırı olmamak şartı ile sigorta sözleşmesine taraf olan sigortacı ile sigorta ettirenin üzerinde karşılıklı olarak anlaştığı ve sigorta sözleşmesinde belirtilen özel sözleşme şartlarını,

POLİÇE: Sigorta poliçesi, sigorta sözleşmesi taraflarının hak ve yükümlülüklerini gösteren, sigorta bedeli, sigorta primi, primin ödenme zamanı ve yeri, sigorta konusu, sigorta süresi vb. hususların belirtildiği, sigortacı tarafından imzalanarak sigorta ettirene verilen ve sigorta sözleşmesini temsil eden yazılı belgeyi,

PRİM: Sigortacı tarafından sigorta sözleşmesinde belirtilen risklerin teminat altına alınması karşılığında sigorta ettiren ve/veya sigortalı tarafından para olarak ödenen bedeli,

RİSK: Sigorta sözleşmesi ile sigortacı tarafından teminat altına alınmış ve sigortanın konusunu oluşturan sigortalı kişinin/mal varlığının karşı karşıya bulunduğu tehlikeler veya sorumlulukları,

SİGORTA SÖZLEŞMESİ: Sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun meydana gelmesi halinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmeyi,

TEMİNAT: Sigortacının, sigorta ettirene/sigortalıya sigorta sözleşmesinde belirtilen bir riskin gerçekleşmesi halinde vermeyi taahhüt ettiği maddi güvenceyi

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	5
2. MESLEK TANITIMI	6
2.1. Meslek Tanımı.....	6
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	6
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	6
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	6
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	6
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	7
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	8
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	18
3.3. Bilgi ve Beceriler	18
3.4. Tutum ve Davranışlar	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSRŞB) tarafından hazırlanmıştır.

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş MYK Finans Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, acenteler, bankalar, özel kanunla kurulmuş ve kendisine sigorta acenteliği yapma yetkisi tanınan kurumlar ve sözleşme yapmaya veya prim tahsiline, hayat sigortaları veya zorunlu sigortalarla sınırlı olarak yetki verilen sigorta acentelerinde sigortacılık işlemlerini yapan ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği nezdinde tutulan listede kayıtlı ve kayıtlı olduğuna dair belge olarak kendisine kimlik verilen yetkilendirilmiş yönetici veya kadrolu personeldir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3321 (Sigorta temsilcileri)

2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu
4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
4857 sayılı İş Kanunu
5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü
Sağlık Bakanlığı İlkyardım Yönetmeliği

Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan diğer mevzuat, kanun, tüzük ve yönetmeliklere uyulması ve konu ile ilgili risk analizi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu
6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ilgili hükümleri
818 sayılı Borçlar Kanunu
Sigorta Acenteleri Yönetmeliği

Ayrıca meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4); çalışma ortamı; havalandırma, ısıtma ve soğutma sistemlerini içeren, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, yeterli

aydınlatma sistemi ve gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) ofis ortamıdır.

