



ULUSAL MESLEK STANDARDI

SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ

SEVİYE 6

REFERANS KODU / 13UMS0300-6

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

Meslek:	SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ
Seviye:	6^I
Referans Kodu:	13UMS0300-6
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 altı (6) olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

AKTÜERYA: Matematik ve istatistik yöntemleri kullanarak insanların; ölüm, hastalık, sakatlık gibi yaşamsal risklerini ve yangın, kaza, deprem, sel, hırsızlık gibi mal varlığını etkileyen risklerini ve söz konusu risklerin finansal sonuçlarını değerlendiren bir bilim dalını,

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

HASAR/TAZMİNAT FREKANSI: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış bir riskin gerçekleşmesi nedeni ile zarara uğrayan sigortalıların toplam sigortalıların menfaatlere oranını; hasarın/tazminatın gerçekleşme istatistiğini,

IBNR (Incurred but not Reported): Türk sigorta sektöründe de IBNR olarak bilinen ve kullanılan “meydana gelmiş ancak bildirilmemiş” 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,

MASAK: Mali Suçları Araştırma Kurulunu,

MUALLAK HASAR/TAZMİNAT KARŞILIĞI: Sigorta şirketi tarafından dönem sonu itibarı ile henüz tasfiye edilmemiş, ancak eldeki bilgilere göre ödenmesi muhtemel hasar/tazminat miktarını; yaklaşık olarak yansıtacak şekilde ayrılmış olan karşılığı,

ÖZEL ŞART: Sigortacılık kanun ve yönetmelikleri ile sigorta genel şartlarına aykırı olmamak şartı ile sigorta sözleşmesine taraf olan sigortacı ile sigorta ettirenin üzerinde karşılıklı olarak anlaştığı ve sigorta sözleşmesinde belirtilen özel sözleşme şartlarını,

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

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

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

SİGORTA 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	18
3.3. Bilgi ve Beceriler	18
3.4. Tutum ve Davranışlar	19
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	20

1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Hasar/Tazminat Personeli (Seviye 6) 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 6) 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 6) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri ve kurumun prosedür, kural ve süreçleri çerçevesinde; hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesinde ve ödenmesinde uygulanacak prensip ve kuralları belirleyen, piyasadaki gelişmeleri takip eden, hasar/tazminat performansını ve şirketle muhatapları arasındaki ilişkileri yöneten, ilgili kurum ve kuruluşlarla koordinasyonu sağlayan ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Uluslararası Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

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

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

Sigorta Şirketleri ve Reasürans Şirketlerinin Kuruluş ve Çalışma Esaslarına 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 6) 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 6) görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle (teknik birimler, aktüerya, tahsilat, hukuk, rücu, reasürans 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 6) çalışma koşulları zaman zaman yoğun ve stresli olabilir.

