



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SİGORTA ACENTESİ TEKNİK PERSONELİ
SEVİYE 4**

REFERANS KODU / 13UMS0296-4

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

Meslek:	SİGORTA ACENTESİ TEKNİK PERSONELİ
Seviye:	4^I
Referans Kodu:	13UMS0296-4
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSREŞB)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Finans Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	13.02.2013 Tarih ve 2013/14 Sayılı Karar
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	29/5/2013 – 28661 (Mükerrer)
Revizyon No:	00

^I Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

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

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,

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,

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 anlaşıldığı ve sigorta sözleşmesinde belirtilen özel sözleşme şartlarını,

POLİÇE: Sigorta poliçesi, sigorta sözleşmesi taraflarının hak ve yükümlülüklerini gösteren, sigorta bedeli, sigorta primi, primin ödenme zamanı ve yeri, sigorta konusu, sigorta süresi 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,

PORTFÖY: Aracıların mesleki faaliyetleri çerçevesinde sigorta şirketlerine kazandırdığı benzer risk grubuna ait müşterilerine ilişkin ekonomik değeri bulunan 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 SÖZLEŞMESİ: Sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun meydana gelmesi halinde bunu tazmin etmeyi ya da bir veya birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmeyi,

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

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ	6
2. MESLEK TANITIMI	7
2.1. Meslek Tanımı	7
2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri	7
2.3. Sağlık, Güvenlik ve Çevre ile ilgili Düzenlemeler	7
2.4. Meslek ile İlgili Diğer Mevzuat	7
2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları	7
2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	8
3. MESLEK PROFİLİ	9
3.1. Görevler, İşlemler ve Başarım Ölçütleri	9
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	17
3.3. Bilgi ve Beceriler	17
3.4. Tutum ve Davranışlar	18
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	19

1. GİRİŞ

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) 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 Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) 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 Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde; sigorta acentelerinde sigortacılık işlemlerini (pazarlama bilgilendirme ve satış) yapan 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 Acenteleri Yönetmeliği

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 Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) havalandırma, ısıtma ve soğutma sistemlerini içeren, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, yeterli aydınlatma sistemi ve gerekli iletişim imkânlarını sunan alt yapıya sahip (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) ofis ortamında çalışır.

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) potansiyel müşterilere ulaşmak ve mevcut müşteri ziyaretleri gerçekleştirmek için ofis ortamı dışında da çalışabilir. Hedef odaklı çalıştığı durumlarda esnek çalışma saatlerine uyum sağlaması gerekir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) Sigorta Acenteleri Yönetmeliğinde belirtilen nitelik ve şartları sağlamalıdır.

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.3.3	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Aracılık yapılan şirkete/şirketlere özgü talimat ve uygulama ilkelerinde belirtilen kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde görevlerini yerine getirir.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları bağlı bulunduğu acenteye bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Sigortalılardan ve acente sahibinden sağladığı hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirim alır ve hizmetin kalitesini geliştirmek için çalışır.

