



ULUSAL MESLEK STANDARDI

**SİGORTA BROKERİ TEKNİK PERSONELİ
SEVİYE 5**

REFERANS KODU / 13UMS0297-5

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

Meslek:	SİGORTA BROKERİ TEKNİK PERSONELİ
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0297-5
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

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, sekizli (8) seviye matrisinde seviye beş (5) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

BROKER: Sigorta veya reasürans sözleşmesi yaptırmak isteyenleri temsil ederek, bu sözleşmelerin yaptırılacağı şirketlerin seçiminde tamamen tarafsız ve bağımsız davranarak ve teminat almak isteyen kişilerin hak ve menfaatlerini gözeterek sözleşmelerin akdinden önceki hazırlık çalışmalarını yürütmeyi ve gerektiğinde sözleşmelerin uygulanmasında veya tazminatın tahsilinde yardımcı olmayı meslek edinen kişiyi,

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: Sigorta konusu olan menfaatin, aynı tehlikelere karşı, aynı sigorta dönemi içerisinde birden fazla sigorta şirketi tarafından sigortalanmasını,

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurumunu,

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,

PORTFÖY: Aracıların mesleki faaliyetleri çerçevesinde sigorta şirketlerine kazandırdığı benzer risk grubuna ait müşterilerine ilişkin ekonomik değeri bulunan bilgiler bütünü,

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

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

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: 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,

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

TAHSİLAT: Sigorta şirketinden tahsilat yetkisi almış olan brokerin, poliçe vadelerinin takibini yapıp ilgili vadelerde müşteriden primi tahsil etmesi, mutabakatını sağlaması, sigorta şirketine poliçe bazlı transfer etmesi sürecini,

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	15
3.3. Bilgi ve Beceriler	15
3.4. Tutum ve Davranışlar	16
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	17

1. GİRİŞ

Sigorta Brokeri 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 Brokeri 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 Brokeri Teknik Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri çerçevesinde; sigorta brokerleri bünyesinde sigortacılık işlemlerini (sigortalıya tanıtım ve bilgilendirme, sigorta risklerini değerlendirme, teklifleri hazırlama ve sonuçlandırma işlemleri) yapan, mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten ve bu konuda yetkilendirilmiş 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 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

