ULUSAL MESLEK STANDARDI

MYK
MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU

SİGORTA EKSPERİ TEKNİK PERSONELİ

SEVİYE 5

24UMS0…..-5

RESMİ GAZETE TARİH-SAYI

……..-……..



Meslek:	**SİGORTA EKSPERİ TEKNİK PERSONELİ**
Seviye:	**5**[1]
Referans Kodu:	**24UMS0….-5**
Standardı Hazırlayan Kuruluş(lar):	**Sigorta Eksper Asistanları Derneği (SEADER)**
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	**MYK Finans Sektör Komitesi**
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	**……. Tarih ve …….. Sayılı Karar**
Resmi Gazete Tarih/Sayı:	**……. – …….**
Revizyon No:	**…..**

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

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

EKSPER: Taşıdıkları riskler itibariyle maddi karşılığı korunmak istenen menkul ve gayrimenkul kıymetlerin değerlerini tespit eden, bu değere atıfta bulunarak risk gerçekleştiğinde hasar tespiti yapmakla görevlendirilen kişilerdir.

DAİN-İ MÜRTEHİN: Kredinin geri ödenmeme riskini ortadan kaldırmak amacıyla yaptırılan sigortalarda, riskin gerçekleşmesi üzerine ödenecek olan tazminat tutarından birinci derecede alacaklı olan gerçek veya tüzel kişiyi,

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,

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

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,

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

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

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 ayırılan karşılığı,

SEİK: Sigorta Eksperleri İcra Komitesini,

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 bütününü,

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,

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ 7
2. MESLEK TANITIMI 8
2.1. Meslek Tanımı 8
2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri 8
2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler 8
2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları 9
3. MESLEK PROFİLİ 10
3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri . 10
3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar 20
3.3. Tutum ve Davranışlar 20
Ek: Meslek Standardı Hazırlama ve Doğrulama Sürecinde Görev Alanlar 21

1. GİRİŞ

Sigorta Eksperi Teknik Personeli (Seviye 5) ulusal meslek standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK'nın görevlendirdiği Sigorta Eksper Asistanları Derneği (SEADER) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Finans Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Sigorta Eksperi Teknik Personeli (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ve çevre koruma ile ilgili önlemleri alarak, kalite ve mevzuat gereklilikleri çerçevesinde; sigorta hasarlarının miktarı, niteliği, niceliği ve teknik uyumunun incelenmesi gibi konularda Sigorta Ekpserlerine bağlı olarak çalışan ve onlara yardım eden, gerekli araştırma ve inceleme çalışmalarını yürüten nitelikli kişidir.

Sigorta Eksperi Teknik Personeli (Seviye 5), sigorta ihbar bildirimlerinin takip ederek Sigorta Ekpserine bildirir, hasar ile ilgili gerekli belgeler toplar, değer araştırmaları yapar, hasar rapor taslağını hazırlar, ilgili taraflarla yazılı ve sözlü iletişim faaliyetlerinin yürütülerek nihai hasar ekpertiz raporunun yazılması konusunda gerekli ön çalışmaları gerçekleştirir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3315 (Değer ve hasar tespit eksperleri) Kara Araçları, Hava, Deniz ve Demiryolu araçları, Nakliyat, Yangın, Doğal Afet, Kaza, Hırsızlık, Mühendislik, Kredi/ Finans, Emniyeti Suistimal, Hukuksal Koruma Destek branşlarında sigorta eksper asistanı olarak sınıflandırılmaktadır.

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.
4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.
5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.
6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.
6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.
**Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Sigorta Eksperi Teknik Personeli (Seviye 5) eksperlik hizmeti sunan kuruluşlarda eksperlere bağlı olarak çalışır. Çalışma ortamı büro ortamı olmakla birlikte uzaktan çalışma yöntemine uygun olarak da çalışır. Çalışmalarında analitik ve doküman ter çalışmalar ile müşteri görüşmeleri nedeniyle iletişim yoğunluklu faaliyetler söz konusudur. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak yoğun bilgi iletişim teknolojisi araçları kullanılmaktadır.

Sigorta Eksperi Teknik Personeli (Seviye 5) görevlerini yaparken sigorta şirketi temsilcileri, sigorta acenteleri, tamir firması, asistan firma gibi taraflarla iletişim ve işbirliği içinde çalışır.

