



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ

SEVİYE 6

REFERANS KODU / ...

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI/ ...

Meslek:	SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ
Seviye:	6
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

AKTÜERYA: Matematik ve istatistik yöntemleri kullanarak insanların; ölüm, hastalık, sakatlık gibi yaşamsal risklerini ve yangın, kaza, deprem, sel, hırsızlık gibi mal varlığını etkileyen risklerini ve söz konusu risklerin finansal sonuçlarını değerlendiren bir bilim dalını,

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

HASAR/TAZMİNAT FREKANSI: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış bir riskin gerçekleşmesi nedeni ile zarara uğrayan sigortalıların toplam sigortalıların menfaatlere oranıdır. Bir başka ifade ile hasarın/tazminatın gerçekleşme istatistiğini,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği kavramını,

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurulunu,

MUALLAK HASAR/TAZMİNAT KARŞILIĞI: Sigorta şirketi tarafından dönem sonu itibarı ile henüz tasfiye edilmemiş, ancak, eldeki bilgilere göre ödenmesi muhtemel hasar/tazminat miktarını, yaklaşık olarak yansıtacak şekilde ayrılmış olan karşılığı,

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,

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,

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	20
3.3. Bilgi ve Beceriler	20
3.4. Tutum ve Davranışlar	21
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	22

1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 6) 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 6) 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 6) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri ve kurumun prosedür, kural ve süreçleri çerçevesinde, hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesinde ve ödenmesinde uygulanacak prensip ve kuralları belirleyen; piyasadaki gelişmeleri takip eden; hasar/tazminat performansını ve şirketle muhatapları arasındaki ilişkileri yöneten; ilgili kurum ve kuruluşlarla koordinasyonu sağlayan ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 1346 (Mali ve Sigorta Hizmet Şube Müdürleri)

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 6); 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 6), görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle (Teknik birimler, Hukuk, Reasürans) iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Ayrıca kurum dışında iş ortakları, anlaşmalı kurum/servis, tedarikçiler ile ortak çalışma yürütebilir.

