



SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ

SEVİYE 5

REVİZYON 01

13UMS0300-5

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

29.09.2024-32677



Meslek:	SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0300-5
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 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,

BİRİKİM TUTARI/KAPİTALİ: Sigortalının ödediği primlerin yıllar itibarıyla yasal ve teknik kesintileri yapıldıktan ve teknik faiz ile faizlendirildikten sonra elde edilen tutarı,

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

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

IBNR (Incurred but not Reported): Türk sigorta sektöründe de IBNR olarak bilinen ve kullanılan “meydana gelmiş ancak bildirilmemiş” anlamına gelen hesap döneminin sonunda, sigorta şirketinin portföyünde bulunan poliçeler kapsamı içinde meydana gelmiş ancak sigorta şirketinin kendisine henüz bildirilmemiş hasarlar için dönem sonunda ayrılan karşılığı,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurulunu,

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

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,

PORTFÖY: Benzer risk grubuna ait müşterilere/sigortalılara ilişkin bilgiler bütünü,

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

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

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

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

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

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

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

ifade eder.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	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 Şirketi Hasar/Tazminat 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 Hasar/Tazminat 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 Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma önlemlerini alarak, kalite ve mevzuat gereklilikleri çerçevesinde; sigorta konusu hasar/tazminatlara ilişkin dosya hazırlayan, hasar/tazminat talebini değerlendiren, hasar/tazminat işlemini sonuçlandıran ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3315 (Değer ve hasar tespit eksperleri)

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 Hasar/Tazminat 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 Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle (teknik birimler, aktüerya, tahsilat, hukuk, rücu ve benzeri) iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Ayrıca kurum dışında iş ortakları, anlaşmalı kurum/servis, tedarikçiler ile ortak çalışma yürütebilir.

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5), 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		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
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.	
		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.	
		C.2.3	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. Hasar/tazminat dosyasını hazırlamak		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Hasar/tazminat talebini almak	D.1.1	Gerekli bilgi ve belgeyi ilgili taraflardan yazılı veya sözlü olarak talep eder.	
		D.1.2	Talep edilen bilgi ve belgenin gerekçesi ve ne amaçla istendiğine dair izahat yapar.	
		D.1.3	Takip edilecek hasar/tazminat prosedürü hakkında talep sahibine bilgi verir.	
D.2	Hasar/tazminat talebine ilişkin bilgi ve belgeleri değerlendirmek	D.2.1	Gelen bilgi ve belgelere dayanarak sigorta sözleşmesi ve teminatlarının mevcudiyetini doğrular.	
		D.2.2	Hasar/tazminata konu olan riskin gerçekleşme tarihi itibarıyla sigorta sözleşmesinin yürürlükte olup olmadığını kontrol eder.	
		D.2.3	Hasar/tazminata konu olan riskin gerçekleşme tarihi itibarıyla teminat kapsamını (teminat istisnaları, limitleri, süreleri ve benzeri) doğrular.	
		D.2.4	Gelen bilgi ve belgeler arasında tutarsızlık varsa, konuları açıklığa kavuşturmak için ek bilgi ve belge talep eder.	
		D.2.5	Gelen bilgi ve belgelere göre sigorta sözleşmesi, teminatları ve teminat kapsamı doğrulanmadığı durumda hasar/tazminat talebinin değerlendirilemeyeceği bilgisini talep sahiplerine iletir.	
		D.2.6	Gelen bilgi ve belgelerin sigorta sözleşmesi, teminatları ve teminat kapsamı açısından uygun olduğu durumda hasar/tazminat dosyası açar.	

1. Hasar/tazminat türleri
2. Hasar/tazminat başvuru prosedürleri
3. Hasar/tazminat başvuru sürecini yönlendirme
4. Hasar/tazminat başvuru talebini inceleme ve değerlendirme

Görev		E. Hasar/tazminat talebini değerlendirmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Hasar/tazminat dosyası ile ilgili ek dokümanları temin etmek	E.1.1	Hasar/tazminat talebinin türüne göre dosyada bulunması gereken ilgili dokümanları (mutabakatlı kıymet raporu, riziko teftiş raporu, değer tespiti raporu, veraset ilamı, sağlık kurulu raporu ve benzeri) eksiksiz olarak hazırlar.	
		E.1.2	Eksik kalan ya da ihtiyaç duyulan ek bilgi ve belgeyi hasar/tazminat talebinde bulunan kişiden talep eder.	
E.2	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski incelemek	E.2.1	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski poliçe genel şartlarına göre kontrol eder.	
		E.2.2	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski poliçe özel şartlarına göre kontrol eder.	
		E.2.3	Hasar/tazminat talebinin konusunu oluşturan riski poliçede yer alan muafiyet ve indirimlere göre kontrol eder.	
E.3	Sigorta konusu zararın artmasını engelleyici tedbirlerin alınmasını sağlamak	E.3.1	Hasar/tazminat talebinde bulunan kişilere alınacak önlemler hakkında bilgi verir.	
		E.3.2	Önleyici işlemlerin ve gerekli yönlendirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.	
E.4	Hasar hakkında rapor oluşturmak için eksper/bilirkişi atamak	E.4.1	Hasar konusunun özelliklerine uygun uzmanlığa sahip eksper/bilirkişiyi seçer.	
		E.4.2	Ekspere/bilirkişiyeye poliçe ve hasar ihbarı ile ilgili detayları iletir.	
		E.4.3	Ekspere/bilirkişi ile görüşerek sigorta konusu değere yönelik alınan koruma ve kurtarma önlemlerini değerlendirir.	

