



SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ

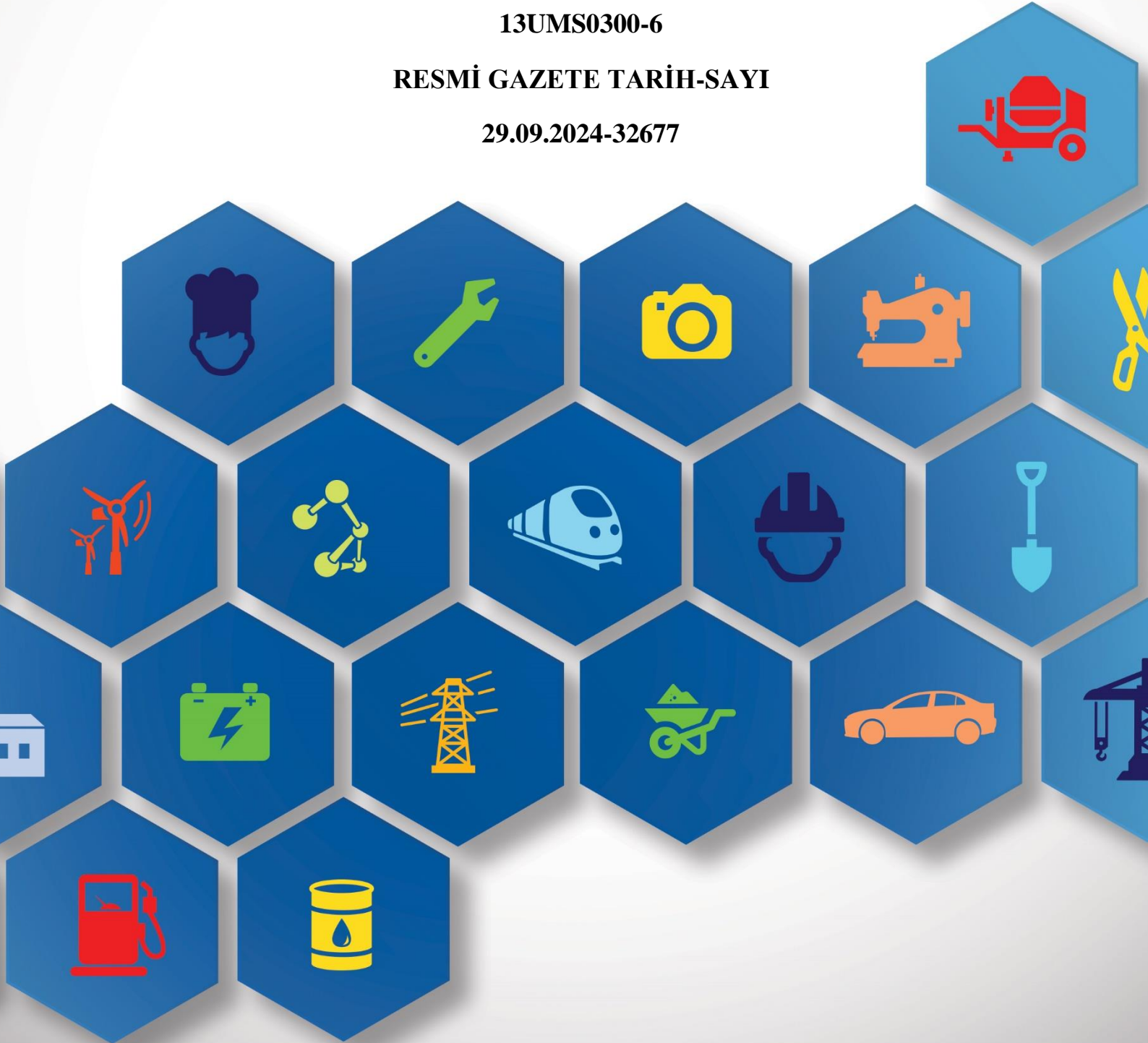
SEVİYE 6

REVİZYON 01

13UMS0300-6

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

29.09.2024-32677



Meslek:	SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ
Seviye:	6¹
Referans Kodu:	13UMS0300-6
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 6 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 bir 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,

