



ULUSAL MESLEK  
STANDARDI



MYK  
MESLEKİ YETERLİLİK  
KURUMU

## SİGORTA ŞİRKETİ TEKNİK PERSONELİ

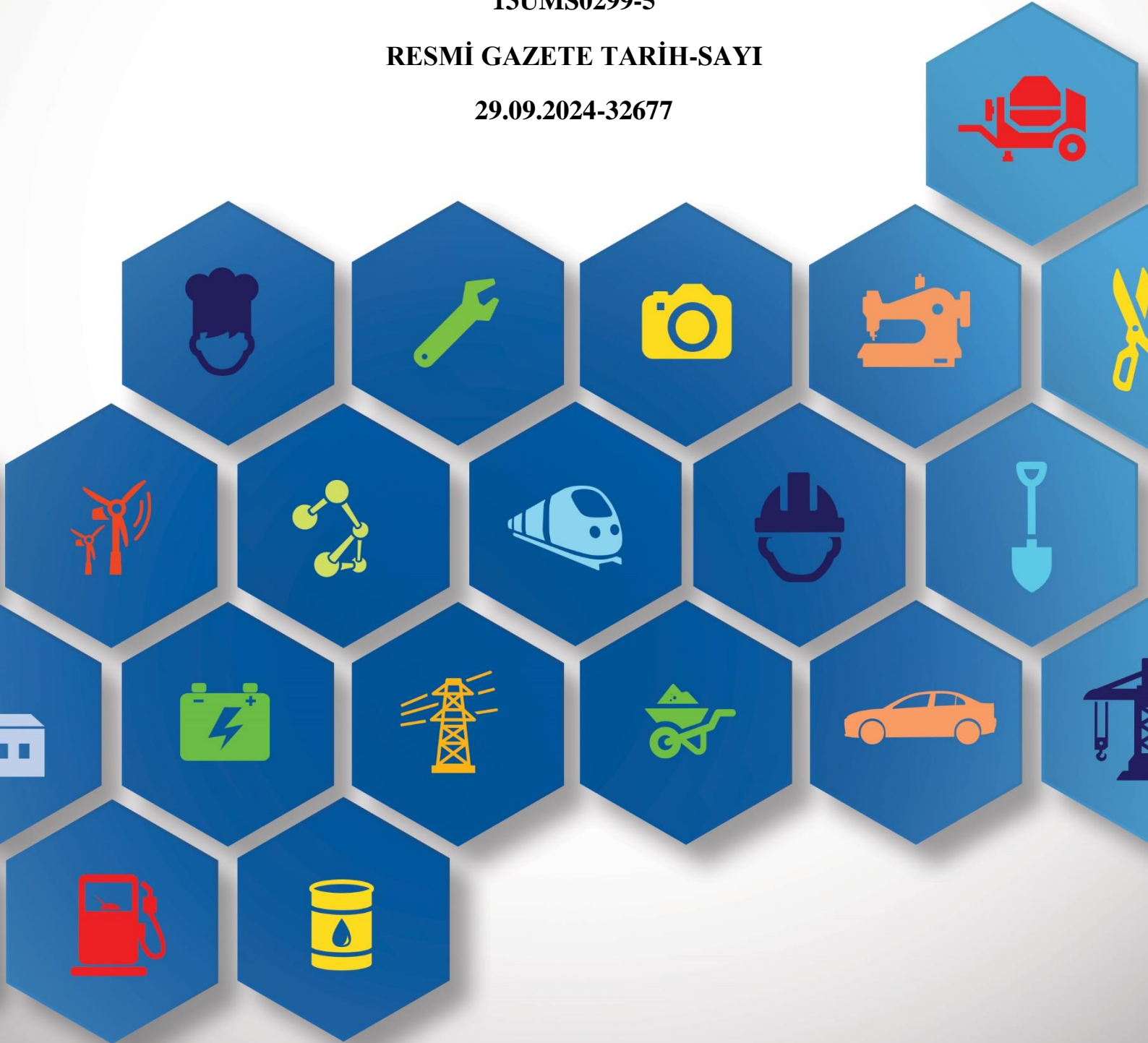
SEVİYE 5

REVİZYON 01

13UMS0299-5

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

29.09.2024-32677



<b>Meslek:</b>	<b>ŞİGORTA ŞİRKETİ TEKNİK PERSONELİ</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>13UMS0299-5</b>
<b>Standardı Hazırlayan / Güncelleyen Kuruluş(lar):</b>	<b>Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB)</b> <b><u>Güncelleyen:</u></b> <b>Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK)</b>
<b>Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:</b>	<b>MYK Finans Sektör Komitesi</b>
<b>MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:</b>	<b>13.02.2013 Tarih ve 2013/14 Sayılı Karar</b> <b>Rev 01: 7/8/2024 Tarih ve 2024/159 Sayılı Karar</b>
<b>Resmi Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>29/5/2013 – 28661 (Mükerrer)</b> <b>Rev 01:29/9/2024 - 32677</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>01</b>

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre 5 olarak belirlenmiştir.

## 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 bilim dalını,

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

**HASAR/TAZMİNAT FREKANSI:** Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış bir riskin gerçekleşmesi nedeni ile zarara uğrayan sigortalıların toplam sigortalıların menfaatlere oranını; hasarın/tazminatın gerçekleşme istatistiğini,

**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 durumları,

**KOASÜRANS:** Bir riskin birden fazla sigorta şirketi tarafından bir sigorta sözleşmesi ile ortaklaşa teminat altına alınması işlemini,

**MAKSİMUM ZARAR SENARYOSU (MLS; MAXIMUM LOSS SCENERİO):** Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış risklerin gerçekleşmesi halinde parayla ölçülebilen azami zararın oluşmasına neden olacak senaryoyu,

**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,

**MUHEMEL MAKSİMUM ZARAR (PML; PROBABLE MAXIMUM LOSS):** Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış risklerin gerçekleşmesi halinde muhtemelen ortaya çıkabilecek ve parayla ölçülebilen azami zarar tutarını,

**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 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,

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

