



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ

SEVİYE 5

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ
Seviye:	5
Referans Kodu:	
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta ve 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

BİRİKİM KAPİTALI: Sigortalının ödediği primlerin yıllar itibariyle yasal ve teknik kesintileri yapıldıktan ve teknik faiz ile faizlendirildikten sonra elde edilen tutarı,

EKSPER: Sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatlı kıymet tespiti, ön ekspertiz ve hasar gözetimi gibi işleri mutat meslek olarak yapan tarafsız ve bağımsız kişiyi,

HASAR/TAZMİNAT: 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,

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

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurulu'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,

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

SİGORTA GENEL ŞARTLARI: Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü tarafından, Türk Ticaret Kanunu' nun ilgili maddeleri uyarınca, her sigorta branşı için hazırlanmış olan;

- sigorta sözleşmesi düzenlenirken;
- sigorta süresi içinde sigorta sözleşmesinden kaynaklanan hak ve yükümlülükler kullanılırken;
- sigorta teminatı ile maddi güvence altına alınan risk gerçekleştikten sonra

sigorta sözleşmesine taraf olan gerçek veya tüzel kişilerin uyması gereken yazılı kuralları,

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,

SOVTAJ: Hasar tespiti sırasında değerlendirilebilecek hasarlı malların veya parçaların veya enkazın değerlendirilerek ödenecek zarar miktarından düşülebilen kısmı,

RÜCU: Sigorta konusu olan şeyin, sigortalının herhangi bir kusuru veya ihmali olmaksızın, tamamen üçüncü bir şahsın eylemi nedeniyle hasara uğraması durumunda, sigortacının hasarı sigortalıya ödedikten sonra, sigortalının yerine geçmesi ve sigortalının bu hasara ilişkin olarak üçüncü şahıslara karşı tüm yasal alacakların yeni sahibi olmasını,

REASÜRANS: Bir sigorta şirketinin sigorta sözleşmesi ile üzerine almış olduğu riskin belli bir kısmını ya da tamamını bir başka sigorta veya reasürans şirketine yeniden sigorta ettirmesi işlemini,

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

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı.....	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat.....	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	17
3.3. Bilgi ve Beceriler	17
3.4. Tutum ve Davranışlar	18
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	19

1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) 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 Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) 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 Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri ve kurumun prosedür, kural ve süreçleri çerçevesinde; sigorta konusu hasar/tazminatlara ilişkin dosya hazırlayan, hasar/tazminat talebini değerlendiren, hasar/tazminat işlemini sonuçlandıran ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3315 (Değer ve hasar tespit eksperleri)

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 İlk Yardım Yönetmeliği

Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu

6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu ilgili hükümleri

818 sayılı Borçlar Kanunu

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5); ofis ortamında çalışır. Çalışma ortamı; havalandırma-ısıtma-soğutma sistemlerini içermekte, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) sahiptir

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5), görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Ayrıca kurum dışında iş ortakları, anlaşmalı kurum/servis, tedarikçiler ile ortak çalışma yürütebilir.

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5)'nin çalışma koşulları zaman zaman yoğun ve stresli olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.

