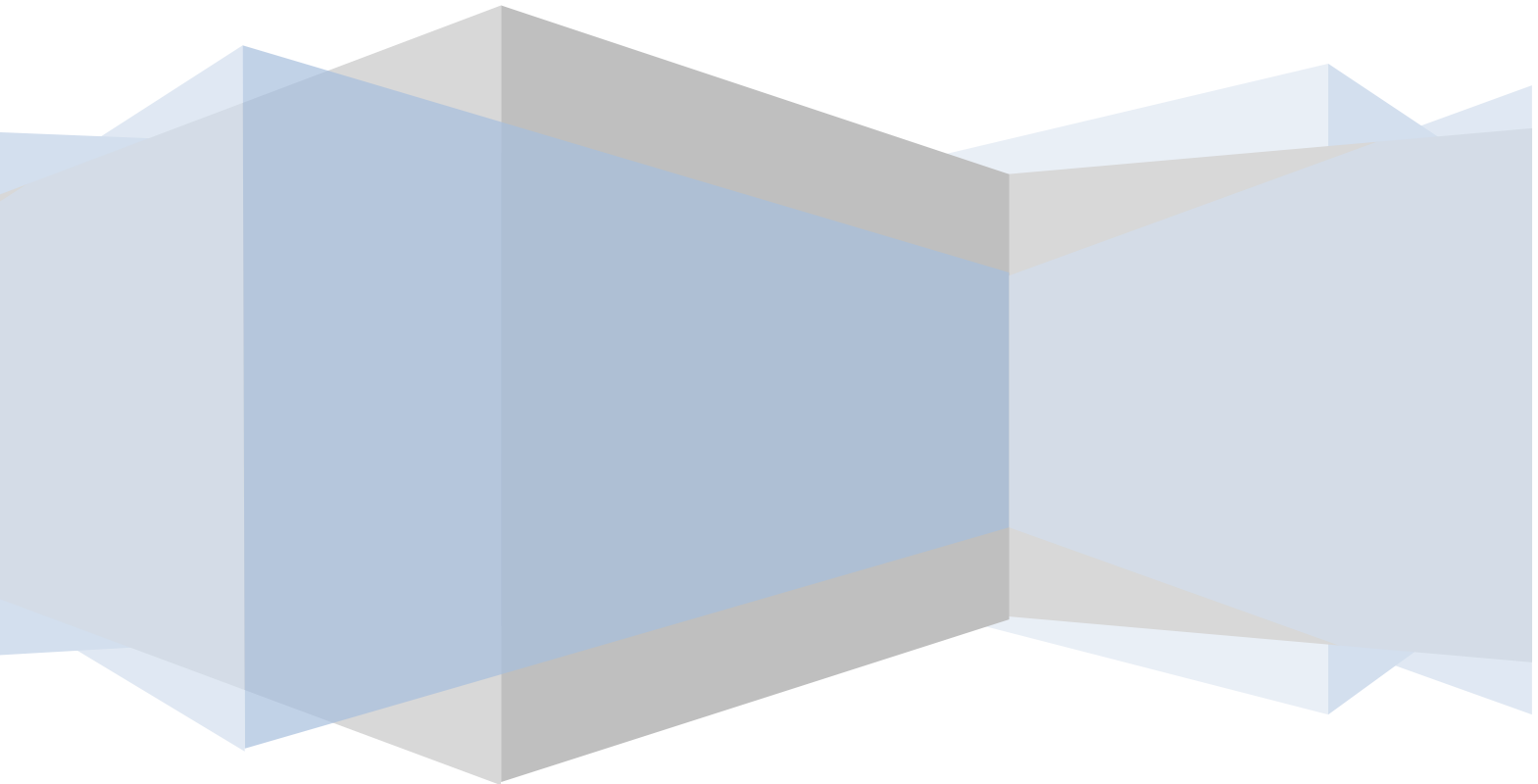


Ulusal Meslek Standartları

Sigorta Teknik Personeli

Seviye 4



İçindekiler

1. TEKNİK BİLGİLER	6
2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ	7
2.1 Mesleğin Tanımı	7
2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıfı (ISCO)	7
2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler	7
2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları	7
2.5 Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler	7
3. MESLEK PROFİLİ	8
3.1 Görev Alanları; Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman	8
Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür	8
Görev Alanı B: Kalite yönetim prensiplerini uygular	9
Görev Alanı C: İş organizasyonu yapar	11
Görev Alanı E: Müşterilerin ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun poliçe düzenler	13
Görev Alanı F: Mevcut müşteri ilişkilerini yürütür	16
3.2 Tutum ve Davranışlar	18
4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME	19
5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER, EĞİLİMLER, GÖRÜŞ VE ÖNERİLER	19
6. EKLER	20
EK A: TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR	20
EK B: KATKI KOYANLAR	21