2.6. Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6) Sigorta Şirketleri ve Reasürans Şirketlerinin Kuruluş ve Çalışma Esaslarına İlişkin Yönetmelik’de yer alan 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, ekibinin uygulamalarını denetler.
				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, ekibinin uygulamasını sağlar.
		A.2	Çevre koruma önlemlerini almak	A.2.1	Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır, ekibinin katılımını teşvik eder.
				A.2.2	Çevre korumaya karşı önlemleri yapılan işin gerekliliklerine uygun şekilde ve azami ölçüde uygular ve uygulanmasını denetler.
				A.2.3	Dönüştürülebilen malzemelerin ayrımını yapar ve ekibini bu konuda teşvik eder.
		A.3	Kalite güvence sistemi gerekliliklerine uygun çalışmak	A.3.1	Hasar/tazminat uygulamalarına ilişkin kalite standart ve gerekliliklerinin sağlanması için şirkete özgü talimat ve uygulamaların belirlenmesine destek olur; bu talimat ve ilkeleri uygular.
				A.3.2	Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları ilgililere bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
				A.3.3	Sigortalılardan sağladığı hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirim alır; ekibine sağladıkları hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirimde bulunur. 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	Ekibi ve/veya üst yönetim ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.
				B.1.2	Hasar/tazminat dosyalarının geliş tarihine göre temrin tarihlerini belirler.
				B.1.3	Termin tarihlerine göre haftalık ve/veya günlük iş dağılımlarını yapar.
		B.2	Çalışmalarını raporlamak	B.2.1	Hasar/tazminat frekansına ve ödenen tazminatlara ilişkin üst yönetime raporlar hazırlar.
				B.2.2	Hasar/tazminata ilişkin prensip ve kuralların hasar/tazminat frekansına ve ödenen tazminatlara etkisini inceleyen raporlar hazırlar.
				B.2.3	Hasarda/tazminat talebinde sahtecilik ve kara para aklamaya yönelik şüpheli durumları ilgililere raporlar.
		B.3	Çalışmalarını arşivlemek	B.3.1	Hasar/tazminata ilişkin prensip ve kuralların değerlendirilmesi ve iyileştirilmesi sürecinde yararlanmak üzere şirketin hasar/tazminat performansına ilişkin verileri arşivler.
				B.3.2	Hasar/tazminat maliyetlerinin azaltılması sürecinde yararlanmak üzere sıklıkla karşılaşılan hasar/tazminat durumlarına ilişkin verileri arşivler ve personelinin yararlanmasını sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesinde ve ödenmesinde uygulanacak prensip ve kuralları belirlemek	C.1	Hasar ihbarlarının/ tazminat taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin ölçütlerin geliştirilmesini sağlamak	C.1.1	Şirketin yönetim ilkeleri ve uygulama standartları, sektörün iyi uygulama örnekleri ve etik ilkeleri ile ülkenin yasal düzenlemeleri çerçevesinde geliştirme ve iyileştirme ölçütlerini belirler.
				C.1.2	Sigorta teminat tiplerine göre ihbar kanallarını gözlemler; bilginin geliş şekli ve süresini takip eder.
				C.1.3	Hasar/tazminat iş akış süreçlerini kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde gözlemler, gerek gördüğü yerlerde değişiklik ve bilgilendirmeler yapar.
				C.1.4	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle görevli personelin performans ölçütlerini belirler ve belirlenmiş olan hizmet seviyelerine göre çalışmaları takip eder.
				C.1.5	Müşterilerden gelen şikayet ve talepleri dikkate alarak sigorta teminat türleri bazında değerlendirmeler yapar; değerlendirme sonuçlarını şirketin ilgili birim ve yöneticileriyle paylaşır.
				C.1.6	Hasar/tazminat talepleri değerlendirme süreçlerinin ölçülerek ölçüm sonuçlarına göre iyileştirilmesi mümkün olan hallerde gerekli revizyonların yapılmasını sağlar.
				C.1.7	Yapılan revizyon ve iyileştirme çalışmaları hakkında ilgili şirket çalışanlarına ve üst yönetime bilgi verir.
		C.2	Belirlenen prensip ve kurallara ilişkin hususlar hakkında personeli ve üst yönetimi bilgilendirmek	C.2.1	Hasar ihbarlarının/tazminat taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin prensip ve kurallar ile bunlarda meydana gelen değişiklikleri gecikmeksizin personeline duyurur.
				C.2.2	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesiyle görevli personelin etkin, verimli ve nezaket kuralları içinde çalışıp çalışmadığını sistemli bir şekilde kontrol eder.
				C.2.3	Belirlenen hasar/tazminat onay limitlerine göre kendi sorumluluğuna giren hasar/tazminat dosyalarını şirketin yönetim ilkeleri ve politikaları ile sektör uygulamalarını da dikkate alarak değerlendirir. Değerlendirme neticesinde vereceği nihai karar hakkında ilgili şirket personelinin ve üst yönetimi bilgilendirir.
				C.2.4	Hasar/tazminat talepleriyle ilgili bilgi toplamak veya toplanan bilgileri doğrulamak için şirketin hukuk, yasal uyum, pazarlama birimleri ve/veya dış kaynaklı araştırma/inceleme kuruluşları ile temasa geçerek bunlardan görüş ve danışmanlık alır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Piyasadaki gelişmeleri takip etmek	D.1	Hasar/tazminat sürecini etkileyebilecek eğilimler, piyasa koşullarındaki değişiklikler ve bölgesel gelişmeleri takip etmek	D.1.1	Sorumluluk alanı ile ilgili ulusal ve uluslararası görsel ve yazılı yayınları takip eder.
				D.1.2	Güncel konulara ilişkin düzenlenen seminer, sempozyum ve forumlara katılır.
				D.1.3	Diğer sigorta şirketlerinin hasar/tazminat birimleri ile iletişim kurar; gerektiğinde bilgi alışverişinde bulunur.