Sigorta ve Reasürans Brokerleri Yönetmeliği

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

2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları

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

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Sigorta Brokeri Teknik Personeli (Seviye 5) Sigorta ve Reasürans Brokerleri 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.2.3	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Sigortalılar tarafından verilen yetki mektubunun kapsam ve sınırları çerçevesinde hareket ederek ilgili sigorta şirketlerine özgü talimat ve uygulama ilkelerinde belirtilen kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde görevlerini yerine getirir.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları, şirkete özgü talimat ve uygulama ilkeleri çerçevesinde çözümler; çözümlenemeyenleri ilgililere bildirilerek çözümlenmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Müşterilerinden 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	İş organizasyonu yapmak	B.1	İş akışını planlamak	B.1.1	Üstleri ve/veya ekip arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.
				B.1.2	Müşteri portföyüne ilişkin hedeflerine ve gerçekleştirmesi gereken müşteri ziyaretlerine göre zaman planlaması yapar.
				B.1.3	Zaman planlamasına göre haftalık ve/veya günlük iş planlarını hazırlar.
				B.1.4	Hazırladığı iş planları hakkında üstlerini ve ekip arkadaşlarını bilgilendirir.
		B.2	Çalışmalarını raporlamak	B.2.1	Uygun periyotlarla gerçekleştirilen faaliyetler ve hedefler hakkında Sigorta Brokeri Teknik Personeli Seviye 6'ya rapor hazırlar.
				B.2.2	Süreçte ortaya çıkan aksaklıkları raporlar ve Sigorta Brokeri Teknik Personeli Seviye 6'ya bildirir.
		B.3	Çalışmalarını arşivlemek	B.3.1	Müşterilerden aldığı yetki belgelerini ve müşteriye sunulan teklifleri yasal sürenin gerektirdiği süre boyunca arşivler.
				B.3.2	Teklif aşamasında müşteriden alınan bilgi ve belgeleri sigortalılık süresi sonuna kadar arşivler.
				B.3.3	Müşterinin yaşadığı hasarlara ilişkin kayıtları, ileride yapılacak teklif çalışmalarına veri teşkil etmesi açısından arşivler.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Müşteri portföyünü yönetmek	C.1	Mevcut müşteriyi korumak	C.1.1	Mevcut müşterinin beklenti ve/veya yeni ihtiyaçlarını düzenli olarak takip eder.
				C.1.2	Mevcut müşterinin farkında olmadığı riskler ve ihtiyaçlar hakkında kendisini bilgilendirir.
				C.1.3	Düzenli olarak müşteri ziyaretleri gerçekleştirir.
		C.2	Portföye yeni müşteri kazandırmak	C.2.1	Mevcut müşterilerden sigorta ihtiyacı olabilecek kişilere ilişkin referans alır ve bu kişileri hedef müşteri listesine ekler.
				C.2.2	Doğru iletişim kanallarını kullanarak hedef müşteri potansiyeline ulaşır.
				C.2.3	Etkin ilişki yönetimi prensiplerini kullanarak hedef müşterilere ulaşır.
				C.2.4	Portföye kazandırılmak istenen hedef müşterilere yönelik ziyaret planı oluşturur.
				C.2.5	Broker tarafından verilecek hizmetler hakkında müşteriye detaylı ve doğru bilgi verir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Müşterilerin ihtiyaçlarına çözüm bulmak	D.1	Müşterilerin risklerine ilişkin durum tespiti yapmak	D.1.1	Sürece başlamadan önce müşteriden yetki belgesini alır.
				D.1.2	Müşterilerin, var ise, mevcut poliçelerini teminatın kapsamına ve sunulan koşullara göre inceler.
				D.1.3	Müşterinin sigortalanabilir menfaatleri ile ilgili bilgi toplar.
				D.1.4	Müşterilerin iş süreçlerinin detayları hakkında bilgi edinir.
		D.2	Müşterilerin tespit edilen riskleri ile ilgili uygun ürünü/ürünleri temin etmek	D.2.1	Riski, eksiksiz bir risk değerlendirme süreci sağlayacak şekilde, bütün unsurları ile sigorta şirketlerine sunar.
				D.2.2	Gelen tekliflerde sunulan şartların ihtiyaçları ve talepleri karşılayıp karşılamadığını kontrol eder.
				D.2.3	Gelen teklifleri fiyat, teminat kapsamı ve koşulları dikkate alarak kendi içerisinde karşılaştırır.
				D.2.4	Mevzuatta öngörülen yeterli sayıda sigorta şirketinin teklifini müşteriye iletir.
				D.2.5	Müşterinin teklifleri doğru anlaması ve yorumlamasına yardımcı olur.
				D.2.6	Müşteriden teklife dair nihai kararını alarak poliçe temin sürecini başlatır.
		D.3	Poliçeyi temin etmek	D.3.1	Müşteriden gelen onayı sigorta şirketine iletir ve teminatı başlatır.
				D.3.2	Poliçe tanzimi için gerekli bilgi ve belgeleri sigorta şirketine iletir.
D.3.3	Sigorta şirketinden gelen poliçe ve ek dokümanlardaki müşteri kimlik ile riziko ve teminata ilişkin bilgilerin kontrolünü yaparak müşteriye eksiksiz gönderilmesini sağlar.				