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,

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurulunu,

MUALLAK HASAR/TAZMİNAT KARŞILIĞI: Sigorta şirketi tarafından dönem sonu itibarıyla henüz tasfiye edilmemiş, ancak eldeki bilgilere göre ödenmesi muhtemel hasar/tazminat miktarını; yaklaşık olarak yansıtabilecek 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 anlaşığı ve sigorta sözleşmesinde belirtilen özel sözleşme şartlarını,

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

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 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,

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,

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 6) iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma önlemlerini alarak, kalite ve mevzuat gereklilikleri 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 Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 1346 (Mali ve sigorta hizmet şube müdürleri)

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 6) 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 6) 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 6), 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	Ekibi ve/veya üst yönetim ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.	
		C.1.2	Hasar/tazminat dosyalarının geliş tarihine göre temrin tarihlerini belirler.	
		C.1.3	Termin tarihlerine göre haftalık ve/veya günlük iş dağılımlarını yapar.	
C.2	Çalışmalarını raporlamak	C.2.1	Hasar/tazminat frekansına ve ödenen tazminatlara ilişkin üst yönetime raporlar hazırlar.	
		C.2.2	Hasar/tazminata ilişkin prensip ve kuralların hasar/tazminat frekansına ve ödenen tazminatlara etkisini inceleyen raporlar hazırlar.	
		C.2.3	Hasarda/tazminat talebinde sahtecilik ve kara para aklamaya yönelik şüpheli durumları ilgililere raporlar.	
C.3	Çalışmalarını arşivlemek	C.3.1	Hasar/tazminata ilişkin prensip ve kuralların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi sürecinde yararlanmak üzere şirketin hasar/tazminat performansına ilişkin verileri arşivler.	
		C.3.2	Hasar/tazminat maliyetlerinin azaltılması sürecinde yararlanmak üzere sıklıkla karşılaşılan hasar/tazminat durumlarına ilişkin verileri arşivler ve personelinin yararlanmasını sağlar.	

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

Görev	D. Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesinde ve ödenmesinde uygulanacak prensip ve kuralları belirlemek			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.2	Belirlenen prensip ve kurallara ilişkin hususlar hakkında personeli ve üst yönetimi bilgilendirmek	D.2.1	Hasar ihbarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin prensip ve kurallar ile bunlarda meydana gelen değişiklikleri gecikmeksizin personeline duyurur.	7. Hasar/tazminat dosyalarını değerlendirme 8. Hasar tazminat talepleri il ilgili veri toplama ve değerlendirme
		D.2.2	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle görevli personelin etkin, verimli ve nezaket kuralları içinde çalışıp çalışmadığını sistemli bir şekilde kontrol eder.	
		D.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.	
		D.2.4	Değerlendirme neticesinde vereceği nihai karar hakkında ilgili şirket personelini ve üst yönetimi bilgilendirir.	
		D.2.5	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.	

