

Meslek:	SİGORTA ŞİRKETİ TEKNİK PERSONELİ
Seviye:	6^I
Referans Kodu:	13UMS0299-6
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
Resmî 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 bilim dalını,

DASK: Doğal Afet Sigortaları Kurumunu,

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 sigortalanmış menfaatlerin toplam sigortalanmış menfaatlere oranını; hasarın/tazminatın gerçekleşme istatistiğini,

HAYMER: Hayat Sigortası Bilgi Merkezini,

HATMER: Sigorta Hasar Takip Merkezini,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

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

KOASÜRANS: Bir riskin birden fazla sigorta şirketi tarafından bir sigorta sözleşmesi ile ortaklaşa teminat altına alınması işlemini,

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 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,

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

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,

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,

TARSİM: Tarım Sigortaları Havuzunu,

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

TRAMER: Trafik Sigortaları Bilgi ve Gözetim Merkezini ifade eder.

1. GİRİŞ

Sigorta Şirketi Teknik 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 Teknik 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 Teknik Personeli (Seviye 6) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre ile ilgili önlemleri alarak, kalite sistemleri, ilgili mevzuat, kurumun sigortacılık risk kabul ölçütleri, kural ve süreçleri çerçevesinde; şirketin sigortacılık risk kabul (yazım) politikasını, şartlarını ve süreçlerini belirleyen; ürün geliştirme ve ürün yönetimi sürecinde yer alan; şirketin reasürans işlemlerinin yönetimine katkıda bulunan; teknik operasyonlara yönelik süreçleri yöneten; şirket uygulamalarının yasal düzenlemeler ve değişen piyasa koşulları ile uyumunu gözeten; iş ortakları ile ilişkileri ve mesleki gelişime yönelik faaliyetleri yürüten kendi personelini yöneten 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

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

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 Teknik 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 sahip (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) ofis ortamında çalışır.

Sigorta Şirketi Teknik Personeli (Seviye 6) görevlerini yaparken şirket içindeki ilgili birimlerle (hasar/tazminat, aktüerya, risk mühendisliği) iletişim ve işbirliği içinde çalışır. Gerek görüldüğünde risk teftişi yapılacak fabrika, atölye, mağaza, depo vb. bulunması ve farklı bölge müdürlüklerinde bulunan birimler için risk kabulü yapılacak işe ilişkin operasyonlarını yürütmek amacıyla seyahat etmesi gerekebilir. Ayrıca kurum dışında çözüm ortakları tedarikçileri, resmi kurum ve kuruluşlar ile ortak çalışma yürütebilir.

Sigorta Şirketi Teknik Personelinin (Seviye 6) çalışma koşulları zaman zaman yoğun ve stresli olabilir. Genellikle ofis ortamında görev yaptığı için mesleki hastalık, kaza ve yaralanma riski azdır.

