



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**SİGORTA ŞİRKETİ TEKNİK PERSONELİ  
SEVİYE 5**

**REFERANS KODU / 13UMS0299-5**

**RESMİ GAZETE TARİH-SAYI / 29/5/2013 – 28661 (Mükerrer)**

<b>Meslek:</b>	<b>SİGORTA ŞİRKETİ TEKNİK PERSONELİ</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>13UMS0299-5</b>
<b>Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):</b>	<b>Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSREŞB)</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>Resmi Gazete Tarih/Sayı:</b>	<b>29/5/2013 – 28661 (Mükerrer)</b>
<b>Revizyon No:</b>	<b>00</b>

<sup>1</sup> Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (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 FREKANSI:** Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış bir riskin gerçekleşmesi nedeni ile zarara uğrayan sigortalanmış menfaatlerin toplam sigortalanmış menfaatlere oranını; hasarın/tazminatın gerçekleşme istatistiğini,

**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,

**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 işlemi,

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

**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,

**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,

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

**SİGORTA GENEL ŞARTLARI:** Türk Ticaret Kanununun ilgili maddeleri uyarınca sigorta poliçesinin ekinde verilmesi zorunlu olan ve Hazine Müsteşarlığı tarafından onaylanan;

- Sigorta sözleşmesi düzenlenirken;
- Sigorta süresi içinde sigorta sözleşmesinden kaynaklanan hak ve yükümlülükler kullanılırken;
- Sigorta teminatı ile maddi güvence altına alınan risk gerçekleştikten 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 ölçülebilen 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 yapıldıktan sonra 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>6</b>
<b>2. MESLEK TANITIMI</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Meslek Tanımı</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri</b> .....	<b>7</b>
<b>2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler</b> .....	<b>7</b>
<b>2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat</b> .....	<b>7</b>
<b>2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları</b> .....	<b>7</b>
<b>2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler</b> .....	<b>8</b>
<b>3. MESLEK PROFİLİ</b> .....	<b>9</b>
<b>3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri</b> .....	<b>9</b>
<b>3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman</b> .....	<b>21</b>
<b>3.3. Bilgi ve Beceriler</b> .....	<b>21</b>
<b>3.4. Tutum ve Davranışlar</b> .....	<b>22</b>
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME</b> .....	<b>23</b>

## 1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) ulusal meslek standardı 5544 sayılı Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) Kanunu ile anılan Kanun uyarınca çıkartılan “Ulusal Meslek Standartlarının Hazırlanması Hakkında Yönetmelik” ve “Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSREŞB) tarafından hazırlanmıştır.

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) ulusal meslek standardı, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş, MYK Finans Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

## **2. MESLEK TANITIMI**

### **2.1. Meslek Tanımı**

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri ve ilgili mevzuat, kurumun sigortacılık risk kabul ölçütleri, kural ve süreçleri çerçevesinde; sigorta konusu kişi ve/veya malın risk profilini analiz etmek ve değerlendirmek için genel kabul görmüş sigorta prensiplerini uygulayan, primi belirleyen, kurumu adına riskin tamamını veya bir kısmını üstlenmeye ya da reddetmeye karar veren ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

### **2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri**

**ISCO 08:** 3321 (Sigorta temsilcileri)

### **2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler**

2872 sayılı Çevre Kanunu

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

4857 sayılı İş Kanunu

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu

Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimlerinin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik  
İlkyardım Yönetmeliği

İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Tüzüğü

Ayrıca iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması ve konu ile ilgili risk değerlendirmesi yapılması esastır.

### **2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat**

5684 sayılı Sigortacılık Kanunu

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik

Ayrıca meslek ile ilgili yürürlükte olan kanun, tüzük, yönetmelik ve diğer mevzuata uyulması esastır.

### **2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları**

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) havalandırma, ısıtma ve soğutma sistemlerini içeren, yeterli aydınlatma sistemine sahip, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) sahip ofis ortamında çalışır.