Görev		E. Piyasadaki gelişmeleri takip etmek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Hasar/tazminat süreçlerini etkileyebilecek gelişmeleri takip etmek	E.1.1	Sorumluluk alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası görsel ve yazılı yayınları takip eder.	
		E.1.2	Güncel konulara ilişkin düzenlenen seminer, sempozyum ve forumlara katılır.	
		E.1.3	Diğer sigorta şirketlerinin hasar/tazminat birimleri ile iletişim kurarak gerektiğinde bilgi alışverişinde bulunur.	
		E.1.4	Hasar/tazminat talepleriyle ilgili gelişmeler hakkında şirket ve dağıtım kanallarıyla iletişime geçer, gerekirse periyodik toplantılar organize eder.	
E.2	İç ve dış kaynaklı veri ve piyasa analizi yapmak	E.2.1	Sektörel verileri inceler ve şirketinin verileri ile karşılaştırır.	
		E.2.2	Sektör verileri ile uyumsuzluk gösteren konuları inceleyip değerlendirmeler yapar.	
		E.2.3	Elde edilen veriler doğrultusunda şirket uygulama kriterleri ve süreçlerine ilişkin yeni düzenlemeler geliştirir.	
E.3	Yasal ve finansal düzenlemeler ile ilgili gelişmeleri takip etmek	E.3.1	Şirketin yükümlülüklerini etkileyen yasal gelişmelerle ilgili hukuk, yasal uyum gibi birimler ile işbirliği içinde düzenlemeler yapar.	
		E.3.2	İlgili finans birimi yöneticileri ile işbirliği içinde finansal düzenlemeler hakkında değerlendirmeler yapar ve gerekli gördüğü hallerde düzenlemeler yapar.	
		E.3.3	İlgili hususlarda hukuk birimi ve yasal uyum yöneticileri ile iş birliği içinde değerlendirmeler yapar.	
		E.3.4	Piyasadaki ticari uygulamaları ve bu uygulamaların hasarın/tazminatın belirlenmesine etkilerini analiz eder.	
		E.3.5	Sigorta hasarları/tazminatlarıyla ilgili yargı kararlarını inceler ve gerçekleşen hasar/tazminat taleplerine etkilerini göz önünde bulundurur.	
		E.3.6	Görev ve sorumluluk alanıyla ilgili yeni kanun ve mevzuat değişikliklerini takip ederek bunları anında ve eksiksiz olarak personeline ve dağıtım kanallarına iletir.	

1. Sigorta sektörü ile ilgili güncel yayın ve kaynakları izleme ve değerlendirme
2. Sektörel kıyaslama uygulamaları
3. Mevzuat düzenlemelerinin iş süreçlerine etkisi izleme ve değerlendirme

Görev		F. Hasar /tazminat performansını yönetmek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.1	Şirketin hasar/tazminat talepleri değerlendirme performansını geliştirmek	F.1.1	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarıyla ilgili raporlamaları ve buna bağlı değerlendirmeleri branşlar ve teminat bazında yapar.	1. Hasar/tazminat sonuçlarını analiz etme ve raporlama 2. Hasar/tazminat ödeme işlemleri izleme ve değerlendirme 3. Hasar/tazminat maliyetlerini analiz etme 4. Sigorta sahteciliğini izleme 5. Sigorta sahteciliği ve şüpheli işlemleri izleme ve değerlendirme
		F.1.2	Hasar/tazminat frekansını ve hasar/tazminat bedelini arttıran nedenler hakkında ilgili birimlere bilgilendirmede bulunur.	
		F.1.3	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarıyla ilgili değerlendirme raporlarını üst yönetime sunar, bu bilgileri şirketin sigorta şirketi teknik personeli ve satış birimleri ile paylaşır.	
		F.1.4	Hasara/tazminata ilişkin ödemelerin doğru ve zamanında yapılabilmesi için gerekli iş akışlarını takip eder.	
F.2	Şirketin hasar/tazminat verilerini kontrol etmek	F.2.1	Şirketin mali sonuçlarının en doğru şekilde çıkması ve yasal yükümlülüklerin yerine getirilebilmesi için hasar/tazminat ödemelerine, muallak tazminat karşılıklarına ilişkin bilgi ve kayıtların güncel ve doğru olarak tutulmasını ve raporlanmasını sağlar.	
		F.2.2	Hasar/tazminat maliyetlerini ve detaylarını belirli periyotlarla aktüerya, hukuk, yasal uyum yöneticileri ile koordinasyon içinde inceleyerek iyileştirme için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.	
		F.2.3	Optimal sonuçlar elde etmek için şirketin hasar/tazminat verilerini periyodik olarak kontrol eder.	
F.3	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallere karşı önlemler almak	F.3.1	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallerin tespiti ve/veya ön uyarı amaçlı sistemsel süreçleri belirler; süreçlerin etkin olarak çalışmasını denetler.	
		F.3.2	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallerin araştırılması için şirket içinden veya şirket dışından kişi ve kurumları görevlendirir.	
		F.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.	
		F.3.4	MASAK uygulamaları ve prosedürleri çerçevesinde belirlenen şüpheli durumları MASAK uyum görevlisine bildirir.	