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	Risk kabul ölçütleri, kural ve süreçlerine ilişkin kalite standart ve gerekliliklerinin sağlanması için şirkete özgü talimat ve uygulanmaların 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 aylık ve yıllık faaliyet ve hedef belirleme çalışmalarına katılır.
				B.1.2	Gerçekleştirilmesi gereken hedeflere göre ekibine iş dağılımı yapar.
		B.2	Çalışmalarını raporlamak	B.2.1	Uygun periyotlarla gerçekleştirilen faaliyetler ve hedefler hakkında üst yönetime rapor hazırlar.
				B.2.2	Süreçte ortaya çıkan aksaklıkları raporlar ve üst yönetime bildirir.
				B.2.3	Mevzuatın gerektirdiği yasal raporları hazırlar.
				B.2.4	Şirketin sigortacılık risk kabul (yazım) politikası, şartları ve süreçlerinde ihtiyaç duyulan değişiklikler hakkında üst yönetime rapor hazırlar.
		B.3	Çalışmalarını arşivlemek	B.3.1	Hem ekibinin hem de üst yönetimin faydalanabileceği şekilde hazırlanan tarifelerin arşivlenmesini sağlar.
				B.3.2	Hem ekibinin hem de üst yönetimin faydalanabileceği şekilde ürünlere ilişkin ihtiyaç analizi raporlarının arşivlenmesini sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
C	Şirketin sigortacılık risk kabul (yazım) politikasını, şartlarını ve süreçlerini belirlemek	C.1	Sigortacılık risk kabul (yazım) politikası, şartları ve süreçlerini ilgili birimlerle müzakere etmek	C.1.1	Risk kabul şartlarının ürün ve teminat bazında hazırlanmasını sağlar.
				C.1.2	Sigortacılık risk kabul şartları ve süreçlerinin güncel mevzuat ile uyumlu olup olmadığını kontrol eder.
				C.1.3	Belirlenen yazılı risk kabul politikaları için yönetim kurulunun onayını alır.
		C.2	Sigortacılık risk kabul şartlarının uygulanmasını sağlamak	C.2.1	Sözleşme haline getirilen talepleri kabul şartları bazında kontrol ederek kritik süreçlerin (süre, teminat kapsamı, özel şart vb.) uygulandığından emin olur.
				C.2.2	Risk değerlendirme sürecinde tanımlı işlemlerin belirtilen sürelerde tamamlanıp tamamlanmadığını kontrol eder.
				C.2.3	Risk kabul şartları ve özellikli işlerle ilgili anlık kontrol ve onay mekanizmalarının oluşturulmasını sağlar.
				C.2.4	Belirli tutarın üzerindeki daha karmaşık riskleri, risk kabul şartları çerçevesinde ve tecrübesine dayanarak değerlendirir.
		C.3	Yazılı risk kabul şartları ve süreçlerinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesini yönetmek	C.3.1	Şirketin yazılı risk kabul şartları ve süreçlerini geçmiş dönem uygulamalarına ve sonuçlarına göre revize ederek yayınlanmasını temin eder.
				C.3.2	Risk değerlendirme faaliyetleriyle ilgili dönemsel raporların hazırlanarak sonuçların şirket hedeflerine göre karşılaştırılmasını ve gerekirse iyileştirici/düzeltilici tedbirlerin alınmasını sağlar.
				C.3.3	Şirketin risk kabul şartları ve risk değerlendirme ölçütleri ile ilgili müşterilerden ve dağıtım kanallarından gelen talepleri işe sağlayacağı katkıya ve uygulanabilirliğine göre değerlendirir.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
D	Pazarlama, aktüerya ve diğer ilgili taraflarla birlikte ürün geliştirmek	D.1	Mevcut ürünlerde yapılacak değişiklikler ile yeni geliştirilen ürünlerin planlamasını yapmak	D.1.1	Müşterilerin talep ve ihtiyaçlarının tespit edilmesi için anket, telefon görüşmeleri ve mevcut müşteri görüşmeleri gibi araştırma faaliyetlerinin yürütülmesini sağlar.
				D.1.2	İlgili kişi veya birimlerden mevcut ürün değişikliği veya yeni ürünlere ilişkin ihtiyaç analizi raporları talep eder.
				D.1.3	Müşterilere yönelik yürütülen araştırma faaliyeti sonuçları ve ihtiyaç analizi raporlarındaki verilere göre kendi görev alanını ilgilendiren hususlardaki faaliyetler için zaman, bütçe ve yapılacak işleri planlar.
		D.2	Ürün teknik özelliklerinin tasarlanmasını temin etmek	D.2.1	Ürün çerçevesinde gerekli tanımları, teminat kapsamını, fiyatı, ödeme koşullarını ve özel şartları belirler.
				D.2.2	Ürünün yaratacağı muhtemel nakit akışları ve ürün için yapılması gereken yatırım ile donanım ve yazılım maliyetlerini hesaba katarak kârlılık analizi yapar.
				D.2.3	Gerekli operasyonel ve teknik altyapı ile müşteri hizmetleri ve ilişkileri hizmet altyapısını oluşturur.
		D.3	Ürün geliştirme süreci uygulama aşamasındaki teknik ve operasyonel faaliyetleri yönetmek	D.3.1	Ürün ve ürüne ilişkin süreçlerin bilgi teknolojileri sistemine uyarlanması ve test sürecini yürütür.
				D.3.2	Ürüne ilişkin yasal yükümlülükleri yerine getirir ve reasürans anlaşmalarını yapar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
E	Pazarlama, aktüerya ve diğer ilgili birimlerle birlikte ürün yönetmek	E.1	Şirketin ilgili birimleri ile iş birliği içinde ürün satış performansını ve kâr/zarar sonuçlarını analiz etmek	E.1.1	Ürün geliştirme aşamasında planlanan hedefler ile gerçekleşen sonuçları, dağıtım kanalı, aracı ve coğrafi bölge bazında karşılaştırır.
				E.1.2	Prim, komisyon, tahsilat ve risk kabul koşullarına bağlı olarak değerlendirme yapar.
				E.1.3	Ürün hakkında aracılardan gelen geri beslemeleri analiz eder.
				E.1.4	Ürün hakkında aracılardan gelen geliştirme önerilerini değerlendirir.
				E.1.5	Ürünün gerçekleşen nakit akışlarına bağlı olarak kârlılık testlerini yapar.
		E.2	Şirketin ürün özelliklerinde gerekli revizyonların yapılmasını sağlamak	E.2.1	Gerekli revizyonları belirlemek için ürün satış performansı ve kâr/zarar sonuçlarını inceler.
				E.2.2	Operasyonel süreçlerde gerekli iyileştirme ve geliştirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.
				E.2.3	Tahsilat ve komisyon uygulamalarında gerekli iyileştirme ve geliştirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.
				E.2.4	Risk kabul şartlarında gerekli iyileştirme ve geliştirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.
				E.2.5	Teminat kapsamı ve şartlarında gerekli iyileştirme ve geliştirmelerin zamanında yapılmasını sağlar.
		E.3	Şirketin fiyatlandırma ve komisyon stratejilerini oluşturmak	E.3.1	Şirketin pazardaki pozisyonunu ve amaçlanan pazar payını hedef ve beklenti bazında değerlendirir.
				E.3.2	Piyasadaki rekabet koşullarının fiyatlandırma ve komisyon stratejilerine olası etkilerini değerlendirir.
				E.3.3	Şirketin pazardaki pozisyonunu ve amaçlanan pazar payını hedef ve beklenti bazında değerlendirir.
				E.3.4	Şirketin elde etmek istediği sonuçlara göre pazar payı veya kârlılık veya bunların dengesini gözetken bir strateji oluşturur.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
F	Şirketin reasürans işlemlerinin yönetimine katkıda bulunmak	F.1	Şirketin reasürans politika ve stratejilerini belirlemek	F.1.1	Olağanüstü büyüklükte veya beklenenden daha yüksek oranda karşılaşılan hasar/tazminat ödemelerinde şirketin öz sermayesinin asgari düzeyde etkilenmesini sağlar.
