



ULUSAL MESLEK
STANDARDI



MYK
MESLEKİ YETERLİLİK
KURUMU

SİGORTA ACENTESİ TEKNİK PERSONELİ

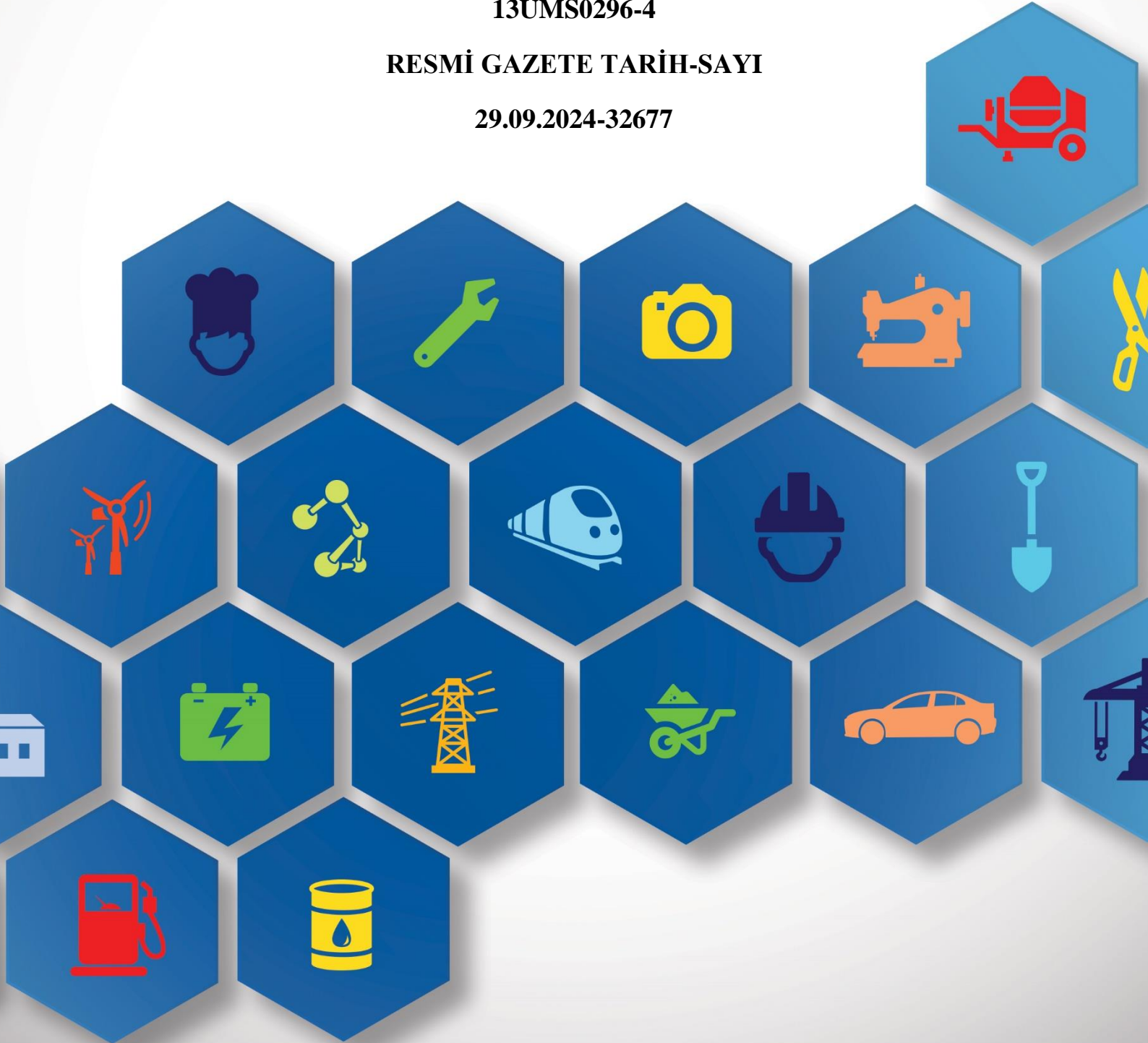
SEVİYE 4

REVİZYON 01

13UMS0296-4

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

29.09.2024-32677



| | |
|---|--|
| Meslek: | SİGORTA ACENTESİ TEKNİK PERSONELİ |
| Seviye: | 4¹ |
| Referans Kodu: | 13UMS0296-4 |
| Standardı Hazırlayan / Güncelleyen Kuruluş(lar): | Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB) <u>Güncelleyen:</u> Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK) |
| Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi: | MYK Finans Sektör Komitesi |
| MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı: | 13.02.2013 Tarih ve 2013/14 Sayılı Karar Rev 01: 7/8/2024 Tarih ve 2024/159 Sayılı Karar |
| Resmi Gazete Tarih/Sayı: | 29/5/2013 – 28661 (Mükerrer) Rev 01:29/9/2024 - 32677 |
| Revizyon No: | 01 |

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre 4 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACENTE: Sigorta şirketine tabi bir sıfatı olmaksızın, belli bir bölge içinde, sigorta şirketlerinin nam ve hesabına sigorta sözleşmelerine aracılık eden veya bunları sigorta şirketleri adına yapmayı meslek edinen, sözleşmenin akdinden önce hazırlık çalışmalarını yürüten ve sözleşmenin uygulanması ile tazminatın ödenmesine yardımcı olan gerçek veya tüzel kişileri,

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İSG RİSKİ: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

İSG TEHLİKESİ: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek zarar veya hasar verme potansiyelini,

İSTİSNA: 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 Kurumunu,

MUAFİYET: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınan 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 ve benzeri hususların belirtildiği, sigortacı tarafından imzalanarak sigorta ettirene verilen ve sigorta sözleşmesini temsil eden yazılı belgeyi,

PORTFÖY: Aracıların mesleki faaliyetleri çerçevesinde sigorta şirketlerine kazandırdığı benzer risk grubuna ait müşterilerine ilişkin ekonomik değeri bulunan bilgiler bütünü,

