



**ULUSAL MESLEK STANDARDI**

**SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ**

**SEVİYE 5**

**REFERANS KODU / 13UMS0300-5**

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

<b>Meslek:</b>	<b>SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ</b>
<b>Seviye:</b>	<b>5<sup>1</sup></b>
<b>Referans Kodu:</b>	<b>13UMS0300-5</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

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

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

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

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

**ISCO:** Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

**İSG:** İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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

**MASAK:** Mali Suçları Araştırma Kurulunu,

**MUAFİYET:** Sigorta sözleşmesi ile teminat altına bir riskin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan ve parayla ölçülebilen bir zararın kısmen sigorta ettiren ve/veya sigortalı tarafından 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 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:** Benzer risk grubuna ait müşterilere/sigortalılara ilişkin bilgiler bütünü,

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

**SİGORTA GENEL ŞARTLARI:** 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 gerçekleştiikten sonra

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

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

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

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

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

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

ifade eder.

## İÇİNDEKİLER

<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>17</b>
<b>3.3. Bilgi ve Beceriler</b> .....	<b>17</b>
<b>3.4. Tutum ve Davranışlar</b> .....	<b>18</b>
<b>4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME</b> .....	<b>19</b>

## 1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat 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 Hasar/Tazminat 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 Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri ve kurumun prosedür, kural ve süreçleri çerçevesinde; sigorta konusu hasar/tazminatlara ilişkin dosya hazırlayan, hasar/tazminat talebini değerlendiren, hasar/tazminat işlemini sonuçlandıran ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

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

**ISCO 08:** 3315 (Değer ve hasar tespit eksperleri)

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

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat 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	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Şirkete özgü talimat ve uygulama ilkelerinde 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	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	Hasar/tazminat dosyalarının geliş tarihine göre zaman planlaması yapar.
				B.1.3	Zaman planlamasına göre haftalık ve/veya günlük iş planlarını hazırlar.
				B.1.4	Hasarın/tazminat talebinin türüne göre dosyaları sınıflandırır.
		B.2	Çalışmalarını raporlamak	B.2.1	Hasar/tazminat dosyalarına ilişkin değerlendirme ve dosya sonuçlarını Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli Seviye 6'ya raporlar.
				B.2.2	İhbar ve/veya tazmin süreçlerinde karşılaştığı aksaklıkları raporlar ve Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli Seviye 6'ya bildirir.
				B.2.3	Hasarda/tazminat talebinde sahtecilik ve kara para aklamaya yönelik şüpheli durumları ilgililere raporlar.
		B.3	Çalışmalarını arşivlemek	B.3.1	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarına ilişkin yıllık istatistik çalışmalarında kullanılmak üzere hasar dosya sonuçlarını arşivler.
				B.3.2	Rücu durumunda kullanılmak üzere hasara ilişkin bilgileri içeren belgeler ve eksper raporlarını arşivler.