Bunun yanı sıra, olası müşterilere ulaşmak ve mevcut müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek adına ofis ortamı dışında da çalışabilir. Hedef odaklı çalıştığı durumlarda esnek çalışma saatlerine uyumlu olmalıdır.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Sigorta Acenteleri Yönetmeliği'nde belirtilen eğitim ve sınav yükümlülüğünü yerine getirmiş olmalıdır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş yeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği politikalarını uygulamak (devamı var)	A.1	Acil durum ve iş sağlığı ve güvenliği talimatlarını uygulamak	A.1.1	Yasa ve iş yerine özgü iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygular.
				A.1.2	İSG ile ilgili şirketin düzenlediği eğitimlere katılır, öğrendiği koruma ve müdahale araçlarını gereği halinde kullanır.
				A.1.3	İş yerinin acil durum, iş sağlığı ve güvenliği prosedürlerine aykırı gördüğü durumlar hakkında ilgilileri bilgilendirir.
				A.1.4	Acil durum ve/veya iş kazası meydana gelmesi halinde, iş yerinin acil durum, iş sağlığı ve güvenliği prosedürlerini uygular.
		A.2	Çevre koruma önlemlerini almak	A.2.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.2.2	Çevre korumaya karşı önlemleri yapılan işin gerekliliklerine uygun şekilde ve azami ölçüde uygular.
				A.3.3	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş yeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği politikalarını uygulamak	A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Aracılık yapılan şirkete/şirketlere özgü talimat ve uygulama ilkelerinde belirtilen kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde görevlerini yerine getirir.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları acente sahibine bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Sigortalılardan ve acente sahibinden sağladığı hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirim alır ve geliştirilmek için çalışır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.1	İş akışını planlamak	B.1.1	Acente sahibi ve/veya çalışma arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.
				B.1.2	Görüşme yapacağı kişilerin sosyo-ekonomik özelliklerine ve uygunluk durumuna göre öncelikli olarak ulaşacağı kişileri belirler.
				B.1.3	Aylık satış hedeflerine göre zaman ve randevu planlamasını yapar.
		B.2	Görüşme ve satışlarını raporlamak	B.2.1	Yaptığı görüşmeler ve gerçekleştirdiği satışların sonuçlarını belirli aralıklarla amirine bildirir.
				B.2.2	Görüşmelerde ortaya çıkan sorunları ve zorlu durumları raporlar, düzeltilmesine katkıda bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Müşteri portföyü oluşturmak	C.1	Olası müşterilere ulaşmak	C.1.1	Mevcut müşterilerinden referans alarak olası müşterilere ulaşır.
				C.1.2	Mevcut kurumsal müşterilerinin çalışanlarına tanıtım yapar.
				C.1.3	Acentenin yer aldığı bölgede düzenlenen sosyal etkinliklere ve toplantılara katılır.
		C.2	Satış-pazarlama odaklı görüşmeler gerçekleştirmek	C.2.1	Görüşme talep edeceği kişiye, kendisine hangi kaynaktan ulaştığına dair bilgi verir.
				C.2.2	Kendini tanıtır ve görüşmenin amacı hakkında bilgi verir.
				C.2.3	Kurumsal müşteri görüşmesi öncesi, çeşitli kaynaklardan, firma hakkında bilgi toplar.
				C.2.4	Dağıtmak amacı ile sigorta ve sigorta ürünlerine ilişkin tanıtım broşürlerini yanında taşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak (devamı var)	D.1	Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmek	D.1.1	Müşterinin daha önceden yaptırmış olduğu ve/veya halen var olan sigortası olup olmadığını sorgular.
				D.1.2	Müşterinin sigortası var ise teminat altına aldığı kıymetleri ve poliçe koşullarını öğrenmeye çalışır.
				D.1.3	Müşterinin teminat dışı bıraktığı kıymetler hakkında bilgi alır ve sebebini anlamaya çalışır.
				D.1.4	Müşterinin geçmişteki sigortalı ve sigortasız hasarlarını öğrenir.
				D.1.5	Müşterinin sigortaya ilişkin görüşlerini öğrenir.
				D.1.6	Müşterinin sigortası yok ise, sigortalanabilir kıymetleri hakkında bilgi alır.
				D.1.7	Müşterinin, kişisel risk algısını ve buna yönelik aldığı tedbirleri anlamaya çalışır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak (devamı var)	D.2	Müşterilere çözüm önerileri geliştirmek	D.2.1	Olası müşterilerin maruz kalabileceği riskler hakkında çeşitli senaryolar geliştirir ve müşteriye izah eder.
				D.2.2	Ürünlerin teminat kapsamı hakkında bilgi verir; teminat dışı kalan riskler ve olası sonuçlarını açıklar.
				D.2.3	Müşterinin sorularına net ve anlaşılır cevaplar vererek sigortaya ilişkin şüphelerini gidermeye çalışır.
				D.2.4	Standart sigorta ürünlerinin teminatları dışında kalabilecek risklerin, ek teminatlar aracılığı ile nasıl koruma altına alınabileceğini açıklar ve bedelleri hakkında bilgi verir.