1. TEKNİK BİLGİLER

Meslek	<i>Sigorta Teknik Personeli</i>
Seviye	4 ¹
Standardın Durumu	<i>Bu Meslek Standardı uyarlanmıştır</i>
Standardın alındığı kurum ve referans numarası	<i>Türkiye Cumhuriyeti, MYK kurumu Referans Kodu: 13UMS0296-4</i>
Revizyon tarihi	<i>Kasım 2017</i>
Standardı doğrulayan	<i>Doğrulama bekliyor</i>
Standardı onaylayan kurum	<i>Onay bekliyor</i>
Onay tarihi	<i>Onay bekliyor</i>
Versiyon numarası	1
İlgili yasalar	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mesleki-Teknik Öğretim Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i> • <i>Talim ve Terbiye Dairesi Yasası (Kuruluş, Görev ve Çalışma Esasları)</i> • <i>Çıraklık ve Meslek Eğitimi Yasası</i>
Bir sonraki revizyon tarihi	<i>Kasım 2022</i>

¹Mesleğin yeterlilik seviyesi, EQF (Avrupa Yeterlilik Çerçevesi) sekizli (8) seviye matrisinde seviye dört (4) olarak belirlenmiştir.

2. MESLEĞE GENEL BAKIŞ

2.1 Mesleğin Tanımı

Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4), kalite sistemleri çerçevesinde; sigorta şirketlerinde ve acentelerinde sigortacılık işlemlerini (pazarlama, bilgilendirme ve satış) yapan nitelikli kişidir. Sigorta Teknik Personeli, portföy oluşturmak veya portföyünü geliştirmek için proaktif olarak çalışır ve sigorta ürünlerinin tanıtımını, pazarlamasını yapar. Müşterilerin ihtiyaçlarını belirleme, fiyatlandırma ve poliçe düzenleme çalışmalarında müşteriye en iyi hizmeti verebilmek için bağlı olduğu şirket uzmanlarıyla işbirliği içinde çalışır. Mevcut müşterilerinin poliçe tahsilatını takip eder, onlarla iletişimi korur ve bir hasar durumunda destek verir. Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4); görevlerini yerine getirirken, iş yerinin ve mesleğinin gerektirdiği İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma tedbirlerini alarak çalışır.

2.2 Mesleğin Uluslararası Standart Meslek Sınıfı (ISCO)

ISCO 08: 3321 (Sigorta temsilcileri)

2.3 Meslek ile ilgili Yasal Düzenlemeler

Çalışma hayatını düzenleyen yürürlükteki mevzuat

İş Sağlığı ve Güvenliği Yasası

Çevre Yasası

60-2010 Sigorta Hizmetleri (Düzenleme ve Denetim) Yasası

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

2.4 Çalışma Ortamı ve Koşulları

KKTC Sigorta ve Reasürans Şirketler Birliği veya Sigortacılık Eğitim Merkezi (SEGEM) tarafından belgelendirilmiş Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4), sigorta şirketlerinde veya acentelerinde çalışabilir. Ayrıca, yetkilendirilmiş meslek sahibi, bir veya birden çok sigorta şirketine bağlı olarak kendi acentesini açıp işveren olabilir. Acente sahiplerinin, bağlı oldukları şirketlerin dışında bir sigorta şirketinden 'Mesleki Sorumluluk' sigortası yaptırmaları şarttır. Acentelerde çalışan meslek sahipleri acentenin satış politikasında belirlediği branşlara (sigorta ürünlerine) odaklanırken, şirketlerde çalışanların şirketin sunduğu tüm branşlara hakim olmaları gerekir.

Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4) havalandırma, ısıtma ve soğutma sistemlerini içeren, ergonomik ofis araç ve gereçleri ile donatılmış, yeterli aydınlatma sistemi ve gerekli iletişim imkânlarını sunan altyapıya sahip (internet bağlantısı, telefon, faks vb.) ofis ortamında çalışır. Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4) potansiyel müşterilere ulaşmak ve mevcut müşterileri ziyaret etmek için ofis ortamı dışında da çalışabilir. Acente çalışanları, şirket çalışanlarına oranla daha proaktif olup, müşteriyle daha fazla yüzyüze görüşmek durumundadırlar. Hedef odaklı çalışma durumunda esnek çalışma saatlerine uyum sağlanması gerekir.

2.5 Mesleğe İlişkin Diğer Gereklilikler

Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4) 60-2010 Sigorta Hizmetleri (Düzenleme ve Denetim) Yasası'nda belirtilen nitelik ve şartları sağlamalıdır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1 Görev Alanları; Görevler; Performans Standartları; Bilgi ve Beceriler; Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipman

Görev Alanı A: İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) ve Çevre Koruma faaliyetlerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

A.1

Yasal ve işyerine ait İSG kurallarını ve prosedürlerini uygular

- A.1.1** Yasal ve iş yerine/bağlı olduğu şirkete 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 iş sağlığı ve güvenliği prosedürlerine aykırı gördüğü durumlar hakkında ilgilileri bilgilendirir.