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	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.2.3	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Şirkete özgü talimat ve uygulama ilkelerinde belirtilen kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde görevlerini yerine getirir.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları ilgililere bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Sigortalılardan ve üstlerinden 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	Üstleri ve/veya ekip arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.
				B.1.2	Hasar dosyalarının geliş tarihine göre zaman planlaması yapar.
				B.1.3	Zaman planlamasına göre haftalık ve/veya günlük iş planlarını hazırlar.
				B.1.4	Hasarın türüne göre dosyaları sınıflandırır.
		B.2	Çalışmalarını raporlamak	B.2.1	Hasar dosyalarına ilişkin değerlendirme ve dosya sonuçlarını üstlerine raporlar.
				B.2.2	İhbar ve/veya tazmin süreçlerinde karşılaştığı aksaklıkları raporlar ve üstlerine bildirir.
				B.2.3	Hasarda sahtecilik ve kara para aklamaya yönelik şüpheli durumları ilgililere raporlar.
		B.3	Çalışmalarını arşivlemek	B.3.1	Şirketin hasar sonuçlarına ilişkin yıllık istatistik çalışmalarında kullanılmak üzere hasar dosya sonuçlarını arşivler.
				B.3.2	Rücu durumunda kullanılmak üzere hasara ilişkin bilgileri içeren belgeler ve eksper raporlarını arşivler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Hasar/tazminat dosyasını hazırlamak	C.1	Hasar/tazminat talebini almak	C.1.1	Gerekli bilgi ve belgeyi ilgili taraflardan yazılı veya sözlü olarak talep eder.
				C.1.2	Talep edilen bilgi ve belgenin gerekçesi ve ne amaçla istendiğine dair izahat yapar.
				C.1.3	Takip edilecek hasar/tazminat prosedürü hakkında talep sahibine bilgi verir.
		C.2	Hasar/tazminat talebine ilişkin bilgi ve belgeleri değerlendirmek	C.2.1	Gelen bilgi ve belgelere dayanarak sigorta sözleşmesi ve teminatlarının mevcudiyetini doğrular.
				C.2.2	Hasar/tazminata konu olan riskin gerçekleşme tarihi itibarıyla sigorta sözleşmesinin yürürlükte olup olmadığını kontrol eder.
				C.2.3	Hasar/tazminata konu olan riskin gerçekleşme tarihi itibarıyla teminat kapsamını (teminat istisnaları, limitleri, süreleri, vb.) doğrular.
				C.2.4	Gelen bilgi ve belgeler arasında tutarsızlık varsa, konuları açıklığa kavuşturmak için ek bilgi ve belge talep eder.
				C.2.5	Gelen bilgi ve belgelere göre sigorta sözleşmesi, teminatları ve teminat kapsamı doğrulanamadığı durumda hasar/tazminat talebinin değerlendirilemeyeceği bilgisini talep sahiplerine iletir.
				C.2.6	Gelen bilgi ve belgelerin sigorta sözleşmesi, teminatları ve teminat kapsamı açısından uygun olduğu durumda hasar/tazminat dosyası açar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Hasar/tazminat talebini değerlendirmek (devamı var)	D.1	Hasar/tazminat dosyası ile ilgili ek dokümanları temin etmek	D.1.1	Hasarın/tazminat talebinin türüne göre dosyada bulunması gereken ilgili dokümanları (Mutabakatlı Kıymet Raporu, Riziko Teftiş Raporu, Değer Tespiti Raporu, vb.) eksiksiz olarak hazırlar.
				D.1.2	Eksik kalan ya da ihtiyaç duyulan ek bilgi ve belgeyi hasar/tazminat talebinde bulunan kişiden talep eder.
		D.2	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski incelemek	D.2.1	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski poliçe genel şartlarına göre kontrol eder.
				D.2.2	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski poliçe özel şartlarına göre kontrol eder.
				D.2.3	Hasar / tazminat talebinin konusunu oluşturan riski poliçede yer alan muafiyet ve indirimlere göre kontrol eder.
		D.3	Sigorta konusu zararın artmasını engelleyici tedbirlerin alınmasını sağlamak	D.3.1	Hasar/tazminat talebinde bulunan kişilere alınacak önlemler hakkında bilgi verir.