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 tehlikeleri 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 | 7 |
| 2. MESLEK TANITIMI..... | 8 |
| 2.1. Meslek Tanımı..... | 8 |
| 2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri..... | 8 |
| 2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler | 8 |
| 2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları..... | 9 |
| 3. MESLEK PROFİLİ..... | 10 |
| 3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri . | 10 |
| 3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar | 20 |
| 3.3. Tutum ve Davranışlar | 20 |
| Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar | 21 |

1. GİRİŞ

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Meslekî 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, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Finans Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 revizyonu MYK tarafından hazırlanmış, 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 ile çevre koruma önlemlerini alarak, kalite ve mevzuat gereklilikleri çerçevesinde; sigorta acentelerinde müşteri portföyünün oluşturulması ve takibi ile müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin analiz edilerek uygun çözümlerin sunulması ve sigorta kuruluşları adına sigorta sözleşmelerinin düzenlenmesi ile ilgili faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3321 (Sigorta temsilcileri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

**Mesleğin icrasına yönelik İSG, çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) sigorta şirketlerinde ve acentelerinde çalışır. Anılan personel, çalışma ortamı büro ortamı olmakla birlikte uzaktan çalışma yöntemine uygun olarak çalışır. Anılan personelin çalışmalarında analitik ve dokümanter çalışmalar ile müşteri görüşmeleri nedeniyle iletişim yoğunluklu faaliyetler söz konusudur. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak yoğun bilgi iletişim teknolojisi araçları kullanılmaktadır.