				F.1.2	Reasürans politikasının yazılıp mevzuatta belirtilen süre içinde yönetim kurulunun onayının alınmasını sağlar.
		F.2	Reasürans süreçlerinin yürütülmesini sağlamak	F.2.1	Teminat kapasitesi, kredi derecelendirme notu, teknik bilgi aktarımı ve benzeri hususları göz önünde bulundurarak işbirliği yapılacak reasürans şirketlerini seçer.
				F.2.2	Reasürans sözleşmelerinin şirketin sigortacılık faaliyetlerinden kaynaklı yükümlülükleri ile eş zamanlı olarak akdedilmesi, yenilenmesi ve sona erdirilmesini temin eder.
				F.2.3	Şirketin ilgili birimleri arasında reasürans iş akışlarının planlanması ve bunlara ilişkin bilgi teknolojileri uygulamalarının hayata geçirilmesini sağlar.
		F.3	Reasüransa konu poliçelerin prim, komisyon ve tazminata ilişkin tahakkuk ve tediye işlemlerini yönetmek	F.3.1	Belirtilen işlemlere yönelik bilgi ve belge akışlarının reasürans sözleşmelerinde tanımlanan sürelerde yapılmasını temin eder.
				F.3.2	Reasürans işlemlerinden kaynaklanan nakit akışlarını kontrol eder; reasürans hesap mutabakatlarının zamanında yapılmasını temin eder.
				F.3.3	İş birliği yapılan reasürans şirketlerine sözleşmede belirlenen durumlar için tazminat ile ilgili bildirimlerin gecikmeksizin yapılmasını temin eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
G	Teknik operasyonlara ilişkin süreçleri yönetmek	G.1	Tarifelerin onay/kayda alınma sürecini yönetmek	G.1.1	Sigorta tarifelerinin uygulamaya konulmadan önce şirket yönetiminin, şirketin sorumlu aktüerinin ve yasal yükümlülük gerektiren durumlarda ilgili yasal onay mercilerinin yazılı onay ve izinlerinin alınmasını sağlar.
				G.1.2	Uygulamadan kaldırılmasına karar verilen sigorta tarifeleriyle ilgili şirket içi ve şirket dışı bildirimler ile yasal bildirimlerin zamanında yapılmasını sağlar.
		G.2	Yasal raporlamalar ile dahili ve harici diğer raporlamaları yürütmek	G.2.1	Şirketin teknik/operasyonel faaliyetleriyle ilgili dahili ve harici raporların tam, doğru ve zamanında hazırlanmasını sağlar.
				G.2.2	Şirketin teknik/operasyonel faaliyetleriyle ilgili olarak hazırlanan raporların mesleki ve yasal kurum ve kuruluşlara zamanında gönderilmesini sağlar ve söz konusu kurum ve kuruluşlardan gelecek ilave raporlama taleplerini değerlendirir.
		G.3	Elektronik veri transferi ve bilgi akışını sağlamak	G.3.1	TRAMER, HAYMER, HATMER, Hazine Müsteşarlığı vb. kurumlar ile DASK, TARSİM vb. havuzlara elektronik veri transferi ve bilgi akışının düzenli, sürekli, eksiksiz ve hatasız bir şekilde yapılmasını sağlar.
				G.3.2	TRAMER, HAYMER, HATMER, Hazine Müsteşarlığı vb. kurumlar ile DASK, TARSİM vb. havuzlardan gelen yeni veya ilave raporlama taleplerini değerlendirir gerektiğinde şirketin ilgili birimleri ile bu kurumlar arasındaki iletişimi yönetir.
		G.4	Şirketin aktüeryal denetim ve bağımsız denetim süreçlerini şirket adına yönetmek	G.4.1	Şirketin aktüeryal denetimi ve bağımsız denetimiyle ilgili süreçlerin yerinde, zamanında ve eksiksiz olarak tamamlanmasını sağlar.
				G.4.2	Denetim raporlarında tespit edilen hususlarla ilgili düzeltici ve geliştirici önlem ve aksiyonların zamanında ve eksiksiz olarak alınmasını temin eder.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
H	Şirket uygulamalarının yasal düzenlemeler ve değişen piyasa koşulları ile uyumlu olmasını sağlamak	H.1	Şirketin risk kabul (yazım) politikası, şart ve süreçleri ile ürünlere ilişkin uygulamalarının yasal düzenlemeler ile uyumlu olmasını sağlamak	H.1.1	Sorumluluk alanına giren faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde kanunlara ve ilgili diğer mevzuata uyumlu işlemlerini sağlamak adına iç kontrol faaliyetlerini yürüten birim ile eş güdümlü çalışmalar yapılmasını sağlar.
				H.1.2	Sorumlu olduğu personelin görev ve sorumluluklarını yasal düzenlemelere uygunlukları açısından belirli aralıklarla denetler.
				H.1.3	Eksik ve geliştirilmesi gereken hususlarda gerekli tedbirleri alır.
				H.1.4	Şüpheli işlemlerle ilgili hususların zamanında ve doğru bir şekilde raporlanabilmesi için şirket içi iletişim kanallarının açık olmasını ve etkin bir şekilde kullanılmasını sağlar.
				H.1.5	Sorumlu olduğu personelin yasal düzenlemeler hakkında yeterli bilgi sahibi olduğundan emin olur, gerekirse personeli iç ve dış eğitimlere yönlendirir.
		H.2	Mevzuatta ve piyasalarda meydana gelen değişiklikler ile yeni piyasa uygulamalarını takip etmek	H.2.1	Yayımlanan yönetmelik, genelge, sirküler, sektör duyuruları vb. yasal mevzuatı düzenli olarak takip eder.
				H.2.2	Mevzuatta ve piyasalarda meydana gelen değişiklikleri şirketin risk kabul (yazım) politikası, reasürans politikası uygulamaları ve mevcut süreçleri ile ürün yapısı üzerindeki etkileri açısından değerlendirir ve gerekli gördüğü hallerde revizyon çalışmalarını başlatır ve yürütür.
				H.2.3	Piyasa uygulamalarına ilişkin diğer şirket temsilcileri ile görüş alışverişinde bulunur; kurumunu temsilen ilgili platform ve çalışmalara katılır.
				H.2.4	Hukuk davalarını, tahkime konu olan sigortacılık uyuşmazlıklarını ve Yargıtay emsal kararlarını takip ederek inceler.
				H.2.5	Mevzuatta meydana gelen değişikliklere ilişkin hukuki yaklaşım ve yorumları anlamaya; bu bağlamda uygulamada karşılaşılan sorunları tespit etmeye ve büyümeden çözmeye çalışır.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
I	İş ortakları ile ilişkileri yönetmek	I.1	Müşterilerin geri bildirimlerini incelemek	I.1.1	Dağıtım kanalları, araçlar, çağrı merkezi ve benzeri kanallar aracılığı ile gelen şikâyetleri düzenli olarak analiz eder.
				I.1.2	Sıklıkla karşılaşılan sorunları tespit eder ve bunlara yönelik çözüm önerileri geliştirerek ilgili birimleri zamanında bilgilendirir.
				I.1.3	Önemli ve büyük ölçekli müşterilerden gelen şikâyetlerle gerektiğinde bizzat ilgilenererek çözüm üretir, müşteri nezdinde şirketi temsil ve ilzam yetkisini kullanır.
		I.2	Dağıtım kanalları, tedarikçiler ve diğer ilgili taraflar ile işbirliğinin ve koordinasyonun devamlılığını sağlamak	I.2.1	Kendi görev ve sorumluluk alanında yer alan süreçler ve personelle ilgili olarak şirketi temsilen dağıtım kanalları, tedarikçiler ve diğer ilgili taraflarla etkin bir şekilde iletişim ve yönetişimi sağlar.
				I.2.2	Kendi görev ve sorumluluk alanındaki süreçler ve personelle birlikte şirketin diğer birim ve çalışanları ile yöneticilerini ilgilendiren hususlarda ortaklaşa yürütülecek çalışmalarda etkin bir iş birliği ve eş güdümü sağlar.