				D.3.2	Önleyici işlemlerin ve gerekli yönlendirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Hasar/tazminat talebini değerlendirmek (devamı var)	D.4	Hasar/tazminat talebi hakkında rapor oluşturmak için eksper/bilirkişi atamak	D.4.1	Hasar/tazminat konusunun özelliklerine uygun uzmanlığa sahip eksper/bilirkişiyi seçer.
				D.4.2	Ekspere/bilirkişiye poliçe ve hasar ihbarı ile ilgili detayları iletir.
				D.4.3	Ekspere/ bilirkişi ile görüşerek sigorta konusu değere yönelik alınan koruma ve kurtarma önlemlerini değerlendirir.
		D.5	Hasar/tazminat talebine ilişkin uzmanlar (doktor, avukat, yetkili servis çalışanı, anlaşmalı kurum temsilcisi, vb.) ile görüşmek	D.5.1	Hasarın/tazminatın özelliğine göre ilgili uzmanların görüşünü alır, görüşme notlarını yazılı hale getirir ve dosyaya ekler.
				D.5.2	Görüşler doğrultusunda hasar/tazminat talebinde bulunan kişiye gerekli bilgileri verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Hasar/tazminat talebini değerlendirmek (devamı var)	D.6	Hasar/tazminat talebinin şüpheli sigorta işlemi kapsamına girip girmediğini araştırmak	D.6.1	Mevcut bilgi ve belgeler ışığında şüpheli işlemleri belirler.
				D.6.2	Belirlediği şüpheli işlemlere ilişkin uzmanlardan görüş alır ve değerlendirir.
				D.6.3	Şüphe duyulan hallerde şüpheli hususların tekrar incelenmesi için şirkete bağlı veya dışarıdan destek alınan uzmanları görevlendirerek araştırma sürecini başlatır.
				D.6.4	MASAK uygulamaları ve prosedürleri çerçevesinde belirlenen şüpheli durumları MASAK uyum görevlisine bildirir.
		D.7	Hasar/tazminat ödemesi yapılacak hak sahiplerini belirlemek	D.7.1	Sigorta sözleşmesinde belirtilen lehtar(lar)ı tespit eder ve iletişime geçer.
				D.7.2	Hak sahibi sigorta ettiren, sigortalı, lehtar, mağdur, anlaşmalı kurum/servis gibi ilgili kişi ve kuruluşlar ile iletişime geçerek kimlik, adres ve ödeme bilgilerini tespit eder.
		D.8	Ödenecek tazminat tutarını belirlemek	D.8.1	Poliçe özel ve genel şartlarında belirtilen hesaplama yöntemlerine ve formüllerine göre ödenecek tazminat tutarını hesaplar.
				D.8.2	Hasarın/tazminat talebinin türüne göre ödenecek sigorta hasar/tazminat tutarına hangi ilaveleri (kurtarma masrafları, mahkeme masrafları, kâr paylı birikim kapitali vb.) ve hasar/tazminat tutarından hangi kesintileri (sovtaj, muafiyet, poliçe ikrazı, vergi, vb.) yapacağını belirler.
				D.8.3	Belirlediği ilave ve kesintileri kullanarak ödenecek hasar/tazminat tutarını hesaplar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar/tazminat işlemlerini sonuçlandırılmak	E.1	Hasarı/tazminatı kısmen veya tamamen tazmin etmek	E.1.1	Reasürans sözleşmeleri kapsamında öngörülen koşullar gerçekleştiğinde reasürans şirketine gerekli bilgilendirme ve ihbarları yapar.
				E.1.2	Reasürans sözleşmeleri kapsamında öngörülen koşullar gerçekleştiğinde reasürans şirketinin yönlendirme ve onay sürecini takip eder.
				E.1.3	Yetkileri dahilinde, hak sahiplerine hasar/tazminat ödemesinin yapılmasına onay verir.
				E.1.4	Şirketin nakit akış planına göre ödeme gününü tespit eder.
				E.1.5	Rücu ve hasar/tazminat tazminine ilişkin belgeleri hukuk birimi ve ilgili birimlere yönlendirir.
				E.1.6	Tazmin süreci tamamlanan dosyalarda sovtaj satışı varsa bu işlemi başlatır.
				E.1.7	Hak sahiplerine ulaşılamaması sebebi ile kanunla belirlenmiş süre içerisinde hasarı / tazminatı ödeyemez ise dosyayı kapatır.
				E.1.8	Sorumluluk ya da hasar/tazminat miktarı konusunda anlaşmazlık yaşandığında hasar/tazminat dosyasını hukuk birimi ve ilgili birimlere yönlendirir.
		E.2	Hasarı/tazminatı reddetmek	E.2.1	Talep sahibine yazılı olarak talebin reddini bildirir.
				E.2.2	Hasarın / tazminatın reddine itiraz edilmemesi durumunda dosyayı kapatır.
				E.2.3	Hasarın / tazminatın reddine itiraz gelmesi halinde hukuki süreçleri başlatmak üzere dosya ve itiraz dilekçesini hukuk birimine iletir.
				E.2.4	Hukuki süreçler veya hasarda sahtecilikle ilgili dokümanları hukuk ve yasal uyum birimlerine iletir.