**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,

**REASÜRANS PLASMANI:** Reasürans işleminin, reasürans güvencesi veren bir sigorta veya reasürans şirketinin yazılı onayı ile gerçekleştirilmesini,

**REASÜRÖR:** Sigorta şirketi tarafından sigorta edilmiş riske ilişkin sorumluluğun tamamını veya bir kısmını, reasürans işlemi yoluyla kabul eden sigorta veya reasürans şirketini,

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

**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,

**SAKLAMA PAYI:** Sigorta şirketinin, sigorta sözleşmesi ile verdiği teminatlar üzerinden reasürans yolu ile herhangi bir risk devri yapmayı kendi üzerinde tuttuğu risk meblağını,

**SİGORTA GENEL ŞARTLARI:** Yetkili kamu kurumları tarafından her sigorta branşı için hazırlanmış olan ve sözleşmenin düzenlenmesinde, sigorta süresi içinde sözleşmeden kaynaklanan hak ve yükümlülüklerin kullanılmasında ve sigorta teminatı ile maddi güvence altına alınan risklerin gerçekleşmesinden 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,

**SİGORTALANABİLİR MENFAAT:** Sigorta ettiren ile sigorta konusu (kişi/mal varlığı) arasındaki yasal ve para ile ölçülebilir bir ilişkiden doğan sigorta ettirme hakkını,

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

**ZEYİLNAME:** Sigorta sözleşmesi yapıp poliçe düzenlendikten daha sonra ortaya çıkan ve sigortacının üstlendiği riskin, nitelik veya büyüklüğünü değiştiren herhangi bir durum nedeniyle, poliçe üzerinde belirtilen hususlarda sözleşme taraflarının mutabakatı ile değişiklik yapılması halinde poliçeye ek olarak düzenlenmiş ve poliçe gibi geçerliliğe sahip yazılı belgeyi ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>7</b>
<b>2. MESLEK TANITIMI.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1. Meslek Tanımı.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....</b>	<b>9</b>
<b>3. MESLEK PROFİLİ.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri .</b>	<b>10</b>
<b>3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar .....</b>	<b>20</b>
<b>3.3. Tutum ve Davranışlar .....</b>	<b>20</b>
<b>Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar .....</b>	<b>21</b>