Sigorta Şirketi Hasar Personeli/Tazminat (Seviye 6)'nın 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, ekibinin uygulamalarını denetler.
				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, ekibine uygulatır.
		A.2	Çevre koruma önlemlerini almak	A.2.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır, ekibinin katılımını teşvik eder.
				A.2.2	Çevre korumaya karşı önlemleri yapılan işin gerekliliklerine uygun şekilde ve azami ölçüde uygular ve uygulanmasını denetler.
				A.2.3	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Hasar/Tazminat uygulamalarına ilişkin kalite standart ve gerekliliklerinin sağlanması için şirkete özgü talimat ve uygulanmaların belirlenmesine destek olur; bu talimat ve ilkeleri uygular.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları ilgililere bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Müşterilerden sağladığı hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirim alır; ekibine sağladıkları hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirimde bulunur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
B	İş organizasyonu yapmak	B.1	İş akışını planlamak	B.1.1	Personeli ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.
				B.1.2	Hasar/tazminat dosyalarının geliş tarihine göre temrin tarihlerini belirler.
				B.1.3	Termin tarihlerine göre haftalık ve/veya günlük iş dağılımlarını yapar.
		B.2	Çalışmalarını raporlamak	B.2.1	Hasar/tazminat frekansına ve ödenen tazminatlara ilişkin üst yönetime raporlar hazırlar.
				B.2.2	Hasar/tazminata ilişkin prensip ve kuralların hasar/tazminat frekansına ve ödenen tazminatlara etkisini inceleyen raporlar hazırlar.
				B.2.3	Hasarda sahtecilik ve kara para aklamaya yönelik şüpheli durumları ilgililere raporlar.
		B.3	Çalışmalarını arşivlemek	B.3.1	Hasar/tazminata ilişkin prensip ve kuralların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi sürecinde yararlanmak üzere şirketin hasar/tazminat performansına ilişkin verileri arşivler.
				B.3.2	Hasar/tazminat maliyetlerinin azaltılması sürecinde yararlanmak üzere sıklıkla karşılaşılan hasar/tazminat durumlarına ilişkin verileri arşivler ve personelinin yararlanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesinde ve ödenmesinde uygulanacak prensip ve kuralları belirlemek (devamı var)	C.1	Hasar ihbarlarının/ tazminat taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin ölçütlerin geliştirilmesini sağlamak	C.1.1	Şirketin yönetim ilkeleri ve uygulama standartları, sektörün iyi uygulama örnekleri ve etik ilkeleri ile ülkenin yasal düzenlemeleri çerçevesinde geliştirme ve iyileştirme ölçütlerini belirler.
				C.1.2	Sigorta teminat tiplerine göre ihbar kanallarını gözlemler; bilginin geliş şekli ve süresini takip eder.
				C.1.3	Hasar/tazminat iş akış süreçlerini kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde gözlemler, gerek gördüğü yerlerde değişiklik ve bilgilendirmeler yapar.
				C.1.4	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle görevli personelin performans ölçütlerini belirler ve belirlenmiş olan hizmet seviyelerine göre çalışmaları takip eder.
				C.1.5	Müşterilerden gelen şikayet ve talepleri dikkate alarak sigorta teminat türleri bazında değerlendirmeler yapar; değerlendirme sonuçlarını şirketin ilgili birim ve yöneticileriyle paylaşır.
				C.1.6	Hasar/tazminat talepleri değerlendirme süreçlerinin ölçülerek ölçüm sonuçlarına göre iyileştirilmesi mümkün olan hallerde gerekli revizyonların yapılmasını sağlar.
				C.1.7	Yapılan revizyon ve iyileştirme çalışmaları hakkında ilgili şirket çalışanlarına ve üst yönetime bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesinde ve ödenmesinde uygulanacak prensip ve kuralları belirlemek	C.2	Belirlenen prensip ve kurallara ilişkin hususlar hakkında personeli ve üst yönetimi bilgilendirmek	C.2.1	Hasar ihbarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin prensip ve kurallar ile bunlarda meydana gelen değişiklikleri gecikmeksizin personeline duyurur.
				C.2.2	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle görevli personelin etkin, verimli ve nezaket kuralları içinde çalışıp çalışmadığını sistemli bir şekilde kontrol eder.
				C.2.3	Belirlenen hasar/tazminat onay limitlerine göre kendi sorumluluğuna giren hasar/tazminat dosyalarını şirketin yönetim ilkeleri ve politikaları ile sektör uygulamalarını da dikkate alarak değerlendirir. Değerlendirme neticesinde vereceği nihai karar hakkında ilgili şirket personeli ve üst yönetimi bilgilendirir.
				C.2.4	Hasar/tazminat talepleriyle ilgili bilgi toplamak veya toplanan bilgileri doğrulamak için şirketin hukuk, yasal uyum, pazarlama birimleri ve/veya dış kaynaklı araştırma/inceleme kuruluşları ile temasa geçerek bunlardan görüş ve danışmanlık alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Piyasadaki gelişmeleri takip etmek (devamı var)	D.1	Hasar/tazminat sürecini etkileyebilecek tüm eğilimler, piyasa koşullarındaki değişiklikler ve bölgesel gelişmeleri takip etmek	D.1.1	Sorumluluk alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası görsel ve yazılı yayınları takip eder.