A.2

Tehlike ve acil durum prosedürlerini uygular

- A.2.1** Acil durum ve/veya iş kazası meydana gelmesi halinde iş yerinin acil durum prosedürlerini uygular.
A.2.2 Tehlike durumlarını saptayıp hızlı bir şekilde yok etmek üzere önlem alma çalışmalarına katkıda bulunur.
A.2.3 Anında giderilemeyecek türden tehlike durumlarını ilgili kişilere veya gereken durumlarda işletme dışında ilgili kurumlara bildirir.
A.2.4 Acil durumlarda çıkış veya kaçış prosedürlerini uygular.
A.2.5 İş yerinin acil durum prosedürlerine aykırı gördüğü durumlar hakkında ilgilileri bilgilendirir.

A.3

Çevre koruma önlemlerini alır

- A.3.1** Çevre koruma yöntemleri konusunda işyerinin ve işyeri dışındaki kurumların eğitimlerine katılır.
A.3.2 İş süreçlerinin uygulandığı ortamlarda, faaliyetlerin çevre etkilerini gözlemler ve zararlı sonuçların önlenmesini veya azaltılmasını sağlamak için tedbir alır; kendi yetki alanı dışında olan tedbirlerin alınmasını sağlar.
A.3.3 Çevre koruma gereklerine ve uygulamalarına yönelik periyodik eğitimlere katılarak, çevre korumaya dönük tutum ve davranışları edinir.
A.3.4 Dönüştürülebilir malzemelerin ayrımını yapar.
A.3.5 İşyerine ait kaynakları ve doğal kaynakları tasarruflu kullanır.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Acil durum bilgisi ve uygulama becerisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Atıkların ayrıştırılması bilgisi
4. Çevre koruma uygulamaları ve önlemleri bilgisi
5. İletişim becerisi
6. İş Sağlığı ve Güvenliği bilgisi
7. Kayıt tutma ve raporlama bilgisi
8. Meslek için geçerli mevzuat bilgisi
9. Öğrenme ve kendini geliştirme becerisi
10. Problem çözme becerisi
11. Takım çalışması becerisi
12. Temel ilk yardım bilgi ve becerisi
13. Uyarı, tehlike ve yön işaretleri bilgisi

14. Yangın önlemleri ve yangınla mücadele bilgisi
15. Yangın söndürme cihazları kullanma becerisi
16. Zamanı iyi kullanma becerisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Ecza dolabı ve ilkyardım malzemeleri
2. İletişim araçları
3. İSG ile ilgili donanımlar
4. Uyarı ve yön levhaları
5. Yangın söndürme ekipmanı

Görev Alanı B: Kalite yönetim prensiplerini uygular

Görevler

Performans Standartları

B.1
İşyerinde kalite yönetim sisteminin oluşturulmasına katkı koyar

B.1.1 İşletme talimatlarının hizmet kalite standartlarına uygun şekilde oluşturulmasını katkı koyar.
B.1.2 Bağlı olduğu şirket/şirketlere özgü talimat ve uygulama ilkelerinde belirtilen kalite standart ve gereklilikleri çerçevesinde görevlerini yerine getirir.
B.1.3 Kalite yönetim gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine ve iletişim toplantılarına katılır; bilgilerini güncel tutar.
B.1.4 Ekip arkadaşları ile sigortacılık hizmetleri kalite gerekleri konusunda bilgi paylaşımında bulunur.

B.2
Yürüttüğü iş süreçlerinin iyileştirilmesine ve geliştirilmesine katkı koyar

B.2.1 Kendi alanındaki yenilikleri, kaliteli uygulamaları (iyi örnekleri) ve rakiplerin çalışmalarını araştırıp takip eder ve yapılan işin kalitesini artırmak için yenilikçi ve yaratıcı çalışır.
B.2.2 Sigortalılardan, işvereninden/bağlı olduğu şirketten sağladığı hizmetin kalitesine ilişkin geri bildirim alır ve hizmetin kalitesini geliştirmek için çalışır.
B.2.3 Tespit ettiği hataları veya karşılaştığı sorunları bağlı bulunduğu acenteye/şirkete bildirerek giderilmesine katkıda bulunur.
B.2.4 Gelen şikâyet ve önerileri dinler, değerlendirir ve çözümler. Kendi yetkisi dışında olan konuları yetkili kişilere iletir.

B.3
Süreçlerle ilgili mevzuatı uygular

B.3.1 Sorumluluğundaki süreçlerin yasal mevzuata, kalite sistemine ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.
B.3.2 Sorumluluğundaki süreçlerle ilgili resmi kurum ve kuruluşların yayınladığı kanun, yönetmelik ve talimatları ve Birliğin yönergelerini takip eder ve gerekli güncellemelerini yapar.
B.3.3 Ekibindekileri mevzuat/prosedür değişimleri hakkında bilgilendirir.