## 1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) 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 Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) 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 Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma önlemlerini alarak, kalite ve mevzuat gereklilikleri çerçevesinde; sigorta sözleşmeleri ile ilgili talep ve başvuruları değerlendiren, sigorta konusu ile ilgili risk bazlı senaryolar geliştiren, sigorta sözleşmesinin teminat limitleri ve koşulları ile sigortalanacak risk için prim belirleyen, reasürans ve koasürans ile ilgili işlemleri 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 Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) sigorta şirketlerinde çalışır. Anılan personel, çalışma ortamı büro ortamı olmakla birlikte uzaktan çalışma yöntemine uygun olarak da 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 Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle (hasar/tazminat, aktüerya, risk mühendisliği) iletişim ve iş birliği içinde çalışır. Ayrıca kurum dışında iş ortakları, anlaşmalı kurum/servis, tedarikçiler ile ortak çalışma yürütebilir.

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5), 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	Üstleri ve/veya ekip arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.	1. İş planlaması yapma 2. Zaman yönetimi 3. Raporlama 4. Kayıt tutma ve arşivleme
		C.1.2	Hasar/tazminat dosyalarının geliş tarihine göre zaman planlaması yapar.	
		C.1.3	Zaman planlamasına göre haftalık ve/veya günlük iş planlarını hazırlar.	
		C.1.4	Hasarın/tazminat talebinin türüne göre dosyaları sınıflandırır.	
C.2	Çalışmalarını raporlamak	C.2.1	Hasar/tazminat dosyalarına ilişkin değerlendirme ve dosya sonuçlarını Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli Seviye 6'ya raporlar.	
		C.2.2	İhbar ve/veya tazmin süreçlerinde karşılaştığı aksaklıkları raporlar ve Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli Seviye 6'ya bildirir.	
			Hasarda/tazminat talebinde sahtecilik ve kara para aklamaya yönelik şüpheli durumları ilgililere raporlar.	
C.3	Çalışmalarını arşivlemek	C.3.1	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarına ilişkin yıllık istatistik çalışmalarında kullanılmak üzere hasar dosya sonuçlarını arşivler.	
		C.3.2	Rücu durumunda kullanılmak üzere hasara ilişkin bilgileri içeren belgeler ve eksper raporlarını arşivler.	

Görev		D. Yeni veya yenilenme talebi bulunan sigorta sözleşmeleri ile ilgili süreci yürütmek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Sigorta başvurusunda sunulan bilgi ve belgeleri değerlendirmek	D.1.1	Sigorta başvurusundaki bilgi ve belgelerin doğru ve eksiksiz olduğunu kontrol eder.	
		D.1.2	Sigorta başvurusundaki bilgi ve belgelerin şirketin risk kabul şartlarına uygun olup olmadığını kontrol eder.	
D.2	Talep ve başvuruları sigorta teminatına uygunlukları açısından değerlendirmek	D.2.1	Talep edilen sigorta teminatını ilgili mevzuat ve şirketin risk kabul şartlarına uygunluk açısından değerlendirir.	
		D.2.2	İhtiyaç duyulması halinde ihtiyari reasüransa ilişkin sorumlu kişi ve birimlerle iletişime geçer.	
D.3	Başvuru sahipleri ve ilgili taraflar ile görüşerek ek bilgi toplamak	D.3.1	Başvuruda sunulan bilgileri, gerekli görüldüğü hallerde, başvuru sahibini arayarak teyit eder.	
		D.3.2	Başvuru formunda tespit edilen eksik bilgiler için başvuru sahibi veya satış kanalları ile görüşür.	
		D.3.3	Topladığı bilgi ve belgeleri olası risklerle ilişkisine ve/veya olası teminatlara etkilerine göre sınıflandırır.	