				D.1.2	Güncel konulara ilişkin düzenlenen seminer, sempozyum ve forumlara katılır.
				D.1.3	Diğer sigorta şirketlerinin hasar/tazminat birimleri ile iletişim kurar; gerektiğinde bilgi alışverişinde bulunur.
				D.1.4	Hasar/tazminat talepleriyle ilgili gelişmeler hakkında şirket ve dağıtım kanallarıyla iletişime geçer, gerekirse periyodik toplantılar organize eder.
		D.2	İç ve dış kaynaklı veri ve piyasa analizi yapmak	D.2.1	Sektörel verileri inceler ve şirketinin verileri ile karşılaştırır.
				D.2.2	Sektör verileri ile uyumsuzluk gösteren konuları inceleyip değerlendirmeler yapar.
				D.2.3	Elde edilen veriler doğrultusunda şirket uygulama kriterleri ve süreçlerine ilişkin yeni düzenlemeler geliştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Piyasadaki gelişmeleri takip etmek	D.3	Yasal ve finansal düzenlemeler ile gelişmeleri takip etmek	D.3.1	Şirketin yükümlülüklerini etkileyen yasal gelişmelerle ilgili, hukuk, yasal uyum gibi birimler ile işbirliği içinde düzenlemeler yapar.
				D.3.2	İlgili finans birimi yöneticileri ile işbirliği içinde finansal düzenlemeler hakkında değerlendirmeler yapar ve gerekli gördüğü hallerde düzenlemeler yapar.
		D.4	Kanunları, yönetmelikleri, düzenlemeleri, etik kuralları ve piyasa uygulamalarını gözlemek	D.4.1	İlgili hususlarda hukuk birimi ve yasal uyum yöneticileri ile iş birliği içinde değerlendirmeler yapar.
				D.4.2	Piyasadaki ticari uygulamaları ve bunların hasarın/tazminatın belirlenmesine etkilerini analiz eder.
				D.4.3	Sigorta hasarları/tazminatlarıyla ilgili yargı kararlarını inceler ve gerçekleşen hasar/tazminat taleplerine etkilerini göz önünde bulundurur.
				D.4.4	Görev ve sorumluluk alanıyla ilgili yeni kanun ve mevzuat değişikliklerini takip ederek bunları anında ve eksiksiz olarak personeline ve dağıtım kanallarına iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar / tazminat performansını yönetmek (Devamı var)	E.1	Şirketin hasar/tazminat talepleri değerlendirme performansını geliştirmek	E.1.1	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarıyla ilgili raporlamaları ve buna bağlı değerlendirmeleri branşlar ve teminat bazında yapar.
				E.1.2	Hasar/tazminat frekansını ve hasar/tazminat bedelini arttıran nedenler hakkında ilgili birimlere bilgilendirmede bulunur.
				E.1.3	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarıyla ilgili değerlendirme sonuçlarını içeren raporları üst yönetime sunar, bu bilgileri şirketin sigorta şirketi teknik personeli ve satış birimleri ile paylaşır.
		E.2	Şirketin hasar/tazminat verilerini kontrol etmek	E.2.1	Şirketin mali sonuçlarının en doğru şekilde çıkması ve yasal yükümlülüklerini yerine getirilebilmesi için hasar/tazminat ödemelerine, muallak tazminat karşılıklarına ilişkin bilgi ve kayıtların güncel ve doğru olarak tutulmasını ve raporlanmasını sağlar.
				E.2.2	Hasar/tazminat maliyetlerini ve detaylarını belirli periyotlarla aktüerya, hukuk, yasal uyum yöneticileri ile koordinasyon içinde inceler ve iyileştirmek için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
				E.2.3	Optimal sonuçlar elde etmek için şirketin hasar/tazminat verilerini periyodik olarak kontrol eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar / tazminat performansını yönetmek (devamı var)	E.3	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallere karşı önlemler almak	E.3.1	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallerin tespiti ve/veya ön uyarı amaçlı sistemsel süreçleri belirler; süreçlerin etkin olarak çalışmasını denetler.
				E.3.2	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallerin araştırılması için şirket içinden veya şirket dışından kişi ve kurumları görevlendirir.
				E.3.3	Şüpheli hasarlara/tazminata ilişkin araştırma raporu sonuçlarını, sektörde yaşanan örnek olayları ve MASAK mevzuatını dikkate alarak, sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimal ihtimaline karşı değerlendirir.
				E.3.4	MASAK Uygulamaları ve Prosedürleri çerçevesinde belirlenen şüpheli durumları MASAK Uyum görevlisine bildirir.
		E.4	Sektör genelindeki gelişmeleri ve başarılı uygulamaları kendi görev ve sorumluluk alanında kalan şirket personeline aktarmak	E.4.1	Sigorta hasarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle ilgili sektördeki gelişme ve farklı uygulamalar hakkında ilgili personellere bilgi verir.
				E.4.2	Sigorta hasarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle ilgili sektördeki yeni veya farklı uygulamaları referans olarak kurumuna özel yeni uygulamalar geliştirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar / tazminat performansını yönetmek (devamı var)	E.5	Müşteri veya ürün bazlı hasar/tazminat profillerinin incelenmesini sağlamak	E.5.1	Şirketin geçmiş hasar/tazminat deneyimleri, sektörel veriler ve SBM istatistiklerini inceleyerek bölgesel farklılıkları ve riskleri belirler, bunları sigorta şirketi teknik personeli ile paylaşır.
				E.5.2	İş kollarına göre özellik taşıyan durumları belirler ve sigorta şirketi teknik personeli ile paylaşır.