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle (hasar/tazminat, aktüerya, risk mühendisliği) iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Gerek görüldüğünde risk teftişi yapılacak fabrika, atölye, mağaza, depo vb. bulunması ve farklı bölge müdürlüklerinde bulunan birimler için risk kabulü yapılacak işe ilişkin operasyonlarını yürütmek amacıyla seyahat etmesi gerekebilir. Ayrıca kurum dışında iş ortakları, tedarikçiler, resmi kurum ve kuruluşlar ile ortak çalışma yürütebilir.

Sigorta Şirketi Teknik Personelinin (Seviye 5) çalışma koşulları zaman zaman yoğun ve stresli olabilir.

## **2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler**

Mesleğe ilişkin diğer gereklilik bulunmamaktadır.



### 3. MESLEK PROFİLİ

#### 3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
A	İş yeri kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği çalışmalarını desteklemek	A.1	Acil durum ve iş sağlığı ve güvenliği talimatlarını uygulamak	A.1.1	Yasa ve iş yerine özgü iş sağlığı ve güvenliği kurallarını uygular.
				A.1.2	İSG ile ilgili şirketin düzenlediği eğitimlere katılır ve öğrendiklerini gerekli durumlarda uygular.
				A.1.3	İş yerinin acil durum, iş sağlığı ve güvenliği prosedürlerine aykırı gördüğü durumlar hakkında ilgilileri bilgilendirir.
				A.1.4	Acil durum ve/veya iş kazası meydana gelmesi halinde iş yerinin acil durum, iş sağlığı ve güvenliği prosedürlerini uygular.
		A.2	Çevre koruma önlemlerini almak	A.2.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
				A.2.2	Çevre korumaya karşı önlemleri yapılan işin gerekliliklerine uygun şekilde ve azami ölçüde uygular.
				A.2.3	Dönüştürülebilir malzemelerin ayrımını yapar.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Risk kabul ölçütleri, kural ve süreçlerinde belirtilen kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde görevlerini yerine getirir.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları ilgililere bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Sigortalılardan ve üstlerinden sağladığı hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirim alır ve hizmetin kalitesini geliştirmek için çalışır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
<b>B</b>	İş organizasyonu yapmak	<b>B.1</b>	İş akışını planlamak	<b>B.1.1</b>	Üstleri ve/veya ekip arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.
				<b>B.1.2</b>	Gerçekleştirmesi gereken hedeflere ve tamamlanması gereken işlere göre zaman planlaması yapar.
				<b>B.1.3</b>	Zaman planlamasına göre haftalık ve/veya günlük iş planlarını hazırlar.
				<b>B.1.4</b>	Hazırladığı iş planları hakkında üstlerini ve ekip arkadaşlarını bilgilendirir.
		<b>B.2</b>	Çalışmalarını raporlamak	<b>B.2.1</b>	Risk değerlendirme süreçlerine ilişkin raporlamalar yapar ve raporlar hakkında Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)'ne bilgi verir.
				<b>B.2.2</b>	Sözleşmelerin içerik ve koşullarına ilişkin raporlamalar yapar ve raporlar hakkında Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)'ne bilgi verir.
				<b>B.2.3</b>	Reasürans ve koasürans işlemlerine yönelik raporlamalar yapar ve raporlar hakkında Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)'ne bilgi verir.