1. Sigorta başvuru süreci
2. Sigorta başvuru belgeleri ve inceleme usulleri
3. Sigorta poliçesi uygunluk değerlendirme kriterleri ve şartları
4. Sigorta başvurusunun uygunluğunu değerlendirme
5. Yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini uygulama

Görev		E. Olası risk bazlı senaryoları belirlemek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Yeni sigorta başvuruları ve değişiklik talepleri için risk değerlendirmesi yapılmasını sağlamak	E.1.1	Şirketin yazılı risk kabul politika ve şartlarındaki değişiklik ve revizyonları takip ederek ilgili tarihten itibaren uygulamaya geçirir.	
		E.1.2	Gerekli gördüğü hallerde risk teftiş / tıbbi tetkik sürecini Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)'nin de görüşünü alarak başlatır.	
		E.1.3	Talep edilen özel şartların riski ne şekilde etkileyeceğini analiz eder.	
		E.1.4	Yenileme ve değişiklik taleplerinde, başvuru sahibi kişi veya kurumun hasar/tazminat profilini geçmişe yönelik kayıtlara bakarak kontrol eder.	
		E.1.5	Yenileme ve zeyilnamelerde, sözleşme şartlarındaki değişiklikleri, risk üzerindeki olası etkisine göre analiz eder.	
E.2	Riskleri sınıflandırmak	E.2.1	Sigortalanacak riskin fiziksel koşullarını, sigorta ettirenin kişisel özelliklerini ve sigortalanabilir menfaatin mevcudiyetini sorgulayarak sigortalanacak ve sigortalanamayacak riskleri ayırır.	
		E.2.2	Muhtemel hasar/tazminat senaryolarını risklerin türüne ve yol açabileceği hasara göre belirler.	
		E.2.3	Herhangi bir tehlikenin sigorta konusu üzerinde verebileceği zararı tahmin etmek için riski etkileyebilecek fiziki unsurları ve koruma önlemlerini hesaba katmak sureti ile Muhtemel Maksimum Zarar ve Maksimum Zarar Senaryosu hesaplamalarını yapar.	
E.3	Riskleri seçmek	E.3.1	Alternatif ve paralel senaryoları analiz ederek ilgili sigorta için en uygun senaryoyu belirler.	
		E.3.2	Teminat kapsamının, şirketin risk kabul sınırlarının dışına çıkacağı ya da rekabet nedeni ile farklı uygulamalara başvurulacağı senaryoları Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6) ile paylaşır.	
		E.3.3	Risk kabul şartlarını bir liste halinde tek tek kontrol ederek, ilgili riske ilişkin ölçütlerin tamamının göz önünde bulundurulup bulundurulmadığını kontrol eder.	
		E.3.4	Gerektiği hallerde, risk değerlendirme sürecinde uygulanan metotları ve dikkate alınan ölçütleri raporlar.	