				D.2.5	Benzer müşteri profillerinin karşılaştığı hasarlar ve sonuçları hakkında örnekler verir.
				D.2.6	Karmaşık ve büyük riskler için sigorta şirketi teknik personelinden destek alır.
				D.2.7	Teminat kapsamı açısından birbiri ile ilişkilendirilebilecek ürünler için çapraz satış olanaklarını değerlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak	D.3	Müşterilere fiyat teklifi vermek	D.3.1	Müşteriye, sigortalanacak kıymete ve varsa ek teminat talebine ilişkin bilgileri sigorta şirketinin ekranına girer.
				D.3.2	Müşterinin, aynı sigorta ihtiyacına yönelik başka bir fiyat teklifi alıp almadığını öğrenmeye çalışır.
				D.3.3	Müşterinin moralitesi ve rekabetin gerektirdiği koşulları dikkate alarak gerektiği hallerde ve sigorta şirketinin verdiği yetki dahilinde indirim kullanır.
				D.3.4	Ödeme imkanı ve koşulları hakkında bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Sigorta şirketi/şirketleri adına sigorta sözleşmesi düzenlemek	E.1	Sigorta sözleşmesi düzenlemek üzere bilgi ve belge toplamak	E.1.1	Müşteriden teminat altına alınacak kıymete ilişkin bilgi ve belge talep eder.
				E.1.2	Sunulan bilgi ve belgelerin doğru, eksiksiz ve tutarlı olduğundan emin olur.
		E.2	Sigorta sözleşmesi hakkında müşteriye bilgilendirmek	E.2.1	Sözleşmede yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetleri açık ve anlaşılır bir biçimde açıklar ve müşterinin onayını alır.
				E.2.2	Sözleşme süresince sigortacı ve sigortalının uyması gereken yükümlülükler hakkında bilgi verir.
		E.3	Sigorta sözleşmesini müşteriye sunmak	E.3.1	Sözleşmenin müşteri tarafından da imzalandığını kontrol eder ve bir nüshasını müşteriye verir.
				E.3.2	Sözleşmeye, üzerinde teknik personel kimlik bilgileri bulunan kaşesini basar.
				E.3.3	Yetki limitlerini aşan durumlarda sigorta şirketi tarafından verilen talimatları uygular.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Mevcut müşteri ilişkilerini yönetmek	F.1	Mevcut müşteriler için sözleşme/poliçe takibi yapmak	F.1.1	Mevcut müşteri portföyünün sigorta sözleşmesi bitiş tarihlerini takip eder.
				F.1.2	Vade sonunda, sigortalıları bilgilendirir.
				F.1.3	Prim tahsilatını takip eder.
				F.1.4	Yenileme dönemi gelen mevcut müşterileri önceden bilgilendirir ve yenileme için gerekli işlemleri başlatmak üzere onay alır.
				F.1.5	Yenileme öncesinde, mevcut müşterinin geçmiş hasar durumunu kontrol eder, vadesi dolan poliçenin/sözleşmenin şartlarında ağırlaşma olup olmadığını belirler.
				F.1.6	Yenileme ve değişiklikler için gerekli bilgi ve belgeleri talep eder.
				F.1.7	Yetkisini aşan hususları ilgili sigorta şirketinin teknik uzmanı/müdürü ile koordineli olarak yürütür.
				F.1.8	Düzenli müşteri ziyaretleri gerçekleştirerek sigortalıların soru, görüş ve önerilerini alır.
		F.2	Hasar durumunda mevcut müşterilere destek olmak	F.2.1	Hasar/tazminat taleplerini, detaylı bilgi ve belge ile birlikte, ilgili sigorta şirketine iletir; hasar/tazminat dosyalarının açılmasını takip eder.
				F.2.2	Sigorta şirketi tarafından yürütülen ekspertiz sürecini takip eder; sigortalıya süreç hakkında bilgi verir.
				F.2.3	Tanzim edilecek hasarlarda ödemeyi takip eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
F	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	F.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	F.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				F.1.3	Mesleğine ilişkin mevzuatın zorunlu kıldığı eğitimlere katılır.
				F.1.4	Bilgilendirme yönetmeliğine ilişkin değişiklikleri takip ederek, değişiklikleri çalışmalarına yansıtır..
				F.1.5	Masak mevzuatınayönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
		F.2	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	F.2.1	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				F.2.2	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri takip eder (faiz oranları, vergi düzenlemeleri, vb.).
				F.2.3	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				F.2.4	Sigorta şirketlerinin risk ve hasar politikalarını takip eder.
				F.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen risk kabul politikalarını takip eder.
				F.2.6	Satışını yaptığı ürünlerin teminat veya şartlarında meydana gelebilecek değişiklikleri takip eder.
				F.2.7	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar ve donanımları
3. Fotokopi makinesi
4. Teknik personel kimlik kartı
5. Sigorta ürünlerine ilişkin tanıtıcı dokümanlar
6. Hesap makinesi
7. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, akıllı cep telefonları)
8. Kablosuz internet erişim cihazları
9. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
10. Tarayıcı
11. Telefaks
12. Yazıcı