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 işine yansıtır.
				F.1.2	Bilgilendirme yönetmeliğine ilişkin değişiklikleri takip ederek, değişiklikleri işine yansıtır.
				F.1.4	MASAK mevzuatına yönelik 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.
				F.2.3	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				F.2.4	Diğer sigorta şirketlerinin hasar politikalarını takip eder.
				F.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen hasar/tazminat politikalarını takip eder.
				F.2.6	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.
		F.3	Destek personelin mesleki gelişim sürecine destek olmak	F.3.1	Süreç içerisinde kendisine destek olan personele sürecin gerekliliklerini, iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır.
				F.3.2	Destek personelden gelen bildirimleri ve iş çıktılarını gözlemleyerek olumsuzlukları düzeltir.
				F.3.4	Gerekli gördüğü hallerde, İnsan Kaynakları ve Eğitim Birimi ile iletişime geçerek, destek personelinin eğitim almasını sağlar.

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Ajanda
2. Bilgisayar ve donanımları
3. Fotokopi makinesi
4. Hesap makinesi
5. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, akıllı cep telefonları)
6. Kablosuz internet erişim cihazları
7. Lazer işaretleyici – sunum oynatıcı
8. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
9. Projeksiyon cihazı
10. Tarayıcı
11. Telefaks
12. Yazıcı

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
3. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
4. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi görebilme ve yorumlama becerisi
5. Çalıştığı kurumun hasar/tazminat değerlendirme ve ödeme politikası hakkında bilgi
6. Çalıştığı kurumun ürün, hizmet ve prosedürlerine ilişkin bilgi
7. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
8. Dönüştürülebilen malzemelerin ayrılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
9. Ekip içinde çalışma yeteneği
10. Genel matematik bilgisi
11. Hasar inceleme ve değerlendirme teknikleri bilgisi
12. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
13. İşindeki öncelikleri belirleme ve önceliklere göre hareket etme becerisi
14. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
15. Koordinasyon becerisi
16. MASAK mevzuatı bilgisi
17. Mesleki terim bilgisi
18. Önceliklerini belirleme ve önceliklerine göre hareket etme becerisi
19. Problemlerin teşhisini doğru yapma ve çözüm önerileri geliştirme becerisi
20. Raporlama bilgi ve becerisi
21. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar; meslek kuruluşları; dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) bilgisi
22. Sigorta sözleşmelerinde bilgilendirmeye ilişkin yönetmelik bilgisi
23. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı, koşulları; sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
24. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kurallar bilgisi
25. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgisi
26. Sigortada şüpheli işlemlere ve hasarda sahtecilik metotların bilgisi

27. Teknoloji kullanımı becerisi
28. Sözlü ve yazılı iletişim yeteneği
29. Yabancı dil bilgisi
30. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
2. Çalışma zamanını etkin ve verimli kullanmak
3. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli 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 sektöre ilişkin işini etkileyecek 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. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
18. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
19. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek
20. Kurum kültürünü benimsemek ve yaygınlaştırılmasını sağlamak
21. Sigortalıdan aldığı bilgilerin gizliliğine özen göstermek, bu bilgileri sadece ilgili 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
26. Tecrübe ve bilgisini çalışma arkadaşlarına aktarmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) 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