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Sigorta sözleşmesinin teminat limitlerini ve koşullarını belirlemek (devamı var)	E.1	Geçmiş hasar/tazminat bilgilerini, hasar / tazminat sıklıklarını ve ödenen hasarları/tazminatları değerlendirmek	E.1.1	Geçmiş hasarları/tazminatları ortaya çıkış nedenlerine ve niteliklerine göre analiz eder.
				E.1.2	Geçmiş hasar/tazminat bilgileri ve ilgili birimlerden gelen raporları inceleyerek hasarın/tazminatın frekansını ve şiddetini araştırır.
				E.1.3	Şirketin genel hasar/tazminat tecrübesinden yararlanarak hasar/tazminat frekansı, şiddeti ve hasar/tazminat maliyetlerini minimuma indirgeyecek doğru limit ve koşulları araştırır.
		E.2	Yetki limitleri dahilindeki riskleri bütünü ile veya kısmen üstlenmeye veya üstlenmemeye karar vermek	E.2.1	Gerekirse hasar/tazminat geçmişi veya olası risk senaryolarını reasürörle paylaşır, karar alma sürecine dahil eder.
				E.2.2	Şirketin risk alma kapasitesi ile toplam teminat bedelini karşılaştırır.
				E.2.3	Bazı durumlarda, müşteri veya dağıtım kanallarının tercihini dikkate alır.
				E.2.4	Riskin sınıflandırılması ve kabulü ile ilgili kişisel değerlendirme ve önerilerini Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6)'ne iletir.
				E.2.5	Riskin üstlenilmemesi durumunda red sürecinin yasal/kurumsal koşullara göre yapılmasını ve müşterinin buna göre bilgilendirilmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Sigorta sözleşmesinin teminat limitlerini ve koşullarını belirlemek	E.3	Sigorta sözleşmesi taslağını hazırlamak	E.3.1	İlgili mevzuat ve kurumsal politikalar gereği sigorta sözleşmesinde bulunması zorunlu olan bilgileri kontrol eder.
				E.3.2	Piyasada benzer durumlar için sık kullanılan sigorta teminatları ile muafiyet ve istisna uygulamalarını inceler.
				E.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.
				E.3.4	Sigortalanacak riske ilişkin sözleşme taslağında yer alan koşulların ilgili mevzuat ve şirketin risk kabul politikası ile uyumlu olduğundan emin olur.
				E.3.5	Sözleşme taslağında yer alan koşulların müşteri talepleri ile uyumlu olup olmadığını kontrol eder.
				E.3.6	Sözleşme taslağında yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetlere ilişkin özet bir rapor oluşturur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Sigortalanacak risk için primi belirlemek	F.1	Riske karşılık gelen en uygun prim fiyatını belirlemek	F.1.1	Şirketin iş kollarına bağlı oluşturduğu tarifede yer alan oranlara göre riske karşılık gelen en uygun prim fiyatını belirler.
				F.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.
				F.1.3	Sigortalanacak 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.
				F.1.4	Reasürans devri yapılacaksa hesaplanan prim fiyatını, şirketin reasürans anlaşmalarında belirlenen minimum reasürans prim fiyatı ile karşılaştırır.
				F.1.5	Hesaplama kullandığı parametreleri onay aşamasında kontrole sunar.
				F.1.6	Belirlenen primin tutarlılığını hasarın gerçekleşmesi durumunda ödemesi muhtemel hasar/tazminat oranlarına göre çeşitli aktüeryal modellemelerin yardımı ve geçmiş istatistikî verileri kullanarak test eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Reasürans ve koasüransa karar vermek (devamı var)	G.1	Saklama payını, koasürans olasılığını ve riskin reasüröre devredilip devredilmeyeceğini tespit etmek	G.1.1	Şirketin mevcut reasürans anlaşmaları dahilindeki otomatik kabul limitlerini kontrol eder.
				G.1.2	Limitlerin aşılması durumunda ihtiyari reasürans çalışmalarını başlatmak üzere ilgili birimlerle irtibata geçer.
				G.1.3	Riskin özelliğine ve şirketin risk kabul politikasına göre piyasadaki koasürans olanaklarını değerlendirir.
				G.1.4	Reasürans anlaşması ve riskin özelliğine göre saklama payını belirler.
		G.2	Fiyatlama ve sigorta sözleşmesi koşullarını belirleme sürecinde koasürör, reasürör ve risk yönetimi birimi ile görüşmeler yürütmek	G.2.1	Lider reasürans şirketi tarafından sunulan şartların kurum kabul kriterlerine uygunluğunu gözetir.
				G.2.2	Reasürör ya da uluslararası havuz anlaşmalarına göre oluşturulacak anlaşmanın koşullarını Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6) ile görüş alışverişinde bulunarak belirler.
				G.2.3	Koasürans söz konusu ise riski paylaşan şirketler arasındaki uzlaşma sürecine katılır, uzlaşmanın imzalar ile belgelendiğinden emin olur.



Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Reasürans ve koasüransa karar vermek	G.3	İhtiyari reasürans işlemlerini yürütmek	G.3.1	İhtiyari reasürans çalışmaları gerektiren sigorta talepleriyle ilgili bilgi ve belgelere dayalı kayıtları oluşturur.
				G.3.2	Söz konusu risklerle ilgili olarak risk değerlendirmesi için reasürör tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin iletişimini önceden belirlenen süreler içinde yapar.
				G.3.3	İhtiyari reasürans devri için karşılıklı anlaşmaya varılan reasürans şirketine önceden belirlenen süre içinde reasürans plasmanını yapar ve şirketten ilgili birimleri bilgilendirir.
				G.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.
		G.4	Reasürans devirleri ve reasürörle mutabakat işlemlerini yapmak	G.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.
				G.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.
				G.4.3	Şirketin reasürans işlemlerinden kaynaklanan hesap bakiyeleri üzerinden reasürans sözleşmelerinde belirtilen periyotlarda, ilgili reasürans şirketleriyle mutabakat işlemlerini yapar.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	Poliçeye ilişkin riski etkileyen değişiklik süreçlerini yönetmek	I.1	Sigorta süresi içinde gelen poliçe şartlarındaki değişiklik taleplerine ait belge ve bilgileri değerlendirmek	I.1.1	Değişiklik taleplerini gecikmeksizin değerlendirir.
				I.1.2	Değişiklik talebinin mahiyetine göre kendisi ile yeterli detayda bilgi ve belge paylaşılıp paylaşılmadığını kontrol eder.
				I.1.3	Yeterli açıklıkta belirtilmemiş bilgi ve belgeleri açıklığa kavuşturmak için gerekli ek bilgi ve belgeleri muhataplarından talep eder.
				I.1.4	Değişiklik talepleriyle ilgili olarak mevcut sözleşme ve müşteri kayıtlarına ait bilgileri tanımlar.
		I.2	Sigorta süresi içinde sözleşmede meydana gelen değişikliklerin prim fiyatında ve/veya poliçe şartlarında herhangi bir değişiklik gerektirip gerektirmediğini değerlendirmek	I.2.1	Değişiklik taleplerinin mevzuat ile uyumlu süre ve şirket kuralları içerisinde kabul veya red kararının verilmesini sağlar.
				I.2.2	Poliçe özel şartlarında değişiklik gerekiyorsa bunların sigorta sözleşmesinde açıkça belirtilmediğini kontrol eder.
				I.2.3	Değişiklik sonrası teminat limitleri, muafiyetler ve istisnaların değişiklik talebiyle uyumlu ve süreç içerisinde müşteri ile varılan mutabakata uygun olup olmadığını kontrol eder.
				I.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.
		I.3	Sigorta süresi içinde sözleşmede yapılan değişikliklere ait bilgi ve belge paylaşımını yapmak	I.3.1	Poliçe özel şartlarındaki değişiklikler hakkında müşteriyi bilgilendirir.
				I.3.2	Müşterinin talep ve kabul ettiği değişikliklerin tam olarak karşılandığını gösteren belgelerin müşteriye ulaşım ulaşıldığını takip eder.
				I.3.3	Poliçe özel şartlarındaki değişikliklerin kurum politikaları ve yasal mevzuata uygunluğunu takip eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	J.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	J.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri işine yansıtır.
				J.1.2	Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik değişikliklerini takip ederek, değişiklikleri işine yansıtır.
				J.1.3	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
		J.2	Mesleki bireysel gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	J.2.1	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				J.2.2	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri takip eder.
				J.2.3	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				J.2.4	Diğer sigorta şirketlerinin risk ve hasar/tazminat politikalarını takip eder.
				J.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen risk kabul politikalarını takip eder.
				J.2.6	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.
		J.3	Destek personelin mesleki gelişim sürecine destek olmak	J.3.1	Süreç içerisinde kendisine destek olan personele sürecin gerekliliklerini, iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır.
				J.3.2	Destek personelden gelen bildirimleri ve iş çıktılarını gözlemleyerek olumsuzlukları düzeltir.
				J.3.3	Gerekli gördüğü hallerde, insan kaynakları ve eğitim birimi ile iletişime geçerek destek personelinin eğitim almasını sağlar.