Görevler		İşlemler		Başarım Ölçütleri	
Kod	Adı	Kod	Adı	Kod	Açıklama
J	Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek	J.1	Mesleği ile ilgili mevzuatı takip etmek	J.1.1	Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
				J.1.2	Sigorta Sözleşmelerinde Bilgilendirmeye İlişkin Yönetmelik değişikliklerini takip ederek değişiklikleri işine yansıtır.
				J.1.3	MASAK mevzuatına yönelik uygulamaları ve değişiklikleri takip eder.
		J.2	Mesleki bireysel gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	J.2.1	Sigorta sektörü hakkındaki güncel yayınları ve gelişmeleri takip eder.
				J.2.2	Sigorta sektörünü ilgilendiren finansal gelişmeleri takip eder.
				J.2.3	Mesleki gelişimini destekleyen eğitim, seminer ve konferanslara katılır.
				J.2.4	Diğer sigorta şirketlerinin risk ve hasar/tazminat politikalarını takip eder.
				J.2.5	Yaşanan güncel hasarları ve buna bağlı gelişen risk kabul politikalarını takip eder.
				J.2.6	Sektörde yeni olan ürün ve hizmetleri takip eder.
		J.3	Ekibinin ve dağıtım kanallarının mesleki gelişimini desteklemek	J.3.1	Yapılan işin niteliğine ve elde edilen sonuçların kalitesine göre ekibin teknik yetkinliklerini değerlendirir ve eksikliklerini tespit eder.
				J.3.2	İnsan kaynakları ve eğitim birimi ile birlikte eksikliklerine ilişkin uygun eğitim ve gelişim planlamasını yapar.
				J.3.3	Eğitim sonucunda kişinin teknik anlamda gelişimini takip eder.
		J.4	Teknik, operasyonel ve organizasyonel gelişmeler ve değişikliklerin uygulanmasını sağlamak	J.4.1	İlgili birimler arasında doğru ve kesintisiz iletişimi sağlayacak iletişim kanallarını geliştirir veya var olan kanallarının etkin bir şekilde işlemlerini denetler.
				J.4.2	Kendi görev ve sorumluluk alanında yer alan süreç ve personelin etkin ve verimli bir şekilde çalışmasını temin etmek için onların faaliyet sonuçlarını periyodik olarak kontrol eder ve düzenli aralıklarla geri bildirimlerde bulunur.