Görev		E. Hasar/tazminat talebini değerlendirmek		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.5	Hasar/tazminat talebine ilişkin uzmanlar ile görüşmek	E.5.1	Hasarın/tazminatın özelliğine göre ilgili uzmanların (doktor, avukat, yetkili servis çalışanı, anlaşmalı kurum temsilcisi ve benzeri) görüşlerini dosyaya ekler.	
		E.5.2	Görüşler doğrultusunda hasar/tazminat talebinde bulunan kişiye gerekli bilgileri verir.	
E.6	Hasar/tazminat talebinin şüpheli sigorta işlemi kapsamına girip girmediğini araştırmak	E.6.1	Mevcut bilgi ve belgeler ışığında şüpheli işlemleri belirler.	
		E.6.2	Belirlediği şüpheli işlemlere ilişkin uzmanlardan görüş alır ve değerlendirir.	
		E.6.3	Şüphe duyulan hallerde şüpheli hususların tekrar incelenmesi için şirkete bağlı veya dışarıdan destek alınan uzmanları görevlendirerek araştırma sürecini başlatır.	
		E.6.4	MASAK uygulamaları ve prosedürleri çerçevesinde belirlenen şüpheli durumları MASAK uyum görevlisine bildirir.	
E.7	Hasar/tazminat ödemesi yapılacak hak sahiplerini belirlemek	E.7.1	Sigorta sözleşmesinde belirtilen lehtar(lar)ı tespit eder ve iletişime geçer.	
		E.7.2	Hak sahibi sigorta ettiren, sigortalı, lehtar, mağdur, anlaşmalı kurum/servis gibi ilgili kişi ve kuruluşlar ile iletişime geçerek kimlik, adres ve ödeme bilgilerini tespit eder.	
E.8	Ödenecek tazminat tutarını belirlemek	E.8.1	Police özel ve genel şartlarında belirtilen hesaplama yöntemlerine ve formüllerine göre ödenecek tazminat tutarını hesaplar.	
		E.8.2	Hasar/tazminat talebinin türüne göre, ödenecek sigorta tutarına ilave olarak hangi masrafların (kurtarma masrafları, mahkeme masrafları, kâr paylı birikim kapitali ve benzeri) ekleneceğini ve hangi kesintilerin (sovtaj, muafiyet, vergi ve benzeri) yapılacağını belirler.	
		E.8.3	Belirlediği ilave ve kesintileri kullanarak ödenecek hasar/tazminat tutarını hesaplar.	

Görev		F. Hasar/tazminat işlemlerini sonuçlandırılmak		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Hasarı/tazminatı kısmen veya tamamen tazmin etmek	F.1.1	Reasürans sözleşmeleri kapsamında öngörülen koşullar gerçekleştiğinde reasürans şirketine gerekli bilgilendirme ve ihbarları yapar.	1. Hasar/tazminat ödeme işlemleri ve uygulama süreçleri 2. Hasar/tazminat talebinin reddi ile ilgili temel hukuki ve idari süreçler
		F.1.2	Reasürans sözleşmeleri kapsamında öngörülen koşullar gerçekleştiğinde reasürans şirketinin yönlendirme ve onay sürecini takip eder.	
		F.1.3	Yetkisi dahilinde, hak sahiplerine hasar/tazminat ödemesinin yapılmasına onay verir.	
		F.1.4	Hasar/tazminat ödemelerinin yapıldığı otomasyon sistemlerinden sigortalı bilgilerini kontrol ederek (police, kimlik, hesap numaraları ve benzeri) ödemelerin doğru kişi ve menfaat sahiplerine yapıldığından emin olur.	
		F.1.5	Hak sahiplerince aranmayan ödemeler için hak sahibini yazılı olarak bilgilendirir. Hak sahiplerince aranmayan ödemeleri ilgili birim ve mercilere raporlar.	
		F.1.6	Şirketin nakit akış planına göre ödeme gününü tespit eder.	
		F.1.7	Hasarın oluşmasına neden üçüncü bir şahıs var ise ödenen hasar tazminat bedelinin rücu tahsil edilebilmesi için tazminat makbuzu veya ibranameyi ilgili kişilerden temin eder.	
		F.1.8	Rücu ve hasar/tazminat tazminine ilişkin belgeleri hukuk birimi ve ilgili birimlere yönlendirir.	
		F.1.9	Tazmin süreci tamamlanan dosyalarda sovtaj satışı varsa bu işlemi başlatır.	
		F.1.10	Hak sahiplerine ulaşamaması sebebi ile kanunla belirlenmiş süre içerisinde hasarı/tazminatı ödeyemez ise dosyayı kapatır.	
		F.1.11	Sorumluluk ya da hasar/tazminat miktarı konusunda anlaşmazlık yaşandığında hasar/tazminat dosyasını hukuk birimi ve ilgili birimlere yönlendirir.	
F.2	Hasarı/tazminatı reddetmek	F.2.1	Talep sahibine yazılı olarak talebin reddini bildirir.	
		F.2.2	Hasarın/tazminatın reddine itiraz edilmemesi durumunda dosyayı kapatır.	
		F.2.3	Hasarın/tazminatın reddine itiraz gelmesi halinde hukuki süreçleri başlatmak üzere dosya ve itiraz dilekçesini hukuk birimine iletir.	
		F.2.4	Hukuki süreçler veya hasarda sahtecilikle ilgili dokümanları hukuk ve yasal uyum birimlerine iletir.	

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