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Adına poliçe düzenlediği sigorta şirketlerinin hizmet ve çalışma prosedürleri bilgisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
5. Beden dilini ve tüketici psikolojisini anlama becerisi
6. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
7. Dönüştürülebilen malzemelerin ayrılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
8. Empati yeteneği
9. Hedef odaklı çalışma becerisi
10. İkna becerisi
11. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
12. İşlerinde öncelik belirleme ve önceliklere göre hareket etme becerisi
13. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
14. Kurumu temsil becerisi
15. MASAK Mevzuatı bilgisi
16. Mesleki terim bilgisi
17. Piyasadaki benzer ürün ve hizmet bilgisi
18. Problemlerin teşhisini doğru yapma ve çözüm önerileri geliştirme becerisi
19. Raporlama bilgi ve becerisi
20. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar; meslek kuruluşları; dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) hakkında bilgi
21. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı, koşulları; sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
22. Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik bilgisi
23. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kuralları bilgisi
24. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları hakkında bilgi
25. Sigortalananabilir risklere ilişkin bilgi

- 26. Teknoloji kullanımı becerisi
- 27. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
- 28. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde karar vermek
2. Çalışma zamanını etkili ve verimli kullanmak
3. Çalışmalarında planlı, organize ve dikkatli olmak; sorumluluk bilinci ile hareket etmek
4. Çalışmalarında yeniliklere açık ve geliştirici olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
8. Detay odaklı çalışmak ve işini takip etmek
9. Ekip içinde uyumlu çalışmak
10. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
11. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak; mesleki bilgilerini geliştirmeye ve işini etkileyebilecek sektöre ilişkin güncel olayları takip etmeye önem vermek
12. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
13. Hizmet ve kalite odaklı yaklaşım sergilemek
14. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
15. İlgili kişi ve birimlere zamanında ve doğru bilgi aktarmak
16. İş süreçleri ve görev tanımlarına uygun çalışmak
17. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
18. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
19. Kendi performansını sürekli gözden geçirmek ve geliştirmek için istekli olmak
20. Müşteri taleplerine karşılık anlayışlı olmak ve empati kurmak
21. Müşterilerden aldığı bilgilerin gizliliğine özen göstermek ve bu bilgileri sadece yetkili kişilerle paylaşmak
22. Soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretebilmek
23. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
24. Sorunlar karşısında çözüme yönelik yaklaşımlarda bulunmak
25. Şirket çıkarları ve müşteri beklentileri arasında dengeli olmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1.Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

Mehmet KALKAVAN, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, Genel Sekreter Yardımcısı

Prof. Dr. Suna ÖZYÜKSEL, Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Müdür

Hamit Barış TAŞ, Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Uzman

2.Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

Mehmet KALKAVAN, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği, Genel Sekreter Yardımcısı

Prof. Dr. Suna ÖZYÜKSEL, Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Müdür

Hamit Barış TAŞ, Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Uzman

3.Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Adıyaman Üniversitesi Besni Meslek Yüksekokulu

Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli Meslek Yüksekokulu

Afyon Kocatepe Üniversitesi Emirdağ Meslek Yüksekokulu

Ahi Evran Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Aksaray Üniversitesi Ortaköy Meslek Yüksekokulu

Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi

Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Ankara Sanayi Odası (ASO)

Ankara Ticaret Odası (ATO)

Atatürk Üniversitesi Pasinler Meslek Yüksekokulu

Bahçeşehir Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Balıkesir Üniversitesi Bigadiç Meslek Yüksekokulu