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. Lazer işaretleyici-sunum oynatıcı
6. Mobil ölçme cihazları/elektronik ekipmanları
7. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
8. Projeksiyon cihazı
9. Tarife ve talimatlar

3.3. Bilgi ve Beceriler

1. Acil durum bilgisi
2. Analitik 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 risk seçim ve risk kabul ölçütleri ile reasürans 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. 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. İş sağlığı ve güvenliği bilgisi
15. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
16. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
17. Kar-zarar analizi bilgi ve becerisi
18. Koordinasyon becerisi
19. Kurumu temsil becerisi
20. MASAK mevzuatı bilgisi
21. Mesleki terim bilgisi
22. Öncü ve yaratıcı düşünme becerisi
23. Piyasa ve sektör analizi becerisi
24. Planlama ve proje yönetimi becerisi
25. Raporlama bilgi ve becerisi
26. Reasürans ve koasürans yöntemleri ve uygulamaları bilgisi
27. Risk yönetim ilkeleri, teknikleri ve risk yönetim araçları bilgisi ve becerisi
28. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) hakkında bilgi

29. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı ve koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar hakkında bilgi
30. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat ve mesleki etik kurallar bilgisi
31. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgisi
32. Sorun çözme becerisi
33. Sözlü ve yazılı iletişim becerisi
34. Süreç yönetimi becerisi
35. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
36. Temel hukuk bilgisi
37. Ürün geliştirme ve ürün yönetimi becerisi
38. Yabancı dil bilgisi
39. 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 Teknik 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.