Görev		F. Sigorta sözleşmesinin teminat limitlerini ve koşullarını belirlemek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Geçmiş hasar/tazminat verilerini değerlendirmek	F.1.1	Geçmiş hasarları/tazminatları ortaya çıkış nedenlerine ve niteliklerine göre analiz eder.	1. Hasar/tazminat verilerini analiz etme 2. Hasar/tazminat nedenlerini inceleme 3. Hasar/tazminat frekans ve şiddetini araştırma 4. Risk üstlenme durumuna karar verme süreci 5. Sigorta sözleşmeleri ile ilgili hukuki ve idari gereklilikler 6. Sözleşme sürecinin mevzuat ve kurumsal politikalara uyumunu sağlama
		F.1.2	Geçmiş hasar/tazminat bilgileri ve ilgili birimlerden gelen raporları inceleyerek hasarın/tazminatın frekansını ve şiddetini araştırır.	
		F.1.3	Şirketin genel hasar/tazminat tecrübesinden yararlanarak hasar/tazminat frekansı, şiddeti ve hasar/tazminat maliyetlerini minimuma indireyecek doğru limit ve koşulları araştırır.	
F.2	Yetki limitleri dâhilindeki risklerin üstlenme durumuna karar vermek	F.2.1	Gerekirse hasar/tazminat geçmişi veya olası risk senaryolarını reasürörle paylaşır, karar alma sürecine dâhil eder.	
		F.2.2	Şirketin risk alma kapasitesi ile toplam teminat bedelini karşılaştırır.	
		F.2.3	Bazı durumlarda, müşteri veya dağıtım kanallarının tercihini dikkate alır.	
		F.2.4	Riskin sınıflandırılması ve kabulü ile ilgili kişisel değerlendirme ve önerilerini Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)'ne iletir.	
		F.2.5	Riskin üstlenilmemesi durumunda red sürecinin yasal/kurumsal koşullara göre yapılmasını ve müşterinin buna göre bilgilendirilmesini sağlar.	
F.3	Sigorta sözleşmesi taslağını hazırlamak	F.3.1	İlgili mevzuat ve kurumsal politikalar gereği sigorta sözleşmesinde bulunması zorunlu olan bilgileri kontrol eder.	
		F.3.2	Piyasada benzer durumlar için sık kullanılan sigorta teminatları ile muafiyet ve istisna uygulamalarını inceler.	
		F.3.3	Talep edilen sigorta teminat kapsamına ve riskin durumuna göre sözleşme özel şartları ile muafiyet ve istisnalarını belirler; müşteri teminatını etkileyen hususlarda beyanda bulunur.	
		F.3.4	Sigortalanacak riske ilişkin sözleşme taslağında yer alan koşulların ilgili mevzuat ve şirketin risk kabul politikası ile uyumlu olduğundan emin olur.	
		F.3.5	Sözleşme taslağında yer alan koşulların müşteri talepleri ile uyumlu olup olmadığını kontrol eder.	
		F.3.6	Sözleşme taslağında yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetlere ilişkin özet bir rapor oluşturur.	

Görev		G. Sigortalanan risk için primi belirlemek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
G.1	Riske karşılık gelen en uygun prim fiyatını belirlemek	G.1.1	Şirketin iş kollarına bağlı oluşturduğu tarifede yer alan oranlara göre riske karşılık gelen en uygun prim fiyatını belirler.	
		G.1.2	Aktüerya birimi tarafından gerçekleşen hasar, frekans analizi vb. veriler dikkate alınarak oluşturulan raporları inceler; bu raporlara göre tarifede yer alan oranları gözden geçirir.	
		G.1.3	Sigortalanan riski azaltıcı veya ağırlaştırıcı faktörleri, riskin fiziksel özelliklerini, sigorta ettirenin kişisel ve finansal özelliklerini sektörel uygulamaları göz önüne alarak standart prim fiyatına indirim veya yükleme uygular.	
G.1	Prim fiyatının kontrolünü ve tutarlılığını sağlamak	G.2.1	Reasürans devri yapılacaksa hesaplanan prim fiyatını, şirketin reasürans anlaşmalarında belirlenen minimum reasürans prim fiyatı ile karşılaştırır.	
		G.2.2	Hesaplama kullandığı parametreleri onay aşamasında kontrole sunar.	
		G.2.3	Belirlenen primin tutarlılığını hasarın gerçekleşmesi durumunda ödenmesi muhtemel hasar/tazminat oranlarına göre çeşitli aktüeryal modellerin yardımı ve geçmiş istatistik verileri kullanarak test eder.	