B.4
Mesleki gelişim faaliyetlerinde bulunur

B.4.1 Kişisel ve kurumsal hedefler doğrultusunda kendi kişisel ve mesleki gelişimi için araştırma yapar; alanıyla ilgili yayınları, ve gelişmeleri takip eder.
B.4.2 Mesleğine ilişkin kanun, yönetmelik ve duyuruları takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
B.4.3 Yeni bilgi ve becerilerini işinde uygulayarak yapılan işin geliştirilmesine katkı koyar.
B.4.5 Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.
B.4.6 Mesleğine ilişkin mevzuatın zorunlu kıldığı eğitimlere katılır.
B.4.7 Sigorta Sözleşmelerinde bilgilendirmeye ilişkin 'Sigorta Bilgilendirme Tüzüğü' değişikliklerini takip ederek değişiklikleri çalışmalarına yansıtır.
B.4.8 Kara Para Aklama ile ilgili uyarıları ve uygulamaları takip eder.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Analitik düşünme becerisi
2. Araştırma becerisi
3. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
4. İş yeri çalışma prosedürleri bilgisi
5. İş süreçleri bilgisi
6. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
7. Mesleki terim bilgisi
8. Müşteri ilişkileri yönetimi bilgisi ve becerisi

9. Takım çalışması becerisi
10. Tanıtım ve iletişim araçları ve teknolojisi bilgisi
11. Toplantı becerisi
12. Zaman yönetimi becerisi
13. Kalite güvence sistemleri bilgisi
14. Öğrenme ve öğrendiğini aktarabilme becerisi
15. Amirlerine doğru zamanda bilgi aktarma becerisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. Fotokopi makinesi
3. İletişim araçları
4. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
5. Sigorta ürünlerini tanıtıcı dokümanlar

Görev Alanı C: İş organizasyonu yapar

Görevler

Performans Standartları

C.1

İş akışını planlar

C.1.1 Acente sahibi, amiri ve/veya çalışma arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmaları yapar.

C.1.2 Görüşme yapacağı kişilerin sosyo-ekonomik özelliklerine ve uygunluk durumuna göre öncelikli olarak ulaşacağı kişileri belirler.

C.1.3 Aylık satış hedeflerine göre zaman ve randevu planlamasını yapar.

C.2

Potansiyel müşterilere ulaşır

C.2.1 Portföy oluşturmak için şirket/iş yeri politikası ve stratejilerine bağlı olarak potansiyel müşteri kitlesini belirler.

C.2.2 Mevcut müşterilerden referans alarak potansiyel müşterilere ulaşır.

C.2.3 Mevcut kurumsal müşterilerin çalışanlarına tanıtım yapar.

C.2.4 Acentenin yer aldığı bölgede düzenlenen sosyal etkinliklere ve toplantılara katılır.

C.3

Satış ve Pazarlama odaklı görüşmeler yapar

C.3.1 Görüşme talep edeceği kişiye hangi kaynaktan ulaştığına dair bilgi verir.

C.3.2 Kendini tanıtır ve görüşmenin amacı hakkında bilgi verir.

C.3.3 Kurumsal müşteri görüşmesi öncesi, çeşitli kaynaklardan, firma hakkında bilgi toplar.

C.3.4 Sigorta ve sigorta ürünlerine ilişkin tanıtım broşürlerini ve kartvizitini görüşmelerde hazır bulundurur.

C.4

İş görüşmelerini ve satışlarını raporlar

C.2.1 Yaptığı görüşmelerin ve gerçekleştirdiği satışların sonuçlarını belirli aralıklarla amirine bildirir.

C.2.2 Görüşmelerde ortaya çıkan sorunları ve zorlukları raporlar, düzeltilmesine katkıda bulunur.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Adına poliçe düzenlediği sigorta şirketlerinin hizmet ve çalışma prosedürleri bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
4. Beden dilini ve tüketici psikolojisini anlama becerisi
5. Bilgisayar programları (ofis programları dâhil) kullanma becerisi
6. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
7. Ekip çalışması becerisi
8. Hedef odaklı çalışma becerisi
9. İş yeri çalışma prosedürleri bilgisi
10. İş süreçleri bilgisi
11. İkna becerisi
12. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
13. İşyeri çalışma prosedürleri bilgisi
14. Mesleki etik kurallar bilgisi
15. Kalite güvence sistemleri bilgisi
16. Karar verme becerisi
17. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi
18. Matematiksel beceri
19. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
20. Mesleki terim bilgisi
21. Müşteri ilişkileri yönetimi bilgisi ve becerisi
22. Organizasyon becerisi

23. Pazarlama becerisi
24. Piyasadaki benzer ürün ve hizmet bilgisi
25. Planlama becerisi
26. Problem çözme becerisi
27. Raporlama bilgi ve becerisi
28. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) bilgisi
29. Satış teknikleri bilgisi
30. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat bilgisi
31. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgi
32. Sigortalanabilir riskler bilgisi
33. Sunum becerisi
34. Tanıtım ve iletişim araçları ve teknolojisi bilgisi
35. Tanıtım ve pazarlama becerisi
36. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
37. Temel hukuk bilgisi
38. Toplantı becerisi
39. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
40. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. Fotokopi makinesi
3. Hesap makinesi
4. İletişim araçları
5. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
6. Sigorta ürünlerini tanıtıcı dokümanlar