				D.1.4	Hasar/tazminat talepleriyle ilgili gelişmeler hakkında şirket ve dağıtım kanallarıyla iletişime geçer, gerekirse periyodik toplantılar organize eder.
		D.2	İç ve dış kaynaklı veri ve piyasa analizi yapmak	D.2.1	Sektörel verileri inceler ve şirketinin verileri ile karşılaştırır.
				D.2.2	Sektör verileri ile uyumsuzluk gösteren konuları inceleyip değerlendirmeler yapar.
				D.2.3	Elde edilen veriler doğrultusunda şirket uygulama kriterleri ve süreçlerine ilişkin yeni düzenlemeler geliştirir.
		D.3	Yasal ve finansal düzenlemeler ile gelişmeleri takip etmek	D.3.1	Şirketin yükümlülüklerini etkileyen yasal gelişmelerle ilgili hukuk, yasal uyum gibi birimler ile işbirliği içinde düzenlemeler yapar.
				D.3.2	İlgili finans birimi yöneticileri ile işbirliği içinde finansal düzenlemeler hakkında değerlendirmeler yapar ve gerekli gördüğü hallerde düzenlemeler yapar.
		D.4	Kanunları, yönetmelikleri, düzenlemeleri, etik kuralları ve piyasa uygulamalarını gözlemek	D.4.1	İlgili hususlarda hukuk birimi ve yasal uyum yöneticileri ile iş birliği içinde değerlendirmeler yapar.
				D.4.2	Piyasadaki ticari uygulamaları ve bu uygulamaların hasarın/tazminatın belirlenmesine etkilerini analiz eder.
				D.4.3	Sigorta hasarları/tazminatlarıyla ilgili yargı kararlarını inceler ve gerçekleşen hasar/tazminat taleplerine etkilerini göz önünde bulundurur.
				D.4.4	Görev ve sorumluluk alanıyla ilgili yeni kanun ve mevzuat değişikliklerini takip ederek bunları anında ve eksiksiz olarak personeline ve dağıtım kanallarına iletir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Hasar /tazminat performansını yönetmek (devamı var)	E.1	Şirketin hasar/tazminat talepleri değerlendirme performansını geliştirmek	E.1.1	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarıyla ilgili raporlamaları ve buna bağlı değerlendirmeleri branşlar ve teminat bazında yapar.
				E.1.2	Hasar/tazminat frekansını ve hasar/tazminat bedelini arttıran nedenler hakkında ilgili birimlere bilgilendirmede bulunur.
				E.1.3	Şirketin hasar/tazminat sonuçlarıyla ilgili değerlendirme raporlarını üst yönetime sunar, bu bilgileri şirketin sigorta şirketi teknik personeli ve satış birimleri ile paylaşır.
				E.1.4	Hasara/tazminata ilişkin ödemelerin doğru ve zamanında yapılabilmesi için gerekli iş akışlarını takip eder.
		E.2	Şirketin hasar/tazminat verilerini kontrol etmek	E.2.1	Şirketin mali sonuçlarının en doğru şekilde çıkması ve yasal yükümlülüklerini yerine getirilebilmesi için hasar/tazminat ödemelerine, muallak tazminat karşılıklarına ilişkin bilgi ve kayıtların güncel ve doğru olarak tutulmasını ve raporlanmasını sağlar.
				E.2.2	Hasar/tazminat maliyetlerini ve detaylarını belirli periyotlarla aktüerya, hukuk, yasal uyum yöneticileri ile koordinasyon içinde inceler ve iyileştirmek için gerekli önlemlerin alınmasını sağlar.
				E.2.3	Optimal sonuçlar elde etmek için şirketin hasar/tazminat verilerini periyodik olarak kontrol eder.
		E.3	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallere karşı önlemler almak	E.3.1	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallerin tespiti ve/veya ön uyarı amaçlı sistemsel süreçleri belirler; süreçlerin etkin olarak çalışmasını denetler.
				E.3.2	Sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimallerin araştırılması için şirket içinden veya şirket dışından kişi ve kurumları görevlendirir.
				E.3.3	Şüpheli hasarlara/tazminata ilişkin araştırma raporu sonuçlarını, sektörde yaşanan örnek olayları ve MASAK mevzuatını dikkate alarak sigorta sahteciliği, şüpheli işlem, dolandırıcılık ve suiistimal ihtimaline karşı değerlendirir.
				E.3.4	MASAK uygulamaları ve prosedürleri çerçevesinde belirlenen şüpheli durumları MASAK uyum görevlisine bildirir.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Hasar/tazminat işlemleriyle ilgili şirketle muhatapları arasındaki ilişkileri yönetmek	F.1	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler hakkında kendine bağlı çalışanlarının bilgilendirilmesi ile ilgili süreci yönetmek	F.1.1	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler hakkında personeline zamanında, yazılı ve sözlü bilgilendirme yapar.
				F.1.2	Teknik, operasyonel ve organizasyonel değişiklikler ile ilgili iş akışlarını oluşturur, kontrol ve takip eder.
		F.2	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesi ve ödenmesiyle ilgili olarak şirketin hizmet aldığı/iş birliği yaptığı kişi ve kurumlarla iş ilişkilerini yönetmek	F.2.1	Hasar/tazminat taleplerinin değerlendirilmesi ve ödenmesiyle ilgili olarak şirket tarafından alınacak danışmanlık hizmetleriyle operasyonel hizmetlerin hangi profesyonel kişi ve kurumlardan alınacağını hasar/tazminatın türüne, ayrılan bütçeye ve geçmiş tecrübelerle dayanarak tespit ve tayin eder; bu kişi ve kurumlarla şirket arasındaki ilişkilerin etkili ve sorunsuz olması için doğru ve kesintisiz bilgi akışı sağlar.
				F.2.2	Şirketin mevcut reasürans sözleşmelerinin şartları gereğince hasar/tazminat taleplerinin ilgili reasürans şirketleriyle iş birliği içinde değerlendirilmesi ve ödenmesi gereken durumlarda söz konusu reasürans şirketleriyle iletişime geçerek bilgi ve belge paylaşımını yapar ve şirket adına karar sürecinde yer alır.
				F.2.3	İhtilaf konusu olan hasar/tazminat taleplerinin tahkim veya dava sürecine girmesi durumunda; ilgili hakem veya hukuk hakimi tarafından talep edilen bilgi ve belgelerin tam, eksiksiz ve zamanında temin edilmesini sağlar.