Aşkın DÜŞÜNDERE, Finans Emeklilik-Genel Müdür Yardımcısı

Olgun KÜNTAY, Axa Emeklilik ve Hayat-Genel Müdür Yardımcısı

Ayşe Nilgün BOLCAKAN, Aviva Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Barbaros YALÇIN, Milli Reasürans-Genel Müdür Yardımcısı

Dr. Uğur ÖZER, Generali Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Gülay ÖZÇARIKÇI, Ziraat Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Volkan TERZİOĞLU, Deniz Emeklilik ve Hayat-Genel Müdür Yardımcısı

Ayhan SİNCEK, Anadolu Hayat ve Emeklilik-Genel Müdür Yardımcısı

Bülent KARAN, Halk Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Cengiz KARATAŞ, Ergo Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Oya YILDIZ, Hür Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Dr. Hakan ÖZCAN, Demir Sigorta-Hasar ve Rücu Grup Müdürü

Süleyman SÖZER, Eureka Sigorta-Bireysel Teknik ve Hayat Dışı Aktüerya Müdürü

Murat YAVUZ, Işık Sigorta-Teknik Müdür

Murat ŞİŞLİ, Aviva Sigorta-Teknik Müdür

Dr. Mehmet ÖZYURT, Işık Sigorta-İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

Ayhan GÜÇLÜ, Yapı Kredi Sigorta-İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

Mihriban KARU, Ray Sigorta-İnsan Kaynakları Müdürü

Didem Aslan ORBEYİ, Ziraat Sigorta-İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

Harun ÇELİK, Ziraat Sigorta-İnsan Kaynakları Müdürü

Pınar KAMAN, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü-Uzman Yardımcısı

3. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

ACE European Group Ltd

Acıbadem Sigorta

Adnan Menderes Üniversitesi Nazilli MYO

Adıyaman Üniversitesi Besni MYO

AEGON Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Afyon Kocatepe Üniversitesi Emirdağ MYO

Ahi Evran Üniversitesi MYO

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO

Aksaray Üniversitesi Ortaköy MYO

Aksigorta A.Ş.

Allianz Sigorta A.Ş.

Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi

Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş.

Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi

Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi

Ankara Sanayi Odası (ASO)

Ankara Ticaret Odası (ATO)

Ankara Üniversitesi Beypazarı MYO

Atatürk Üniversitesi Pasinler MYO

Atradius Credit Insurance

Aviva Sigorta A.Ş.

AvivaSA Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Axa Sigorta A.Ş.

Axa Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Bahçeşehir Üniversitesi MYO

Balıkesir Üniversitesi Bigadiç MYO

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu

Batman Üniversitesi MYO

Beykent Üniversitesi MYO

Bilecik Üniversitesi Bozüyük MYO

Bitlis Eren Üniversitesi Hizan MYO

BNP Paribas Cardif Sigorta A.Ş.

BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta A.Ş.

Bozok Üniversitesi Akdağmadeni MYO

Bülent Ecevit Üniversitesi Alaplı MYO

Çağ Üniversitesi MYO

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Celal Bayar Üniversitesi Demirci MYO

Chartis Sigorta A.Ş.

Cigna Hayat Sigorta A.Ş.

CIV Hayat Sigorta A.Ş.

Coface Sigorta A.Ş.

Cumhuriyet Üniversitesi Zara Veysel Dursun Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

Çanakkale 18 Mart Üniversitesi Ayvacık MYO

Çukurova Üniversitesi Kozan MYO

Demir Sigorta A.Ş.

Demir Hayat Sigorta A.Ş.