Görev Alanı E: Müşterilerin ihtiyaçlarına ve beklentilerine uygun poliçe düzenler

Görevler

Performans Standartları

E.1 Müşterinin ihtiyaç ve beklentilerini analiz eder

- E.1.1 Müşterinin daha önceden yaptırmış olduğu ve/veya halen var olan sigortasının varlığını sorgular.
- E.1.2 Müşterinin sigortası var ise teminat altına aldığı kıymetleri ve poliçe koşullarını öğrenir.
- E.1.3 Müşterinin teminat dışı bıraktığı kıymetler varsa bunlar hakkında bilgi alır ve neden teminat dışı bırakıldıklarını anlamaya çalışır.
- E.1.4 Müşterinin geçmişteki sigortalı ve sigortası hasarlarını öğrenir.
- E.1.5 Müşterinin sigortaya ilişkin görüşlerini öğrenir.
- E.1.6 Müşterinin sigortası yok ise, sigortalanabilir kıymetleri hakkında bilgi alır.
- E.1.7 Müşterinin kişisel risk algısını ve buna yönelik tedbirleri anlamaya çalışır.
- E.1.8 Müşteriden doğru ve eksiksiz beyanat almak için gerekli özeni gösterir.

E.2 Sigorta sözleşmesi için bilgi ve belge toplar

- E.2.1 Müşteriden teminat altına alınacak kıymete ilişkin bilgi ve belge talep eder.
- E.2.2 Sunulan bilgi ve belgelerin doğru, eksiksiz ve tutarlı olup olmadığını kontrol eder.
- E.2.3 Müşterinin şahsı ve varsa şirketi ile ilgili bilgileri alır.

E.3 Müşterilere çözüm önerileri geliştirir

- E.3.1 Potansiyel müşterilerin maruz kalabileceği riskler hakkında çeşitli senaryolar geliştirir ve müşteriye izah eder.
- E.3.2 Ürünlerin teminat kapsamı hakkında bilgi verir, teminat dışı kalan riskler ve potansiyel sonuçlarını açıklar.
- E.3.3 Müşterinin sorularına net ve anlaşılır cevaplar vererek, sigortaya ilişkin şüpheleri varsa gidermeye çalışır.
- E.3.4 Standart sigorta ürünlerinin teminatları dışında kalabilecek risklerin, ek teminatlar aracılığı ile nasıl koruma altına alınabileceğini açıklar ve bedelleri hakkında bilgi verir.
- E.3.5 Benzer müşteri profillerinin karşılaştığı hasarlar ve sonuçları hakkında örnekler verir.
- E.3.6 Karmaşık ve büyük riskler veya emin olmadığı konularda sigorta şirketindeki teknik personelden veya yetkili kişilerden destek alır.
- E.3.7 Müşterinin özel ihtiyaçlarının olması durumunda sigorta şirketindeki teknik personele veya yetkililere danışır.
- E.3.8 Poliçede belirlenen genel şartlara ek olarak özel şartlar yazılacaksa, bu özel şartların genel şartlara aykırı ve müşteri aleyhine olmadığından emin olur.
- E.3.9 Teminat kapsamı açısından birbiri ile ilişkilendirilebilecek ürünler için çapraz satış olanaklarını değerlendirir.

E.4 Müşteriye fiyat teklifi verir

- E.4.1 Müşteriye, sigortalanacak kıymete ve varsa ek teminat talebine ilişkin bilgileri sigorta şirketinin online sistemine girer.
- E.4.2 Müşterinin aynı sigorta ihtiyacına yönelik başka bir fiyat teklifi alıp almadığını öğrenir.
- E.4.3 Fiyatlandırmayı gerekli durumlarda sigorta şirketi ile görüş alışverişi içinde yapar.
- E.4.4 Müşterinin moralitesi ve rekabetin gerektirdiği koşulları dikkate alarak gerektiği hallerde ve sigorta şirketinin verdiği yetki dahilinde indirim kullanır.
- E.4.5 Müşteriye ödeme imkanı ve koşulları hakkında bilgi verir.