Görev		H. Reasürans ve koasüransa karar vermek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
H.1	Saklama payını, koasürans olasılığını ve riskin reasüröre devredilip devredilmeyeceğini tespit etmek	H.1.1	Şirketin mevcut reasürans anlaşmaları dahilindeki otomatik kabul limitlerini kontrol eder.	
		H.1.2	Limitlerin aşılması durumunda ihtiyari reasürans çalışmalarını başlatmak üzere ilgili birimlerle irtibata geçer.	
		H.1.3	Riskin özelliğine ve şirketin risk kabul politikasına göre piyasadaki koasürans olanaklarını değerlendirir.	
		H.1.4	Reasürans anlaşması ve riskin özelliğine göre saklama payını belirler.	
H.2	Fiyatlama ve sigorta sözleşmesi koşullarını belirleme sürecinde koasürör, reasürör ve risk yönetimi birimi ile görüşmeler yürütmek	H.2.1	Lider reasürans şirketi tarafından sunulan şartların kurum kabul kriterlerine uygunluğunu gözetir.	
		H.2.2	Reasürör ya da uluslararası havuz anlaşmalarına göre oluşturulacak anlaşmanın koşullarını Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6) ile görüş alışverişinde bulunarak belirler.	
		H.2.3	Koasürans söz konusu ise riski paylaşan şirketler arasındaki uzlaşma sürecine katılır, uzlaşmanın imzalar ile belgelendiğinden emin olur.	
H.3	İhtiyari reasürans işlemlerini yürütmek	H.3.1	İhtiyari reasürans çalışmaları gerektiren sigorta talepleriyle ilgili bilgi ve belgelere dayalı kayıtları oluşturur.	
		H.3.2	Söz konusu risklerle ilgili olarak risk değerlendirmesi için reasürör tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin iletişimini önceden belirlenen süreler içinde yapar.	
		H.3.3	İhtiyari reasürans devri için karşılıklı anlaşmaya varılan reasürans şirketine önceden belirlenen süre içinde reasürans plasmanını yapar ve şirketten ilgili birimleri bilgilendirir.	
		H.3.4	İhtiyari reasürans teminatı bulunmadığı veya ihtiyari reasürans talebine konu risklerin reasürörler tarafından yapılan risk değerlendirmesi sonucu red edildiği durumda önceden belirlenen süre içinde şirketin ilgili birimlerini bilgilendirir.	

Görev		H. Reasürans ve koasüransa karar vermek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
H.4	Reasürans devirleri ve reasürörle mutabakat işlemlerini yapmak	H.4.1	Şirketin otomatik ve ihtiyari reasürans devir işlemlerinin doğru, zamanında ve reasürans sözleşmesinde belirtilen şartlara uygun bir şekilde yapılmasını ve periyodik olarak raporlanmasını sağlar.	
		H.4.2	Reasüröre devredilen riskler üzerinden gerçekleşen hasar/tazminat tutarlarının doğru, zamanında ve reasürans sözleşmesinde belirtilen şartlara uygun bir şekilde yapılmasını ve periyodik olarak raporlanmasını sağlar.	
		H.4.3	Şirketin reasürans işlemlerinden kaynaklanan hesap bakiyeleri üzerinden reasürans sözleşmelerinde belirtilen periyotlarda, ilgili reasürans şirketleriyle mutabakat işlemlerini yapar.	



Görev		I. Risk kabul sürecini sonlandırmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
I.1	Sözleşmesi koşullarını onaylamak	I.1.1	Gelen sigorta taleplerinin mevzuat ile uyumlu süre ve şirket kuralları içerisinde kabul veya red kararının verilmesini sağlar.	
		I.1.2	İlgili poliçeye özel şartlar konulması kararlaştırıldı ise bunların sigorta sözleşmesinde açıkça belirtilip belirtilmediğini kontrol eder.	
		I.1.3	Teminat limitleri, muafiyetler ve istisnaların teklif ile uyumlu ve süreç içerisinde müşteri ile varılan mutabakata uygun olup olmadığını kontrol eder.	
		I.1.4	Sözleşme koşullarının ilgili mevzuat ve şirket politikaları dâhilinde olup olmadığını kontrol eder.	
		I.1.5	Sözleşmeyi onaylayarak ilgili taraflara iletir.	
I.2	Sigorta sözleşmesi ile ilgili hususlarda taraflara destek sağlamak	I.2.1	Dağıtım kanallarına yapılan yönlendirmelerin zamanında ve doğru yapıldığını raporlar.	
		I.2.2	Müşterilerden gelen soruları talep edilen bilgiler doğrultusunda yanıtlar.	