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4), genellikle ofis ortamında ve ekranlı araçlarla çalıştığı için bunlara yönelik meslek hastalıkları riskleriyle karşı karşıya kalabileceği gibi seyahat gerçekleştirdiğinde çalıştığı mekânın riskleriyle de karşı karşıya kalabilir. Mesleğe yönelik ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren kurum/kuruluş tarafından sağlanan kişisel koruyucu donanımlar kullanılarak çalışılır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri

| Görev | | A. İSG ve çevre koruma ile ilgili kuralları uygulamak | | Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri |
|----------|--|---|--|---|
| İşlemler | | Başarım Ölçütleri | | |
| Kod | Açıklama | Kod | Açıklama | |
| A.1 | Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak | A.1.1 | İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur. | |
| | | A.1.2 | Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır. | |
| | | A.1.3 | İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular. | |
| A.2 | Acil durum önlemlerini uygulamak | A.2.1 | Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder. | |
| | | A.2.2 | Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında, yetki alanındaki prosedürleri yürütür. | |
| | | A.2.3 | Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer. | |
| A.3 | Çevre koruma önlemlerini uygulamak | A.3.1 | Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar. | |
| | | A.3.2 | Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır. | |

| Görev | | B. İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak | | |
|----------|--|---|---|--|
| İşlemler | | Başarım Ölçütleri | | Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri |
| Kod | Açıklama | Kod | Açıklama | |
| B.1 | Süreçlerle ilgili mevzuatı uygulamak | B.1.1 | Sorumluluğundaki süreçlerin güncel yasal mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder. | 1. Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemleri 2. Sigortacılık sektörü ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler 3. İş süreçlerinde bilgi gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemleri 4. İş süreçlerinde kalite gerekliliklerini sağlama 5. Kişisel verilerin korunması ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler |
| | | B.1.2 | Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir. | |
| B.2 | Kalite gerekliliklerini uygulamak | B.2.1 | Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine/ilgili uzmana yardımcı olur. | |
| | | B.2.2 | Kuruluşun kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır. | |
| | | B.2.3 | Süreç, araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler. | |
| | | B.2.4 | Sorumluluk alanındaki hizmetlere ilişkin şikâyetlerin yönetimini sağlar. | |
| | | B.2.5 | Periyodik olarak yürüttüğü faaliyetleri kuruluş prosedürlerine göre raporlar. | |
| | | B.2.6 | Süreç iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına katılır. | |
| B.3 | Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliği ve güvenliğini sağlamak | B.3.1 | Süreçte edinilen bilgilerin başkalarıyla paylaşılmasını önler. | |
| | | B.3.2 | Gizliliğe uymayanlarla ilgili uyarı ve diğer tedbirleri uygular. | |
| | | B.3.3 | Gizlilik kapsamında olup süresi dolan dijital ve basılı belgeleri gizliliği koruyacak şekilde imha eder. | |
| | | B.3.4 | Gizli evrakların ve varsa mühürlerin usulüne uygun bir şekilde kullanılmasını ve muhafaza edilmesini sağlar. | |

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

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

1. Network (İş Ağı) oluşturma
2. Yazılı ve sözlü iletişim tekniklerini uygulama
3. Pazarlama ve satış teknikleri
4. Piyasa araştırma yöntemleri
5. Müşteri profili ile ilgili veri toplama süreci
6. Sigortacılık terminolojisi
7. Sigorta ürünlerini tanıtmaya ve pazarlamaya
8. Görüşme planlamaya yapma