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Satış sonrası hizmetlerini yönetmek	E.1	Müşterilerin devam eden sigorta programlarına yönelik danışmanlık yapmak	E.1.1	Police vadesine göre poliçelerin yenileme tarihlerini takip eder.
				E.1.2	Police vade bitimini göz önüne alarak müşteri ile temasa geçer.
				E.1.3	Müşterinin mevcut poliçesine ilişkin soru ve taleplerine hızlı ve etkin bir şekilde geri döner.
				E.1.4	Müşteriye mevzuat, tarife ve talimat değişiklikleri ile ilgili güncel bilgi sunar.
		E.2	Prim ödeme süreçlerinin takibini yapmak	E.2.1	Sigorta şirketinin tahsilat yetkisi verdiği durumlarda, prim ödemelerini poliçe bazında ve zamanında tahsil eder.
				E.2.2	Police prim tutarı ve sigorta şirketi ile uzlaşılan ödeme metoduna göre sigorta şirketine ödemesini gerçekleştirir.
				E.2.3	Müşteri ve sigorta şirketi arasında vade takibi ve tahsilat hususlarında karşılıklı menfaati gözeterek mutabakat sağlar.
		E.3	Hasar/tazminat takibi ve danışmanlığı yapmak	E.3.1	Sigortalıdan hasar/tazminat ile ilgili ihbarı alır ve sigorta şirketinin ilgili birimlerine bilgi verir.
				E.3.2	Hasar/tazminat dosyasının en kısa zamanda açılmasını sağlar.
				E.3.3	Hasarın/tazminatın türüne göre gereken dokümanları müşteriden temin ederek sigorta şirketine gönderir.
				E.3.4	Hasar/tazminat dosyanın en kısa sürede sonuçlandırılmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	F.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	F.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek, değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				F.1.2	Mesleğine ilişkin mevzuatın zorunlu kıldığı eğitimlere katılır.
				F.1.3	Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik değişikliklerini takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				F.1.4	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
		F.2	Mesleki bireysel gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	F.2.1	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				F.2.2	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri takip eder.
				F.2.3	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				F.2.4	Sigorta şirketlerinin risk ve hasar/tazminat politikalarını takip eder.
				F.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen risk kabul politikalarını takip eder.
				F.2.6	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.
		F.3	Destek personelin mesleki gelişim sürecine destek olmak	F.3.1	Süreç içerisinde kendisine destek olan personele sürecin gerekliliklerini, iş talimatlarını, bilgi ve deneyimlerini aktarır.
				F.3.2	Destek personelden gelen bildirimleri ve iş çıktılarını gözlemleyerek olumsuzlukları düzeltir.
				F.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 araçları)
5. Lazer işaretleyici-sunum oynatıcı
6. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
7. Projeksiyon cihazı

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 hakkında bilgi
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 hakkında bilgi
12. Genel matematik, istatistik ve olasılık bilgisi
13. Genel risk yönetim tekniklerini özel durumlara uygulama becerisi
14. Hedef odaklı çalışma becerisi
15. İkna becerisi
16. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
17. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
18. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
19. Kalite bilinciyle hedeflere yönelme becerisi
20. Koordinasyon becerisi
21. Mesleki terim bilgisi
22. Raporlama bilgi ve becerisi
23. Reasürans ve koasürans yöntemleri ve uygulamaları bilgisi
24. Risk yönetim ilkeleri, teknikleri ve risk yönetim araçlarına ilişkin bilgisi ve becerisi
25. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) hakkında bilgi
26. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı ve koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
27. Sigorta hasar süreçleri bilgisi
28. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kurallar bilgisi
29. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgisi

30. Sorun çözme becerisi
31. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
32. Süreç yönetimi becerisi
33. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
34. Temel hukuk bilgisi
35. Yabancı dil bilgisi
36. 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 içerisinde 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 Brokeri Teknik Personeli (Seviye 5) 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

Basri BATIKARAYEL, Sigorta Brokerleri Derneği-Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı

Ateş ÇEBER, Sigorta Brokerleri Derneği-Yönetim Kurulu Üyesi

Eray TÜRKER, Sigorta Brokerleri Derneği-Yönetim Kurulu Üyesi

Mehmet GENÇ, Sigorta Brokerleri Derneği-Yönetim Kurulu Üyesi

Nermin BORUCU, Sigorta Brokerleri Derneği-Direktör

Nerhan HEPŞEN, Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği-İK ve İletişim Direktörü

Benian Günce GÜNEŞ, Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği-İK ve İletişim Müdürü

Gökhan ÇELİKTEN, Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği-Çalışan Yan Hakları Müdürü

Banu Zeliha OKÇU, Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği-Kıdemli Broker

Betül ŞEN, Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği-Kıdemli Broker

Tuğba ÖZTÜRK, Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği-Broker

Işıl ŞEKERCİ, HM Sigortacılık Genel Müdürlüğü-Uzman Yardımcısı

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

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

Sigorta ve Reasürans Brokerleri Derneği

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

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 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 (Özürü ve Yaşlı Hizmetler 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)