Görevler

E.5 Müşteriyi sigorta sözleşmesi hakkında bilgilendirir

E.6 Müşteriye sigorta poliçesini sunar

Performans Standartları

- E.5.1** Müşterinin satın aldığı poliçenin kendine sağladığı teminatları anladığından emin olur.
- E.5.2** Sözleşmede yer alan özel şart, teminat, istisna ve muafiyetleri açık ve anlaşılır bir biçimde açıklar ve müşterinin onayını alır.
- E.5.3** Sözleşme süresince sigortacı ve sigortalının uyması gereken yükümlülükler hakkında bilgi verir.
- E.5.4** Mevzuatta öngörülen sigorta branşlarında *bilgilendirme formunu* hazırlayarak sigortalıya sunar.
- E.6.1** Hazırlanan poliçenin müşteriden aldığı tüm gerekli bilgileri ve müşteriye verilen tüm teminatları içerdiğinden emin olur.
- E.6.2** Poliçenin müşteri tarafından imzalandığını kontrol eder ve bir nüshasını müşteriye verir.
- E.6.3** Poliçeye üzerinde teknik personel kimlik bilgileri bulunan kaşesini basar.
- E.6.4** Yetki limitlerini aşan durumlarda sigorta şirketi tarafından verilen talimatları uygular.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Adına poliçe düzenlediği sigorta şirketlerinin hizmet ve çalışma prosedürleri bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi ve kullanma becerisi
4. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
5. Beden dilini ve tüketici psikolojisini anlama becerisi
6. Bilgi ve değerlendirme formlarını doldurma bilgisi
7. Bilgisayar programları (ofis programları dâhil) kullanma becerisi
8. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
9. Ekip çalışması becerisi
10. Hedef odaklı çalışma becerisi
11. İkna becerisi
12. İş süreçleri bilgisi
13. İş yeri çalışma prosedürleri bilgisi
14. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
15. Mesleki etik kurallar bilgisi
16. Kalite güvence sistemleri bilgisi
17. Karar verme becerisi
18. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi
19. Matematiksel beceri
20. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
21. Mesleki terim bilgisi
22. Müşteri ilişkileri yönetimi bilgisi ve becerisi
23. Müşteri psikolojisi bilgisi
24. Organizasyon becerisi
25. Pazarlama becerisi
26. Piyasadaki benzer ürün ve hizmet bilgisi
27. Planlama becerisi
28. Problem çözme becerisi
29. Raporlama bilgi ve becerisi
30. Satış teknikleri bilgisi
31. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) bilgisi

32. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı ve koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar bilgisi
33. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat bilgisi
34. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgi
35. Sigortalanabilir riskler bilgisi
36. Sorun çözme becerisi
37. Sunum becerisi
38. Tanıtım ve iletişim araçları ve teknolojisi bilgisi
39. Tanıtım ve pazarlama becerisi
40. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
41. Temel hukuk bilgisi
42. Toplantı becerisi
43. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
44. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. Fotokopi makinesi
3. Hesap makinesi
4. İletişim araçları
5. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
6. Sigorta ürünlerini tanıtıcı dokümanlar

Görev Alanı F: Mevcut müşteri ilişkilerini yürütür

Görevler

Performans Standartları

F.1

Mevcut müşteriler için sözleşme/poliçe takibi yapar

F.1.1 Mevcut müşteri portföyünün sigorta sözleşmesi bitiş tarihlerini takip eder.

F.1.2 Yenileme dönemi gelen mevcut müşterileri önceden bilgilendirir ve yenileme için gerekli işlemleri başlatmak üzere müşterilerden onay alır.

F.1.3 Poliçesini yenilemek istemeyen mevcut müşterilerden bu kararları ile ilgili geridönüt alır ve/veya söz konusu sorunu işvereni/sigorta şirketi ile paylaşır; bu geridönütler doğrultusunda yetkisi dahilinde yeni öneriler sunar.

F.1.4 Yenileme öncesinde mevcut müşterinin geçmiş hasar durumunu kontrol eder, vadesi dolan poliçenin/sözleşmenin şartlarında ağırlaşma olup olmadığını belirler.

F.1.5 Yenileme ve değişiklikler için gerekli bilgi ve belgeleri talep eder.

F.1.6 Yetkisini aşan hususları ilgili sigorta şirketinin teknik uzmanı/müdürü ile koordineli olarak yürütür.

F.2

Tahsilat yapar

F.1.2 Prim tahsilatını takip eder.

F.1.3 Prim tahsilatını müşteri için uygun yöntemlerle yapmaya özen gösterir.

F.3

Hasar durumunda mevcut müşterilere destek olur

F.2.1 Hasar/tazminat taleplerini, detaylı bilgi ve belge ile birlikte ilgili sigorta şirketine iletir; hasar tazminat dosyalarının açılmasını takip eder.

F.2.2 Sigorta şirketi tarafından yürütülen ekspertiz sürecini takip eder; sigortalıya süreç hakkında bilgi verir.

F.2.3 Tanzim edilecek hasarlarda ödemeyi takip eder.

F.4

Mevcut müşteriler ile iletişimi korur

F.4.1 Müşterilerle düzenli iletişim kurarak ve gerektiğinde müşterileri ziyaret ederek sigortalıların soru, görüş ve önerilerini alır.

F.4.2 Yeni çıkan sigortalılarla ilgili müşterilerine bilgilendirme yapar.

F.4.3 Sigortacılık sektöründe müşterilerini ilgilendirecek gelişmelerin olması durumunda, müşterilerine gerekli bilgilendirmeyi yapar.