| Görev | | E. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak | | |
|----------|---|---|--|---|
| İşlemler | | Başarım Ölçütleri | | Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri |
| Kod | Açıklama | Kod | Açıklama | |
| E.1 | Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmek | E.1.1 | Müşterinin daha önceden yaptırmış olduğu ve/veya halen var olan sigortasının varlığını sorgular. | |
| | | E.1.2 | Müşterinin sigortası var ise teminat altına aldığı kıymetleri ve poliçe koşullarını öğrenmeye çalışır. | |
| | | E.1.3 | Müşterinin teminat dışı bıraktığı kıymetler hakkında bilgi alır ve sebebini anlamaya çalışır. | |
| | | E.1.4 | Müşterinin geçmişteki sigortalı ve sigortasız hasarlarını öğrenir. | |
| | | E.1.5 | Müşterinin sigortaya ilişkin görüşlerini öğrenir. | |
| | | E.1.6 | Müşterinin sigortası yok ise, sigortalanabilir kıymetleri hakkında bilgi alır. | |
| | | E.1.7 | Müşterinin kişisel risk algısını ve buna yönelik aldığı tedbirleri anlamaya çalışır. | |
| E.2 | Müşterilere çözüm önerileri geliştirmek | E.2.1 | Potansiyel müşterilerin maruz kalabileceği riskler hakkında çeşitli senaryolar geliştirir ve müşteriye izah eder. | |
| | | E.2.2 | Ürünlerin teminat kapsamı hakkında bilgi verir, teminat dışı kalan riskler ve potansiyel sonuçlarını açıklar. | |
| | | E.2.3 | Müşterinin sorularına net ve anlaşılır cevaplar vererek sigortaya ilişkin şüphelerini gidermeye çalışır. | |
| | | E.2.4 | Standart sigorta ürünlerinin teminatları dışında kalabilecek risklerin, ek teminatlar aracılığı ile nasıl koruma altına alınabileceğini açıklar ve bedelleri hakkında bilgi verir. | |
| | | E.2.5 | Benzer müşteri profillerinin karşılaştığı hasarlar ve sonuçları hakkında örnekler verir. | |
| | | E.2.6 | Karmaşık ve büyük riskler için sigorta şirketi teknik personelinden destek alır. | |
| | | E.2.7 | Teminat kapsamı açısından birbiri ile ilişkilendirilebilecek ürünler için çapraz satış olanaklarını değerlendirir. | |

| Görev | | E. Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak | | |
|----------|----------------------------------|---|---|--|
| İşlemler | | Başarım Ölçütleri | | Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri |
| Kod | Açıklama | Kod | Açıklama | |
| E.3 | Müşterilere fiyat teklifi vermek | E.3.1 | Müşteriye, sigortalanacak kıymete ve varsa ek teminat talebine ilişkin bilgileri sigorta şirketinin ekranına girer. | 1. Sigorta ürün fiyatlandırmayı etkileyen koşulları tespit etme ve değerlendirme 2. Sigorta ürün fiyatlandırma ile ilgili hukuki ve idari gereklilikler 3. Sigorta ürün fiyatlandırma ile ilgili rakip ve piyasa analizlerini inceleme 4. Sigorta ürünlerinde ödeme imkânı ve koşulları |
| | | E.3.2 | Müşterinin aynı sigorta ihtiyacına yönelik başka bir fiyat teklifi alıp almadığını öğrenmeye çalışır. | |
| | | E.3.3 | Müşterinin moralitesi ve rekabetin gerektirdiği koşulları dikkate alarak gerektiği hallerde ve sigorta şirketinin verdiği yetki dâhilinde indirim kullanır. | |
| | | E.3.4 | Ödeme imkânı ve koşulları hakkında bilgi verir. | |

| Görev | | F. Sigorta şirketi/şirketleri adına sigorta sözleşmesi düzenlemek | | Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri |
|----------|---|---|---|---|
| İşlemler | | Başarım Ölçütleri | | |
| Kod | Açıklama | Kod | Açıklama | |
| F.1 | Sigorta sözleşmesi düzenlemek üzere bilgi ve belge toplamak | F.1.1 | Müşteriden teminat altına alınacak kıymete ilişkin bilgi ve belge talep eder. | |
| | | F.1.2 | Sunulan bilgi ve belgelerin doğru, eksiksiz ve tutarlı olup olmadığını kontrol eder. | |
| F.2 | Sigorta sözleşmesi hakkında müşteriye bilgilendirmek | F.2.1 | Sözleşmede yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetleri açık ve anlaşılır bir biçimde açıklar ve müşterinin onayını alır. | |
| | | F.2.2 | Sözleşme süresince sigortacı ve sigortalının uyması gereken yükümlülükler hakkında bilgi verir. | |
| | | F.2.3 | Mevzuatta öngörülen sigorta branşlarında bilgilendirme formunu hazırlayarak sigortalıya sunar. | |
| F.3 | Sigorta poliçesini müşteriye sunmak | F.3.1 | Poliçenin müşteri tarafından imzalandığını kontrol eder ve bir nüshasını müşteriye verir. | |
| | | F.3.2 | Poliçeye üzerinde teknik personel kimlik bilgileri bulunan kaşesini basar. | |
| | | F.3.3 | Yetki limitlerini aşan durumlarda sigorta şirketi tarafından verilen talimatları uygular. | |