Görev		F. Hasar /tazminat performansını yönetmek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
F.4	Sektörel gelişme ve uygulamalara yönelik şirket personeline bilgi vermek	F.4.1	Sigorta hasarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle ilgili sektördeki gelişme ve farklı uygulamalar hakkında ilgili personellere bilgi verir.	
		F.4.2	Sigorta hasarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle ilgili sektördeki yeni veya farklı uygulamaları referans alarak kurumuna özel yeni uygulamalar geliştirir.	
F.5	Müşteri veya ürün bazlı hasar/tazminat profillerinin incelenmesini sağlamak	F.5.1	Şirketin geçmiş hasar/tazminat deneyimleri, sektörel verileri inceleyerek bölgesel farklılıkları ve riskleri belirler, bunları sigorta şirketi teknik personeli ile paylaşır.	
		F.5.2	İş kollarına göre özellik taşıyan durumları belirler ve sigorta şirketi teknik personeli ile paylaşır.	
		F.5.3	Mevcut hasarların/tazminat taleplerinin müşteri ve/veya ürün bazlı analizlerini yapar, sonuçlarını ilgili birimlere iletir.	
		F.5.4	Mevcut hasarlardan/tazminat taleplerinden yola çıkarak sigortacılık ürünlerinin içeriği ve sözleşme özel şartları hakkında ilgili birimlere önerilerde bulunur.	
		F.5.5	Sigortacılık ürün geliştirme çalışmalarında şirketin ilgili birim/bölüm yöneticileriyle bilgi paylaşımında bulunur, önerilerini iletir.	
		F.5.6	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesi ve ödenmesi aşamalarında müşterilerden gelen şikâyet ve geri bildirimleri düzenli olarak kontrol eder.	
F.6	Yüksek hasar/tazminat frekansı olan alanlar üzerinde çalışmalar yapmak	F.6.1	Hasar/tazminat frekansının beklenenden yüksek olduğu sigortacılık ürün ve teminatlarını belirler, nedenlerini araştırır.	
		F.6.2	Beklenenden daha yüksek hasar/tazminat frekansına sahip sigortacılık ürün ve teminatlarına ilişkin olarak yaptığı incelleme ve araştırma sonuçlarını, önerileriyle birlikte sigorta şirketi teknik personeli, üst yönetim ve dağıtım kanalları ile paylaşır.	

Görev		G. Hasar/tazminat işlemleriyle ilgili şirketle muhatapları arasındaki ilişkileri yönetmek		
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
G.1	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişikliklere uyumu sağlamak	G.1.1	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler hakkında personeline zamanında, yazılı ve sözlü bilgilendirme yapar.	
		G.1.2	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler ile ilgili iş akışlarını oluşturur, kontrol ve takip eder.	
G.2	İş ilişkisi olan kişi ve kurumlarla iş ilişkileri yönetmek	G.2.1	Hasar/tazminat taleplerini değerlendirmek ve ödemek için şirket tarafından hangi danışmanlık ve operasyonel hizmetlerin alınacağını; hasar türüne, bütçeye ve geçmiş deneyimlere göre belirler.	
		G.2.2	İş ilişkisi olan kişi ve kurumlarla şirket arasındaki ilişkilerin etkili ve sorunsuz olması için doğru ve kesintisiz bilgi akışı sağlar.	
		G.2.3	Şirketin mevcut reasürans sözleşmelerinin şartları gereğince hasar/tazminat taleplerinin ilgili reasürans şirketleriyle iş birliği içinde değerlendirilmesi ve ödenmesi gereken durumlarda söz konusu reasürans şirketleriyle bilgi ve belge paylaşımını yaparak şirket adına karar sürecinde yer alır.	
		G.2.4	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.	

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

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