### 3.2.Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

1. Bilgisayar ve donanımları (tarayıcı, yazıcı)
2. Fotokopi makinesi
3. Hesap makinesi
4. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, akıllı cep telefonları, telefaks, kablosuz internet erişim cihazları)
5. Lazer işaretleyici-sunum oynatıcı
6. Mobil ölçme cihazları/elektronik ekipmanları
7. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
8. Projeksiyon cihazı
9. Tarife ve talimatlar

### 3.3.Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
5. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi görme ve yorumlama becerisi
6. Bilgisayar ve bilgi teknolojileri okuryazarlığı (ofis programları dâhil) becerisi
7. Çalıştığı kurumun risk seçim ve risk kabul ölçütleri ile reasürans politikası bilgisi
8. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
9. Dönüştürülebilir malzemelerin ayrılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
10. Ekip içerisinde çalışma becerisi
11. Fiyatlandırma ve prim hesaplamasında kullanılan bileşenler bilgisi
12. Genel matematik, istatistik ve olasılık bilgisi
13. Genel risk yönetim tekniklerini özel durumlara uygulama becerisi
14. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
15. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
16. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
17. Kar-zarar analizi bilgi ve becerisi
18. Koordinasyon becerisi
19. MASAK mevzuatı bilgisi
20. Mesleki terim bilgisi
21. Raporlama bilgi ve becerisi
22. Reasürans ve koasürans yöntemleri ve uygulamaları bilgisi
23. Risk yönetim ilkeleri, teknikleri ve risk yönetim araçları bilgi ve becerisi
24. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) hakkında bilgi
25. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı, koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
26. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kurallar bilgisi
27. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgisi

28. Sorun çözme becerisi
29. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
30. Süreç yönetimi becerisi
31. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
32. Temel hukuk bilgisi
33. Yabancı dil bilgisi
34. Zaman yönetimi bilgisi

### 3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
2. Çalışma zamanını etkili ve verimli kullanmak
3. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
4. Çalışmalarında yeniliklere açık ve geliştirici olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Çevre, kalite ve İSG mevzuatında yer alan düzenlemeleri benimsemek
7. Değişime açık olmak ve değişen koşullara uyum sağlamak
8. Detay odaklı çalışmak ve işini takip etmek
9. Ekip içinde uyumlu çalışmak
10. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
11. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
12. Hizmet ve kalite odaklı yaklaşım sergilemek
13. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
14. İlgili kişi ve birimlere zamanında ve doğru bilgi aktarmak
15. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
16. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
17. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek
18. Sektöre ilişkin işini etkileyecek güncel olayları takip etmeye önem vermek
19. Soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek
20. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
21. Tecrübe ve bilgisini çalışma arkadaşlarına aktarmak

#### **4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME**

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 5) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartların sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür.

## **Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar**

### **1.Meslek Standardı Hazırlayan Kuruluşun Meslek Standardı Ekibi**

Mehmet KALKAVAN, Türkiye Sigorta, 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

### **2.Teknik Çalışma Grubu Üyeleri**

Aşkın DÜŞÜNDERE, Finans Emeklilik, Genel Müdür Yardımcısı

Olgun KÜNTAY, Axa Emeklilik ve Hayat, Genel Müdür Yardımcısı

Ayşe Nilgün BOLCAKAN, Aviva Sigorta, Genel Müdür Yardımcısı

Barbaros YALÇIN, Milli Reasürans, Genel Müdür Yardımcısı

Bülent KARAN, Halk Sigorta, Genel Müdür Yardımcısı

Dr. Uğur ÖZER, Generali Sigorta, Genel Müdür Yardımcısı

Gülây ÖZÇARIKÇI, Ziraat Sigorta, Genel Müdür Yardımcısı

Volkan TERZİOĞLU, Deniz Emeklilik ve Hayat, Genel Müdür Yardımcısı

Ayhan SİNCEK, Anadolu Hayat ve Emeklilik, Genel Müdür Yardımcısı

Süleyman SÖZER, Eureko Sigorta, Bireysel Teknik ve Hayat Dışı Aktüerya Müdürü

Murat YAVUZ, Işık Sigorta, Teknik Müdür

Ayhan GÜÇLÜ, Yapı Kredi Sigorta, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

Mihriban KARU, Ray Sigorta, İnsan Kaynakları Müdürü

Didem Aslan ORBEYİ, Ziraat Sigorta, İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

Pınar KAMAN, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü Uzman Yardımcısı

### **3.Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar**

ACE European Group Ltd. Şti.