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

| Görev | | H. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek | | Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri |
|----------|--|--|---|---|
| İşlemler | | Başarım Ölçütleri | | |
| Kod | Açıklama | Kod | Açıklama | |
| H.1 | Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak | H.1.1 | Kendi konularıyla ilgili eğitim ihtiyaçlarını amirleriyle de görüşerek belirler. | |
| | | H.1.2 | Eğitim ihtiyaçlarıyla ilgili periyodik veya bir defaya özgü eğitimleri araştırarak uygun olanlarına katılım için talepte bulunur. | |
| | | H.1.3 | Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir. | |
| | | H.1.4 | Sigortacılık mevzuatı ve sigorta sektörü ile ilgili yeni teknik ve gelişmeleri takip eder. | |
| H.2 | Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimine katkı sunmak | H.2.1 | Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır. | |
| | | H.2.2 | Sorumluluğundaki süreç ve uygulamalar ile ilgili bilgilendirme toplantıları ve eğitimler yapar. | |

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

1. Bilgisayar ve çevre birimleri (yazıcı, tarayıcı, harici bellek ve benzeri)
2. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, belgegeçer ve benzeri)
3. Kaynak ve uygulama dokümanları (genel formlar, klavuzlar, tanıtım malzemeleri, prosedürler, iş talimatları, sözleşmeler ve benzeri)
4. Kırtasiye malzemeleri (kâğıt, kalem, delgeç, tel zımba ve benzeri)
5. Ofis araçları (fotokopi makinesi, evrak imha cihazı, hesap makinesi, kilit sistemi içeren evrak dolabı ve benzeri)
6. İnternet ve bilişim güvenliği araç ve uygulamaları

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
2. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
3. Çalışma zamanını iş emri ve talimatlarına uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
4. Hizmet süreçlerinde müşteri odaklı olmak
5. Hizmet süreçlerinde uygun iletişim tarzını benimsemek
6. İş sağlığı ve güvenliği ile çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Kişisel ve kurumsal bilgi ve belgelerin gizliliğine özen göstermek
8. Kurumsal kültüre ve meslek etiğine uygun hareket etmek
9. Mesleği ile ilgili süreçlerde nesnel ve profesyonel bir yaklaşım sergilemek
10. Yönetim mekanizmaları ve ilgili kişi ve kurumlara doğru ve zamanında bilgi vermek

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi

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

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

Hamit Barış TAŞ, Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Uzman

Teknik Çalışma Grubu Üyeleri

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

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

Hamit Barış TAŞ, Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı, Uzman

Meslek Standardını Güncelleyen

Mesleki Yeterlilik Kurumu

2.Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Hak-İş Konfederasyonu

İstanbul Ticaret Odası

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Sermaye Piyasası Kurulu

Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

TOBB Sigorta Acenteleri İcra Komitesi

Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu

Türkiye İhracatçılar Meclisi

Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

| | |
|-------------------------|--|
| Mustafa ÖZÇAM | Başkan (Sermaye Piyasası Kurulu) |
| Gülnur İNAN | Başkan Vekili (Millî Eğitim Bakanlığı) |
| Seyithan CİCİK | Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı) |
| Ronay AKBAŞ | Üye (Ticaret Bakanlığı) |
| İlker KOÇ | Üye (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu) |
| Ayşe Yar OKUR | Üye (Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu) |
| Elif YILDIRIM, | Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu) |
| Cüneyt Sezgin YEŞİLKAYA | Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu) |
| Güliz DEMİR | Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu) |
| Süleyman ARIKBOĞA | Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu) |

4. MYK Yönetim Kurulu

| | |
|-------------------------------|--|
| Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN | Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi) |
| Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK | Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi) |
| Fethullah GÜNER | Üye (Millî Eğitim Bakanlığı Temsilcisi) |
| Bendevi PALANDÖKEN | Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi) |
| Eda AKBULUT | Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi) |
| Celal KOLOĞLU | Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi) |