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

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

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar/tazminat işlemlerini sonuçlandırılmak (devamı var)	E.1	Hasarı/tazminatı kısmen veya tamamen tazmin etmek	E.1.1	Reasürans sözleşmeleri kapsamında öngörülen koşullar gerçekleştiğinde reasürans şirketine gerekli bilgilendirme ve ihbarları yapar.
				E.1.2	Reasürans sözleşmeleri kapsamında öngörülen koşullar gerçekleştiğinde reasürans şirketinin yönlendirme ve onay sürecini takip eder.
				E.1.3	Yetkileri dahilinde, hak sahiplerine hasar/tazminat ödemesinin yapılmasına onay verir.
				E.1.4	Hasar/tazminat ödemelerinin yapıldığı otomasyon sistemlerinden sigortalı bilgilerini kontrol ederek (poliçe no., kimlik no., hesap no., vb.) ödemelerin doğru kişi ve menfaat sahiplerine yapıldığından emin olur.
				E.1.5	Hak sahiplerince aranmayan ödemeler için hak sahibini yazılı olarak bilgilendirir. Hak sahiplerince aranmayan ödemeleri ilgili birim ve mercilere raporlar.
				E.1.6	Şirketin nakit akış planına göre ödeme gününü tespit eder.
				E.1.7	Hasarın oluşmasına neden 3. bir şahıs var ise ödenen hasar tazminat bedelinin rücu tahsil edilebilmesi için tazminat makbuzu veya ibranameyi ilgili kişilerden temin eder.
				E.1.8	Rücu ve hasar/tazminat tazminine ilişkin belgeleri hukuk birimi ve ilgili birimlere yönlendirir.
				E.1.9	Tazmin süreci tamamlanan dosyalarda sovtaj satışı varsa bu işlemi başlatır.
				E.1.10	Hak sahiplerine ulaşılamaması sebebi ile kanunla belirlenmiş süre içerisinde hasarı/tazminatı ödeyemez ise dosyayı kapatır.
				E.1.11	Sorumluluk ya da hasar/tazminat miktarı konusunda anlaşmazlık yaşandığında hasar/tazminat dosyasını hukuk birimi ve ilgili birimlere yönlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar/tazminat işlemlerini sonuçlandırılmak	E.2	Hasarı/tazminatı reddetmek	E.2.1	Talep sahibine yazılı olarak talebin reddini bildirir.
				E.2.2	Hasarın/tazminatın reddine itiraz edilmemesi durumunda dosyayı kapatır.
				E.2.3	Hasarın/tazminatın reddine itiraz gelmesi halinde hukuki süreçleri başlatmak üzere dosya ve itiraz dilekçesini hukuk birimine iletir.
				E.2.4	Hukuki süreçler veya hasarda sahtecilikle ilgili dokümanları hukuk ve yasal uyum birimlerine iletir.

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 işine yansıtır.
				F.1.2	Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik değişikliklerini takip ederek değişiklikleri işine yansıtır.
				F.1.3	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
		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	Diğer sigorta şirketlerinin hasar politikalarını takip eder.
				F.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen hasar/tazminat 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 cihazları)
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 hasar/tazminat değerlendirme ve ödeme politikası hakkında bilgi
8. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
9. Dönüştürülebilen malzemelerin ayrılması ve geri dönüşüm faaliyetleri bilgisi
10. Ekip içinde çalışma becerisi
11. Genel matematik bilgisi
12. Hasar inceleme ve değerlendirme teknikleri bilgisi
13. Hasara ilişkin muhasebe ve IBNR bilgisi
14. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
15. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
16. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
17. Koordinasyon becerisi
18. MASAK mevzuatı bilgisi
19. Mesleki terim bilgisi
20. Raporlama bilgi ve becerisi
21. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) hakkında bilgi
22. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı ve koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
23. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kurallar bilgisi
24. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgisi
25. Sigortada şüpheli işlemler ve hasarda sahtecilik metotları bilgisi
26. Sorun çözme becerisi
27. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
28. Süreç yönetimi becerisi
29. Temel çalışma mevzuatı bilgisi

30. Temel hukuk bilgisi
31. Yabancı dil bilgisi
32. 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 Hasar/Tazminat 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

Dr. Uğur ÖZER, Generali Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Gülay ÖZÇARIKÇI, Ziraat Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Volkan TERZİOĞLU, Deniz Emeklilik ve Hayat-Genel Müdür Yardımcısı

Ayhan SİNCEK, Anadolu Hayat ve Emeklilik-Genel Müdür Yardımcısı

Bülent KARAN, Halk Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Cengiz KARATAŞ, Ergo Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Oya YILDIZ, Hür Sigorta-Genel Müdür Yardımcısı

Dr. Hakan ÖZCAN, Demir Sigorta-Hasar ve Rücu Grup Müdürü

Süleyman SÖZER, Eureka Sigorta-Bireysel Teknik ve Hayat Dışı Aktüerya Müdürü

Murat YAVUZ, Işık Sigorta-Teknik Müdür

Murat ŞİŞLİ, Aviva Sigorta-Teknik Müdür

Dr. Mehmet ÖZYURT, Işık Sigorta-İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

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

Harun ÇELİK, Ziraat Sigorta-İnsan Kaynakları Müdürü

Pınar KAMAN, Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü-Uzman Yardımcısı

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

ACE European Group Ltd

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

Sigorta ve Reasürans Brokerleri Derneği

Sompo Japan Sigorta

S.S Kuru Sigorta Kooperatifi

Türk Nippon Sigorta A.Ş.

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

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)