Gerekli bilgi ve beceriler

1. Adına poliçe düzenlediği sigorta şirketlerinin hizmet ve çalışma prosedürleri bilgisi
2. Analitik düşünme becerisi
3. Araç, gereç ve ekipman bilgisi ve kullanma becerisi
4. Araştırma, veri toplama ve bilgi edinme becerisi
5. Beden dilini ve tüketici psikolojisini anlama becerisi
6. Bilgi ve değerlendirme formlarını doldurma bilgisi
7. Bilgisayar programları (ofis programları dâhil) kullanma becerisi
8. Çevre koruma yöntemleri bilgisi
9. Ekip çalışması becerisi
10. Hedef odaklı çalışma becerisi
11. İkna becerisi
12. İş süreçleri bilgisi
13. İş yeri çalışma prosedürleri bilgisi
14. İşindeki öncelikleri belirleme ve hareket etme becerisi
15. Mesleki etik kurallar bilgisi
16. Kalite güvence sistemleri bilgisi
17. Karar verme becerisi

18. Kayıt tutma ve not alma bilgi ve becerisi
19. Matematiksel beceri
20. Mesleğe ilişkin yasal düzenlemeler bilgisi
21. Mesleki terim bilgisi
22. Müşteri ilişkileri yönetimi bilgisi ve becerisi
23. Müşteri psikolojisi bilgisi
24. Organizasyon becerisi
25. Pazarlama becerisi
26. Piyasadaki benzer ürün ve hizmet bilgisi
27. Planlama becerisi
28. Problem çözme becerisi
29. Raporlama bilgi ve becerisi
30. Satış teknikleri bilgisi
31. Sektörde yer alan düzenleyici ve denetleyici kurumlar, meslek kuruluşları, dağıtım kanalları ve diğer iş ortakları (tedarikçiler, anlaşmalı kurumlar, vb.) bilgisi
32. Sigorta genel şartları, genel prensipleri, teminat kapsamı ve koşulları, sıkça karşılaşılan muafiyetler, özel şart ve istisnalar bilgisi
33. Sigortacılığa ilişkin yasal mevzuat bilgisi
34. Sigortacılık piyasanın yapısı ve güncel piyasa uygulamaları bilgi
35. Sigortalanabilir riskler bilgisi
36. Sorun çözme becerisi
37. Sunum becerisi
38. Tanıtım ve iletişim araçları ve teknolojisi bilgisi
39. Tanıtım ve pazarlama becerisi
40. Temel çalışma mevzuatı bilgisi
41. Temel hukuk bilgisi
42. Toplantı becerisi
43. Yazılı ve sözlü iletişim becerisi
44. Zaman yönetimi becerisi

Kullanılan araç, gereç, ekipman ve malzeme

1. Bilgisayar, ilgili yazılımlar ve donanım elemanları
2. Fotokopi makinesi
3. Hesap makinesi
4. İletişim araçları
5. Ofis ve kırtasiye malzemeleri
6. Sigorta ürünlerini tanıtıcı dokümanlar

3.2 Tutum ve Davranışlar

Mesleği uygulayan kişilerde bulunması gereken önemli bazı tutum ve davranışlar:

1. Acil ve stresli durumlarda soğukkanlı ve sakin olmak
2. Amirlerine doğru ve zamanında bilgi aktarmak
3. Çalışmalarında planlı, organize ve disiplinli olmak
4. Çalışmalarında pratik olmak
5. Çevre korumaya karşı duyarlı olmak
6. Doğru iletişim kurmak ve bilgi aktarmak
7. Ekip içinde uyumlu çalışmak
8. Etkili iletişim kurmak, ikna edici olmak
9. Esnek çalışma saatlerine uymak
10. Görevi ile ilgili yenilikleri izlemek ve uygulamak
11. Grup toplantılarına etkin şekilde katılmak
12. Hizmet süreçlerini etik kurallara uygun yürütmek
13. İletişim kurduğu kişilere karşı güler yüzlü ve nazik davranmak
14. ISG mevzuatında yer alan düzenlemelere uygun davranmak
15. İş ahlakına sahip olmak
16. İş yerine ait araç, gereç ve ekipmanın kullanımına özen göstermek
17. İş yeri çalışma prensiplerine uymak
18. İş yeri hiyerarşi ilişkisine saygı göstermek İş süreçlerinde kaliteye önem vermek
19. Kendi ve diğer kişilerin güvenliğini gözetmek
20. Kişisel bakım ve hijyenine dikkat etmek
21. Malzemeleri ve kaynakları tasarruflu bir şekilde kullanmak
22. Mesleki gelişim için araştırmaya istekli olmak Programlı ve düzenli çalışmak
23. Müşteri odaklı çalışmak
24. Proaktif çalışmak
25. Risk ve tehlikeler konusunda duyarlı davranmak
26. Saygılı olmak
27. Sorumluluklarını bilmek ve zamanında yerine getirmek
28. Stresli durumlarla baş edebilmek
29. Talimat ve kılavuzlara harfiyen uymak
30. Temizlik, düzen ve işyeri tertibine özen göstermek.
31. Yetkisinde olmayan kusurlar hakkında ilgilileri bilgilendirmek
32. Zamanı verimli bir şekilde kullanmak