Acıbadem Sigorta

AEGON Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Aksigorta A.Ş.



Allianz Sigorta A.Ş.

Allianz Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi

Anadolu Hayat Emeklilik A.Ş.

Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

Atradius Credit Insurance

Aviva Sigorta A.Ş.

AvivaSA Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Axa Sigorta A.Ş.

Axa Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu

BNP Paribas Cardif Sigorta A.Ş.

BNP Paribas Cardif Hayat Sigorta A.Ş.

Chartis Sigorta A.Ş.

Cigna Hayat Sigorta A.Ş.

CIV Hayat Sigorta A.Ş.

Coface Sigorta A.Ş.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Demir Sigorta A.Ş.

Demir Hayat Sigorta A.Ş.

Deniz Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Devlet Personel Başkanlığı

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Dubai Group Sigorta A.Ş.

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Ergo Sigorta A.Ş.

Ergo Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Euler Hermes Sigorta A.Ş.

Eureko Sigorta A.Ş.

Euro Sigorta A.Ş.

Finans Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Garanti Emeklilik ve Hayat A.Ş.

Generali Sigorta A.Ş.

Groupama Sigorta A.Ş.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Güneş Sigorta A.Ş.

Hak-İş Konfederasyonu

Halk Sigorta A.Ş.

Halk Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü

HDI Sigorta A.Ş.

Hür Sigorta A.Ş.

ING Emeklilik A.Ş.

Işık Sigorta A.Ş.

İstanbul Ticaret Odası

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Mapfre Genel Sigorta A.Ş.

Mapfre Genel Yaşam Sigorta A.Ş.

MetLife Alico

MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

Milli Reasürans T.A.Ş.

Neova Sigorta A.Ş.

New Life Yaşam Sigorta A.Ş.

Ray Sigorta A.Ş.

Sermaye Piyasası Kurulu

Sompo Japan Sigorta

S.S Koru Sigorta Kooperatifi

Türk Nippon Sigorta A.Ş.

Türkiye Esnaf ve Sanatkârları Konfederasyonu

Türkiye İhracatçılar Meclisi

Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Yapı Kredi Sigorta A.Ş.

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

Ziraat Sigorta A.Ş.

Ziraat Hayat ve Emeklilik A.Ş.

Zurich Sigorta A.Ş.

#### **4. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar**

Numan ŞAKAR, Başkan (Türkiye Odalar Borsalar Birliği)

Murat KAYACI, Başkan Vekili (Hazine Müsteşarlığı)

Fehmi YERLİKAYA, Üye (Milli Eğitim Bakanlığı)

Sıddık KAYA, Üye (Gümrük ve Ticaret Bakanlığı)

Doç. Dr. Hakan KAHYAOĞLU, Üye (Yükseköğretim Kurulu)

Mustafa ÖZÇAM, Üye (Sermaye Piyasası Kurulu)

Cüneyt Sezgin YEŞİLKAYA,	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu)
Osman ASLAN,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Dr. Fahri Bilal YANKIN,	Üye (Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Murat KARAKOYUNLU,	Üye (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu)
Hilal DOĞRUÖZ ÖZER,	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Firuzan SİLAHŞÖR	Dairesi Başkanı (Mesleki Yeterlilik Kurumu)
Fatma GÖKMEN,	Sektör Komitesi Temsilcisi (Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü)

#### **5. MYK Yönetim Kurulu**

Bayram AKBAŞ,	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Doç. Dr. Ömer AÇIKGÖZ,	Başkan Vekili (Milli Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mahmut ÖZER,	Üye (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN,	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Dr. Osman YILDIZ,	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Mustafa DEMİR,	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)