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu

Batman Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Beykent Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Bilecik Üniversitesi Bozüyük Meslek Yüksekokulu
Bitlis Eren Üniversitesi Hizan Meslek Yüksekokulu
Bozok Üniversitesi Akdağmadeni Meslek Yüksekokulu
Bülent Ecevit Üniversitesi Alaplı Meslek Yüksekokulu
Celal Bayar Üniversitesi Demirci Meslek Yüksekokulu
Cumhuriyet Üniversitesi Zara Veysel Dursun Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Çağ Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Ayvacık Meslek Yüksekokulu
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
Çukurova Üniversitesi Kozan Meslek Yüksekokulu
Devlet Personel Başkanlığı
Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)
Dicle Üniversitesi Çermik Meslek Yüksekokulu
Doğu Akdeniz Üniversitesi Bilgisayar ve Teknoloji Yüksekokulu
Doğuş Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)
Erzincan Üniversitesi Kemah Meslek Yüksekokulu
Fatih Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
Gaziosmanpaşa Üniversitesi Niksar Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Gaziantep Üniversitesi Gaziantep Meslek Yüksekokulu
Gedik Meslek Yüksekokulu
Gediz Üniversitesi Gediz Meslek Yüksekokulu
Giresun Üniversitesi Tirebolu Mehmet Bayrak Meslek Yüksekokulu
Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
Hacettepe Üniversitesi Aktüerya Bilimleri Bölümü
Hak-İş Konfederasyonu

Hakkari Üniversitesi Hakkari Meslek Yüksekokulu

Haliç Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Harran Üniversitesi Sıruç Meslek Yüksekokulu

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü

Iğdır Üniversitesi Iğdır Meslek Yüksekokulu

İnönü Üniversitesi Arapgir Meslek Yüksekokulu

İstanbul Arel Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu BİL Meslek Yüksekokulu

İstanbul Gelişim Üniversitesi Gelişim Meslek Yüksekokulu

İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu

İstanbul Kültür Üniversitesi İşletmecilik Meslek Yüksekokulu

İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

İstanbul Ticaret Odası (İTO)

Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Kapadokya Meslek Yüksekokulu

Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Kırklareli Üniversitesi Vize Meslek Yüksekokulu

Kocaeli Üniversitesi Kandıra Meslek Yüksekokulu

Karadeniz Teknik Üniversitesi Vakıfkebir Meslek Yüksekokulu

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB)

MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Gölhisar Meslek Yüksekokulu

Mersin Üniversitesi Erdemli Meslek Yüksekokulu

Mustafa Kemal Üniversitesi Samandağ Meslek Yüksekokulu

Muş Alparslan Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu

Nevşehir Üniversitesi Gülşehir Meslek Yüksekokulu

Niğde Üniversitesi Niğde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Okan Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Pamukkale Üniversitesi Çivril Atasay Kamer Meslek Yüksekokulu

Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Ardeşen Meslek Yüksekokulu

Sakarya Üniversitesi Sapanca Meslek Yüksekokulu

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Sermaye Piyasası Kurulu

Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç Meslek Yüksekokulu

Sütçü İmam Üniversitesi Göksun Meslek Yüksekokulu

TOBB Sigorta Acenteleri İcra Komitesi

Trakya Üniversitesi Edirne Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Tunceli Üniversitesi Tunceli Meslek Yüksekokulu

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu (TESK)

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)

Türkiye İş Kurumu (İŞKUR)

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TURK-İŞ)

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK)

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB)

Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Uşak Üniversitesi Eşme Meslek Yüksekokulu

Yaşar Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Yeni Yüzyıl Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Yıldız Teknik Üniversitesi Meslek Yüksekokulu

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Erciş Meslek Yüksekokulu

19 Mayıs Üniversitesi Çarşamba Ticaret Borsası Meslek Yüksekokulu

4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Numan ŞAKAR,	Başkan (Türkiye Odalar Borsalar Birliği)
Murat KAYACI,	Başkan Vekili (Hazine Müsteşarlığı)
Mehmet Metin FİDAN,	Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)
Sıddık KAYA,	Üye (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı)
Yrd. Doç. Dr. Hakan KAHYAOĞLU,	Üye (Yükseköğretim Kurulu)
Nuray İlker KARAMAN,	Üye (Sermaye Piyasası Kurulu)
Cüneyt Sezgin YEŞİLKAYA,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Osman ASLAN,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Fahri Bilal YANKIN,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Murat KARAKOYUNLU,	Üye (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu)
Hilal DOĞRUÖZ ÖZER,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Sinan GERGİN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

5. MYK Yönetim Kurulu

Bayram AKBAŞ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Oğuz BORAT,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Yücel ALTUNBAŞAK,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)