				E.5.3	Mevcut hasarların/tazminat taleplerinin müşteri ve/veya ürün bazlı analizlerini yapar, sonuçlarını ilgili birimlere iletir.
				E.5.4	Mevcut hasarlardan/tazminat taleplerinden yola çıkarak sigortacılık ürünlerinin içeriği ve sözleşme özel şartları hakkında ilgili birimlere önerilerde bulunur.
				E.5.5	Sigortacılık ürün geliştirme çalışmalarında şirketin ilgili birim/bölüm yöneticileriyle bilgi paylaşımında bulunur, önerilerini iletir.
				E.5.6	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesi ve ödenmesi aşamalarında müşterilerden gelen şikâyet ve geri bildirimleri düzenli olarak kontrol eder.
		E.6	Hasar / tazminat frekansının beklenenden yüksek olduğu alanlar üzerinde çalışmalar yapmak	E.6.1	Hasar/tazminat frekansının beklenenden yüksek olduğu sigortacılık ürün ve teminatlarını belirler, nedenlerini araştırır.
				E.6.2	Beklenenden daha yüksek hasar/tazminat frekansına sahip sigortacılık ürün ve teminatlarına ilişkin olarak yaptığı inceleme ve araştırma sonuçlarını, önerileriyle birlikte sigorta şirketi teknik personeli, üst yönetim ve dağıtım kanalları ile paylaşır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Hasar/tazminat işlemleriyle ilgili şirketle muhatapları arasındaki ilişkileri yönetmek	F.1	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler hakkında kendine bağlı çalışanlarının bilgilendirilmesi ile ilgili süreci yönetmek	F.1.1	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler hakkında çalışanlarına, zamanında, yazılı ve sözlü bilgilendirme yapar.
				F.1.2	Değişiklikler ile ilgili yapılacak iş akışlarını oluşturur, kontrol ve takip eder.
		F.2	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesi ve ödenmesiyle ilgili olarak şirketin hizmet aldığı/iş birliği yaptığı kişi ve kurumlarla iş ilişkilerini yönetmek	F.2.1	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesi ve ödenmesiyle ilgili olarak şirket tarafından alınacak danışmanlık hizmetleriyle operasyonel hizmetlerin hangi profesyonel kişi ve kurumlardan alınacağını hasar/tazminatın türüne, ayrılan bütçeye ve geçmiş tecrübelerle dayanarak tespit ve tayin eder; bu kişi ve kurumlarla şirket arasındaki ilişkilerin etkili ve sorunsuz olması için doğru ve kesintisiz bilgi akışı sağlar. .
				F.2.2	Şirketin mevcut reasürans sözleşmelerinin şartları gereğince hasar/tazminat taleplerinin ilgili reasürans şirketleriyle iş birliği içinde değerlendirilmesi ve ödenmesi gereken durumlarda söz konusu reasürans şirketleriyle iletişime geçerek bilgi ve belge paylaşımını yapar ve şirket adına karar sürecinde yer alır.
				F.2.3	İhtilaf konusu olan hasar/tazminat taleplerinin tahkim veya dava sürecine girmesi durumunda; ilgili hakem veya hukuk hakimi tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin tam, eksiksiz ve zamanında temin edilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Sektörde faaliyet gösteren ilgili kurumlarla koordinasyonu sağlamak	G.1	Sigorta dolandırıcılığı ve sahteciliğin önlenmesi için ilgili kurumlar ve kuruluşlar ile iş birliği halinde çalışmak	G.1.1	Sigorta dolandırıcılığı ve sahteciliğin önlenmesi ile ilgili kamu kurumları tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin zamanında ve eksiksiz olarak gönderilmesini sağlar.
				G.1.2	Kamu otoriteleri, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği ve diğer sektör kuruluşları ile bilgi alışverişinde bulunur; ortak platformlara şirketle ilgili güncel veri akışının teminini sağlar.
		G.2	Sigortacılık hasar/tazminat işlemleriyle ilgili olarak diğer şirketler ve kurumlar nezdinde ilişkileri yönetmek	G.2.1	Diğer şirketlerin hasar/tazminat yetkilileri ile iletişim kurarak gerekli konularda bilgi alışverişinde bulunur.
				G.2.2	Sigortacılık hasar/tazminat işlemleriyle ilgili, çeşitli kurumlar nezdinde oluşturulan çalışma gruplarına ve çalıştaylara katılır.
				G.2.3	Sigortacılık hasar/tazminat işlemleriyle ilgili kurum ve kuruluşlarla yapılan iletişim ve çalışmaların koordinasyonu sağlar; güncel bilgi akışının sürekliliğini temin eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	H.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				H.1.2	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
				H.1.3	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				H.1.4	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri takip eder.
		H.2	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	H.2.1	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				H.2.2	Diğer sigorta şirketlerinin hasar politikalarını takip eder.
				H.2.3	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen hasar/tazminat politikalarını takip eder.
				H.2.4	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.
		H.3	Ekibinin mesleki gelişimini desteklemek	H.3.1	Yapılan işin niteliğine ve elde edilen sonuçların kalitesine göre ekibin teknik yetkinliklerini değerlendirir ve eksikliklerini tespit eder.
				H.3.2	İnsan Kaynakları ve Eğitim Birimi ile birlikte eksikliklerine ilişkin uygun eğitim ve gelişim planlamasını yapar.
				H.3.3	Eğitim sonucunda kişinin teknik anlamda gelişimini takip eder.