Görev		J. Poliçeye ilişkin riski etkileyen değişiklik süreçlerini yönetmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
J.1	Poliçe şartlarındaki değişiklik taleplerini değerlendirmek	J.1.1	Değişiklik taleplerini gecikmeksizin değerlendirir.	
		J.1.2	Değişiklik talebinin mahiyetine göre kendisi ile yeterli detayda bilgi ve belge paylaşılıp paylaşılmadığını kontrol eder.	
		J.1.3	Yeterli açıklıkta belirtilmemiş bilgi ve belgeleri açıklığa kavuşturmak için gerekli ek bilgi ve belgeleri muhataplarından talep eder.	
		J.1.4	Değişiklik talepleriyle ilgili olarak mevcut sözleşme ve müşteri kayıtlarına ait bilgileri tanımlar.	
J.2	Sözleşme değişikliklerinin prim ve poliçe şartlarına etkisini değerlendirmek	J.2.1	Değişiklik taleplerinin mevzuat ile uyumlu süre ve şirket kuralları içerisinde kabul veya red kararının verilmesini sağlar.	
		J.2.2	Poliçe özel şartlarında değişiklik gerekiyorsa bunların sigorta sözleşmesinde açıkça belirtilip belirtilmediğini kontrol eder.	
		J.2.3	Değişiklik sonrası teminat limitleri, muafiyetler ve istisnaların değişiklik talebiyle uyumlu ve süreç içerisinde müşteri ile varılan mutabakata uygun olup olmadığını kontrol eder.	
		J.2.4	Değişiklik talebiyle ilgili olarak riski azaltıcı veya ağırlaştırıcı faktörleri, riskin fiziksel özelliklerini, sigorta ettirenin kişisel ve finansal özelliklerini, sektörel uygulamaları göz önüne alarak mevcut prim fiyatına indirim veya yükleme uygular.	
J.3	Sözleşme değişikliklerine ait bilgi ve belge paylaşımını yapmak	J.3.1	Poliçe özel şartlarındaki değişiklikler hakkında müşteriyi bilgilendirir.	
		J.3.2	Müşterinin talep ve kabul ettiği değişikliklerin tam olarak karşılandığını gösteren belgelerin müşteriye ulaşıp ulaşmadığını takip eder.	
		J.3.3	Poliçe özel şartlarındaki değişikliklerin kurum politikaları ve yasal mevzuata uygunluğunu takip eder.	

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

Aşkın DÜŞÜNDERE, Finans Emeklilik ve Hayat-Genel Müdür Yardımcısı

Olgun KÜNTAY, Axa Emeklilik ve Hayat-Genel Müdür Yardımcısı

Ceyda PAŞALAR, CIV Hayat Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Mehmet AKAR, Ziraat Emeklilik ve Hayat-Genel Müdür Yardımcısı

Sinan YILMAZ, Yapı Kredi Emeklilik-Bölge Müdürü

Hakan KAHRAMAN, Finans Emeklilik-Operasyon ve Satış Sonrası Hizmetler Yöneticisi

Zafer TARTAR, Garanti Emeklilik ve Hayat-Eğitim Geliştirme Müdür Yrd.

Ayşegül KILIÇ, Emeklilik Gözetim Merkezi-Dış İlişkiler ve Bilgilendirme Koordinatörü

Hicran AKTAŞ ÇOŞAR, Emeklilik Gözetim Merkezi-Dış İlişkiler ve Bilgilendirme Müdür Yrd.

Gaffar ERBERK, HM Sigortacılık Genel Müdürlüğü-Şube Müdürü

Gökhan YAHYA, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü-Uzman Yardımcısı

Pınar KAMAN, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, Uzman Yardımcısı

Atilla OKSAY, Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği-Birim Yöneticisi

**Meslek Standardını Güncelleyen**

Mesleki Yeterlilik Kurumu

**2.Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar**

AEGON Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş.

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

AvivaSA Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Axa Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Axa Sigorta A.Ş.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu

BNP Paribas Cardif Emeklilik Sigorta A.Ş.

Deniz Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Emeklilik Gözetim Merkezi

Ergo Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Groupama Emeklilik A.Ş.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Hak-İş Konfederasyonu

Halk Hayat ve Emeklilik A.Ş.

ING Emeklilik A.Ş.

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

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

Vakıf Emeklilik A.Ş.

Yapı Kredi Emeklilik A.Ş.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş.

### 3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Mustafa ÖZÇAM	Başkan (Sermaye Piyasası Kurulu)
Gülnur İNAN	Başkan Vekili (Millî Eğitim Bakanlığı)
Seyithan CİCIK	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)