Deniz Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Devlet Personel Başkanlığı

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu (DİSK)

Dicle Üniversitesi Çermik MYO

Doğu Akdeniz Üniversitesi Bilgisayar ve Teknoloji MYO

Doğuş Üniversitesi MYO

Dubai Group Sigorta A.Ş.

Dumlupınar Üniversitesi Kütahya Sosyal Bilimler MYO

Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO)

Ergo Sigorta A.Ş.

Ergo Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Erzincan Üniversitesi Kemah MYO

Euler Hermes Sigorta A.Ş.

Eureko Sigorta A.Ş.

Euro Sigorta A.Ş.

Fatih Üniversitesi MYO

Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Gazi Osman Paşa Üniversitesi Niksar Sosyal Bilimler MYO

Gaziantep Üniversitesi MYO

Gedik Meslek Yüksek Okulu

Gediz Üniversitesi MYO

Generali Sigorta A.Ş.

Giresun Üniversitesi Tirebolu Mehmet Bayrak MYO

Groupama Sigorta A.Ş.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Güneş Sigorta A.Ş.

Hacettepe Üniversitesi Aktüerya Bilimleri Bölümü

Hak-İş Konfederasyonu

Hakkari Üniversitesi MYO

Haliç Üniversitesi MYO

Halk Sigorta A.Ş.

Halk Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Harran Üniversitesi Suruç MYO

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü

HDI Sigorta A.Ş.

Hür Sigorta A.Ş.

Iğdır Üniversitesi MYO

ING Emeklilik A.Ş.

Işık Sigorta A.Ş.

İnönü Üniversitesi Arapgir MYO

İstanbul Arel Üniversitesi MYO

İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil MYO

İstanbul Gelişim Üniversitesi MYO

İstanbul Kavram Üniversitesi MYO

İstanbul Kültür Üniversitesi İşletmecilik MYO

İstanbul Ticaret Odası (İTO)

İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO

Okan Üniversitesi MYO

Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO

Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO

Kapadokya MYO

Karadeniz Teknik Üniversitesi Vakıfkebir MYO

Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Kazım Karabekir MYO

Kırklareli Üniversitesi Vize MYO

Kocaeli Üniversitesi Kandıra MYO

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

Mapfre Genel Sigorta A.Ş.

Mapfre Genel Yaşam Sigorta A.Ş.
Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Gölhisar MYO
Mersin Üniversitesi Erdemli MYO
MetLife Alico
MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü
Milli Reasürans T.A.Ş.
Mustafa Kemal Üniversitesi Samandağ MYO
Muş Alparslan Üniversitesi MYO
Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu MYO
Neova Sigorta A.Ş.
Nevşehir Üniversitesi Gülşehir MYO
New Life Yaşam Sigorta A.Ş.
Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO
On Dokuz Mayıs Üniversitesi Çarşamba MYO
Pamukkale Üniversitesi Çivril Atasay Kamer MYO
Ray Sigorta A.Ş.
Rize Üniversitesi Ardeşen MYO
Sakarya Üniversitesi Sapanca MYO
Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO
Sermaye Piyasası Kurulu
Sigorta ve Reasürans Brokerleri Derneği
Sompo Japan Sigorta
S.S Kuru Sigorta Kooperatifi
Süleyman Demirel Üniversitesi Yalvaç MYO

Sütçü İmam Üniversitesi Göksun MYO

Trakya Üniversitesi Edirne Sosyal Bilimler MYO

Tunceli Üniversitesi MYO

Türk Nippon Sigorta A.Ş.

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)

Uşak Üniversitesi Eşme MYO

Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO

Yaşar Üniversitesi MYO

Yapı Kredi Sigorta A.Ş.

Yeni Yüzyıl Üniversitesi MYO

Yıldız Teknik Üniversitesi MYO

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK)

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Erçiş MYO

Ziraat Sigorta A.Ş.

Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Zurich Sigorta A.Ş.

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)

4. 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)