4. ÖLÇME, DEĞERLENDİRME VE BELGELENDİRME

Sigorta Teknik Personeli (Seviye 4) meslek standardını esas alan ulusal yeterliliklere göre belgelendirme amacıyla yapılacak ölçme ve değerlendirme, gerekli çalışma şartlarının sağlandığı ölçme ve değerlendirme merkezlerinde yazılı ve/veya sözlü teorik ve uygulamalı olarak gerçekleştirilecektir.

Ölçme ve değerlendirme yöntemi ile uygulama esasları bu meslek standardına göre hazırlanacak ulusal yeterliliklerde detaylandırılır. Ölçme ve değerlendirme ile belgelendirmeye ilişkin işlemler Mesleki Yeterlilik, Sınav ve Belgelendirme Yönetmeliği çerçevesinde yürütülür. Ayrıca, bu mesleği icra etmek isteyenlerin, mutlaka KKTC Sigorta ve Reasürans Şirketler Birliği veya Sigortacılık Eğitim Merkezi (SEGEM) tarafından belgelendirilmiş olmaları gerekir.

5. MESLEK İLE İLGİLİ GELİŞMELER, EĞİLİMLER, GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Sigorta Teknik Personeli; gelişmiş iletişim becerilerine sahip, ikna kabiliyeti yüksek, güvenilir, şirketinin ve müşterilerinin avantajlarını gözeterek, sigortacılık konusunda kendini sürekli yenileyen ve geliştiren bir kişi olmalıdır. Gelişmiş ülkelerde sigorta bir ihtiyaç olarak görüldüğünden, sigortaya olan talep çok fazladır, fakat ülkemizde henüz pazarlanmaya çalışılan bir ürün olarak görülmektedir. Türkiye'deki sigortacılık gelişmelerinin ülkemize daha erken yansıtılması ve eğitimlerin sıklaştırılması mesleğin gelişiminde yararlı olacaktır.

Ayrıca, serbest ekonominin getirdiği fiyat rekabeti çok sayıda sigorta şirketi ve acentenin çalıştığı bu sektörde sıkıntılar yaratmaktadır. Ülkenin küçüklüğü göz önünde bulundurulunca, mevcut sigorta şirketlerinin (22 yerli ve 10 Türkiye bağlantılı) ve bu şirketlere bağlı acentelerinin sayısı çok fazladır. Şirketlerin birleşebilmesine fırsat tanıyan yasal düzenlemeler (merge yasası) yapılması gerekir. Acente sahipleri genel olarak başka işlerle de uğraştıkları için çoğunlukla sigortacılık alanında uzmanlaşmıyorlar. Başta verilen sertifikasyon eğitiminin iyileştirilmesi ve buna ek olarak hizmetiçi eğitimlerin de geliştirilmesi gerekir. Ayrıca, acentelerin kendi birliklerini kurmaları da bu kurumlara daha profesyonel bir kimlik kazandırmaya yardımcı olabilir.

6. EKLER

EK A: TERİMLER, SİMGELER ve KISALTMALAR

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

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

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliği

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

MUAFİYET: Sigorta sözleşmesi ile teminat altına bir riskin gerçekleşmesi halinde ortaya çıkan ve parayla ölçülebilen bir zararın kısmen sigorta ettiren ve/veya sigortalı tarafından karşılanması

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 şartlar

POLİÇE: Sigorta poliçesi, sigorta sözleşmesi taraflarının hak ve yükümlülüklerini gösteren, sigorta bedeli, sigorta primi, primin ödenme zamanı ve yeri, sigorta konusu, sigorta süresi. hususların belirtildiği, sigortacı tarafından imzalanarak sigorta ettirene verilen ve sigorta sözleşmesini temsil eden yazılı belge

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

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

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

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 sözleşme

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

EK B: KATKI KOYANLAR

Aşağıda, meslek standardını revize etme çalışmalarına katılan komite üyelerinin ve görüş bildirenlerin listesi verilmiştir:

'Sigorta Teknik Personeli – Seviye 4' Meslek Komitesi Üyeleri

1. Börte Barlasoğlu, Müdür, *Güven Sigorta (Kıbrıs) Ltd.*
2. Gökalp Alpler, *Pars Sigorta Acentesi*
3. İbrahim Kavçın, Genel Sekreter, *K.K.T.C. Sigorta ve Reassürans Şirketler Birliği*
4. Selen Mutluoğlu, *Arif Asçıoğluları Sigorta Acentesi*

Görüş Bildirenler

1. Hülagü Aytaçoğlu, *Güven Sigorta ve Şeker Sigorta Acentesi*