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

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	H.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	H.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				H.1.2	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
				H.1.3	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				H.1.4	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri takip eder.
				H.1.5	Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik değişikliklerini takip ederek değişiklikleri işine yansıtır.
		H.2	Mesleki bireysel gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	H.2.1	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				H.2.2	Diğer sigorta şirketlerinin hasar politikalarını takip eder.
				H.2.3	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen hasar/tazminat politikalarını takip eder.
				H.2.4	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.
		H.3	Ekibinin mesleki gelişimini desteklemek	H.3.1	Yapılan işin niteliğine ve elde edilen sonuçların kalitesine göre ekibin teknik yetkinliklerini değerlendirir ve eksikliklerini tespit eder.
				H.3.2	İnsan kaynakları ve eğitim birimi ile birlikte eksikliklerine ilişkin uygun eğitim ve gelişim planlamasını yapar.
				H.3.3	Eğitim sonucunda kişinin teknik anlamda gelişimini takip eder.

3.2.Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

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

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik ve stratejik 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 yönetimi, liderlik ve işbirliği sağlama 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. Kurumu temsil becerisi
19. MASAK mevzuatı bilgisi
20. Mesleki terim bilgisi
21. Öncü ve yaratıcı düşünme becerisi
22. Planlama ve proje yönetimi becerisi
23. Raporlama 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 prensipler, 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. Sigortada şüpheli işlemlere ve hasarda sahtecilik metotları bilgisi
29. Sorun çözme becerisi

30. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
31. Süreç yönetimi becerisi
32. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
33. Temel hukuk bilgisi
34. Yabancı dil bilgisi
35. 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. Ekibine liderlik etmek, motivasyon sağlamak ve örnek olmak
10. Ekip içerisinde doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlamak
11. Görev tanımını, görevi ile ilgili talimatları ve sorumluluklarını bilmek ve yerine getirmek
12. Hizmet içi eğitim ve seminerlere katılma konusunda istekli olmak
13. Hizmet ve kalite odaklı yaklaşım sergilemek
14. İletişim kurduğu kişilerle etkili ve güzel konuşmak
15. İlgili kişi ve birimlere zamanında ve doğru bilgi aktarmak
16. İşyeri çalışma prensiplerine uymak
17. İşyerine ait araç, gereç ve ekipmanların kullanımına özen göstermek
18. Kurum kültürüne ve meslek etiğine uygun hareket etmek
19. Olası problemleri öngörmek ve önleyici çözümleri belirlemek
20. Sektöre ilişkin işini etkileyecek güncel olayları takip etmeye önem vermek
21. Soğukkanlı olmak ve sorunlara çözüm üretmek
22. Sorumluluğu dahilindeki iş ve işlemlerde inisiyatif almak
23. Tecrübe ve bilgisini ekibine aktarmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Sigorta Şirketi Hasar Personeli (Seviye 6) 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)