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. Analitik ve stratejik düşünme becerisi
4. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
5. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi görme ve yorumlama becerisi
6. Çalıştığı kurumun hasar/tazminat değerlendirme ve ödeme politikası hakkında bilgi
7. Çalıştığı kurumun ürün, hizmet ve prosedürlerine ilişkin bilgi
8. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
9. Dönüştürülebilen malzemelerin ayrılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
10. Ekip yönetimi, liderlik ve işbirliği sağlama becerisi
11. Genel matematik bilgisi
12. Hasar inceleme ve değerlendirme teknikleri bilgisi
13. İşindeki öncelik belirleme ve önceliklere göre hareket etme becerisi
14. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
15. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
16. Kurumu temsil becerisi
17. MASAK mevzuatı bilgisi
18. Mesleki terim bilgisi
19. Öncü ve yaratıcı düşünme becerisi
20. Planlama ve proje yönetimi becerisi
21. Problemlerin teşhisini doğru yapma ve çözüm önerileri geliştirme becerisi
22. Raporlama bilgi ve becerisi
23. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar; meslek kuruluşları; dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) bilgisi
24. Sigorta genel şartları, genel prensipler, teminat kapsamı, koşulları; sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
25. Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik bilgisi
26. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kuralları bilgisi

27. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgisi
28. Sigortada şüpheli işlemlere ve hasarda sahtecilik metotları bilgisi
29. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
30. Teknoloji kullanımı becerisi
31. Yabancı dil bilgisi
32. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
2. Çalışma zamanını etkili 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. Ekibine liderlik etmek, motivasyon sağlamak, örnek olmak
10. Ekibi ile üst yönetim arasında iletişimin etkili olmasını sağlamak
11. Ekip içerisinde doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlamak
12. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
13. Göreviyle ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak; mesleki bilgilerini geliştirmeye ve sektöre ilişkin işini etkileyecek güncel olayları takip etmeye önem vermek
14. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
15. Hizmet ve kalite odaklı yaklaşım sergilemek
16. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
17. İlgili kişi ve birimlere zamanında ve doğru bilgi aktarmak
18. İş süreçleri ve görev tanımlarına uygun çalışmak
19. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
20. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
21. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek
22. Kurum kültürünü benimsemek ve yaygınlaştırılmasını sağlamak
23. Sigortalıdan aldığı bilgilerin gizliliğine özen göstermek, bu bilgileri sadece ilgili kişilerle paylaşmak
24. Soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek
25. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
26. Sorunlar karşısında çözüme yönelik yaklaşımlarda bulunmak
27. Şirket çıkarları ve müşteri beklentileri arasında dengeli olmak
28. Tecrübe ve bilgisini ekibine aktarmak
29. Yaratıcı uygulamalarda bulunmak
30. Yasalar, mevzuat, sigorta sözleşmesi şartları, teknik bilgisi, tecrübesi ve etik kuralları çerçevesinde hareket etmek
- 31.

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Sigorta Şirketi Hasar Personeli (Seviye 6) 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.

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)

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)