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak (devamı var)	D.1	Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini analiz etmek	D.1.1	Müşterinin daha önceden yaptırmış olduğu ve/veya halen var olan sigortasının varlığını sorgular.
				D.1.2	Müşterinin sigortası var ise teminat altına aldığı kıymetleri ve poliçe koşullarını öğrenmeye çalışır.
				D.1.3	Müşterinin teminat dışı bıraktığı kıymetler hakkında bilgi alır ve sebebini anlamaya çalışır.
				D.1.4	Müşterinin geçmişteki sigortalı ve sigortasız hasarlarını öğrenir.
				D.1.5	Müşterinin sigortaya ilişkin görüşlerini öğrenir.
				D.1.6	Müşterinin sigortası yok ise, sigortalanabilir kıymetleri hakkında bilgi alır.
				D.1.7	Müşterinin kişisel risk algısını ve buna yönelik aldığı tedbirleri anlamaya çalışır.
		D.2	Müşterilere çözüm önerileri geliştirmek (devamı var)	D.2.1	Potansiyel müşterilerin maruz kalabileceği riskler hakkında çeşitli senaryolar geliştirir ve müşteriye izah eder.
				D.2.2	Ürünlerin teminat kapsamı hakkında bilgi verir, teminat dışı kalan riskler ve potansiyel sonuçlarını açıklar.
				D.2.3	Müşterinin sorularına net ve anlaşılır cevaplar vererek sigortaya ilişkin şüphelerini gidermeye çalışır.
				D.2.4	Standart sigorta ürünlerinin teminatları dışında kalabilecek risklerin, ek teminatlar aracılığı ile nasıl koruma altına alınabileceğini açıklar ve bedelleri hakkında bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerine yönelik çalışmalar yapmak	D.2	Müşterilere çözüm önerileri geliştirmek	D.2.5	Benzer müşteri profillerinin karşılaştığı hasarlar ve sonuçları hakkında örnekler verir.
				D.2.6	Karmaşık ve büyük riskler için sigorta şirketi teknik personelinden destek alır.
				D.2.7	Teminat kapsamı açısından birbiri ile ilişkilendirilebilecek ürünler için çapraz satış olanaklarını değerlendirir.
		D.3	Müşterilere fiyat teklifi vermek	D.3.1	Müşteriye, sigortalanacak kıymete ve varsa ek teminat talebine ilişkin bilgileri sigorta şirketinin ekranına girer.
				D.3.2	Müşterinin aynı sigorta ihtiyacına yönelik başka bir fiyat teklifi alıp almadığını öğrenmeye çalışır.
				D.3.3	Müşterinin moralitesi ve rekabetin gerektirdiği koşulları dikkate alarak gerektiği hallerde ve sigorta şirketinin verdiği yetki dahilinde indirim kullanır.
				D.3.4	Ödeme imkanı ve koşulları hakkında bilgi verir.

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	G.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	G.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				G.1.2	Mesleğine ilişkin mevzuatın zorunlu kıldığı eğitimlere katılır.
				G.1.3	Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik değişikliklerini takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				G.1.4	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
		G.2	Mesleki bireysel gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	G.2.1	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				G.2.2	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri (faiz oranları, vergi düzenlemeleri vb.) takip eder.
				G.2.3	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				G.2.4	Sigorta şirketlerinin risk ve hasar politikalarını takip eder.
				G.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen risk kabul politikalarını takip eder.
				G.2.6	Satışını yaptığı ürünlerin teminat veya şartlarında meydana gelebilecek değişiklikleri takip eder.
				G.2.7	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.

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, cep telefonları, telefaks kablosuz internet erişim cihazları)
5. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
6. Sigorta ürünlerine ilişkin tanıtıcı dokümanlar
7. Teknik personel kimlik kartı

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Adına poliçe düzenlediği sigorta şirketlerinin hizmet ve çalışma prosedürleri bilgisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi
4. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
5. Beden dilini ve tüketici psikolojisini anlama becerisi
6. Bilgisayar ve bilgi teknolojileri okuryazarlığı (ofis programları dâhil) becerisi
7. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
8. Dönüştürülebilen malzemelerin ayrılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
9. Hedef odaklı çalışma becerisi
10. İkna becerisi
11. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
12. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
13. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
14. MASAK mevzuatı bilgisi
15. Mesleki etik kurallar bilgisi
16. Mesleki terim bilgisi
17. Piyasadaki benzer ürün ve hizmet bilgisi
18. Raporlama bilgi ve becerisi
19. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) hakkında bilgi
20. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı ve koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
21. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat bilgisi
22. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları hakkında bilgi
23. Sigortalanabilir risklere ilişkin bilgi
24. Sorun çözme becerisi
25. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
26. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
27. Temel hukuk bilgisi
28. Zaman yönetimi bilgisi

3.4. Tutum ve Davranışlar

1. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dahilinde 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. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
9. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
10. Hizmet ve kalite odaklı yaklaşım sergilemek
11. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
12. İlgili kişi ve birimlere zamanında ve doğru bilgi aktarmak
13. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
14. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
15. Müşteri taleplerine karşı anlayışlı olmak ve empati kurmak
16. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun davranmak
17. Sektöre ilişkin işini etkileyecek güncel olayları takip etmeye önem vermek
18. Soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek
19. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Sigorta Acentesi Teknik Personeli (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının 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

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

3.Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Devlet Personel Başkanlığı

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı

Hak-İş Konfederasyonu

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü

İstanbul Ticaret Odası

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

Sermaye Piyasası Kurulu

TOBB Sigorta Acenteleri İcra Komitesi

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

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

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 Sanatkârları 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)