Genellikle ofis ortamında ve ekranlı araçlarla çalıştığı için bunlara yönelik meslek hastalıkları riskleriyle karşı karşıya kalabileceği gibi seyahat gerçekleştirdiğinde çalıştığı mekânın riskleriyle de karşı karşıya kalabilir. Mesleğe yönelik ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında

mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren kurum/kuruluş tarafından sağlanan kişisel koruyucu donanımlar kullanılarak çalışılır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1.Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri

Görev	**A. İSG ve çevre koruma ile ilgili kuralları takip etmek**			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	**A.1.1**	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.	1. Acil durum türleri ve acil durum talimatlarına uygun davranma 2. Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama 3. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeler 4. Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri 5. Enerji verimliliği ve temel tasarruf uygulamaları 6. İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri 7. Temel atık yönetimi
		A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.	
		A.1.3	İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular.	
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	**A.2.1**	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.	
		A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında, yetki alanındaki prosedürleri yürütür.	
		A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	**A.3.1**	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.	
		A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.	

Görev	B. İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
B.1	Süreçlerle ilgili mevzuatı uygulamak	**B.1.1**	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel yasal mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.	1. Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenlik önlemleri 2. Eksperlik hizmetleri ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler 3. İş süreçlerinde bilgi gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemleri 4. İş süreçlerinde kalite gerekliliklerini sağlama 5. Kişisel verilerin korunması ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler
		B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.	
B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	**B.2.1**	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine/ilgili uzmana yardımcı olur.	
		B.2.2	Kuruluşun kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır.	
		B.2.3	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler.	
		B.2.4	Sorumluluk alanındaki hizmetlere ilişkin şikâyetlerin yönetimini sağlar.	
		B.2.5	Periyodik olarak yürüttüğü faaliyetleri kuruluş prosedürlerine göre raporlar.	
		B.2.6	Süreç iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına katılır.	
B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliği ve güvenliğini sağlamak	**B.3.1**	Süreçte edinilen bilgilerin başkalarıyla paylaşılmasını önler.	
		B.3.2	Gizliliğe uymayanlarla ilgili uyarı ve diğer tedbirleri uygular.	
		B.3.3	Gizlilik kapsamında olup süresi dolan dijital ve basılı belgeleri gizliliği koruyacak şekilde imha eder.	
		B.3.4	Gizli evrakların ve varsa mühürlerin usulüne uygun bir şekilde kullanılmasını ve muhafaza edilmesini sağlar.	

Görev	C. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
C.1	İş akışını planlamak	**C.1.1**	Üstleri ve/veya ekip arkadaşları ile haftalık ve günlük iş planlama çalışmalarına katılır.	**1.** İş planlaması yapma **2.** Zaman yönetimi **3.** Raporlama **4.** Kayıt tutma ve arşivleme **5.** Eksperlik branşları ve kapsam özellikleri
		C.1.2	Hasar dosyalarının geliş tarihine göre zaman planlaması yapar.	
		C.1.3	Zaman planlamasına göre haftalık ve/veya günlük iş planlarını hazırlar.	
		C.1.4	Ekspertiz talebinin türüne göre dosyaları sınıflandırır.	
C.2	Çalışmalarını raporlamak	**C.2.1**	Ekspertiz dosyalarına ilişkin değerlendirme ve dosya sonuçlarını Sigorta Eksperine raporlar.	
		C.2.2	İş süreçlerinde karşılaştığı aksaklıkları Sigorta Ekpserine raporlar.	
C.3	Çalışmalarını arşivlemek	**C.3.1**	Şirketin eksperlik hizmet sonuçlarına ilişkin yıllık istatistik çalışmalarında kullanılmak üzere dosya sonuçlarını arşivler.	
		C.3.2	Rücu durumunda kullanılmak üzere hasara ilişkin bilgileri içeren belgeler ve eksper raporlarını arşivler.	

Görev	D. Ekspertiz talepleri ile ilgili ön hazırlıkları yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
D.1	Hasar ihbarlarını karşılamak	**D.1.1**	Ekspertiz talep edilen işin kontrolünü yaparak kayıt altına alır.	1. Eksper tayini ile ilgili hukuki ve idari düzenlemeler 2. Hasar ihbarlarının ekspertiz faaliyetine uygunluğunu inceleme ve raporlama 3. Ekpertiz işlemlerinde mesleki ve etik ilkeler 4. Ekspertiz dosyası hazırlama işlemleri 5. Hasar inceleme süreci ile ilgili koruma ve kurtarma önlemleri 6. Hasar durumu ile ilgili veri ve kaynaklar
		D.1.2	Ekspertiz talebinin kabul edilmesi halinde ekspertiz yerini ve iletişim bilgilerini tespit ve teyit eder.	
		D.1.3	Onarım servisi ile Eksper yönlendirme aşamasının ön görüşmesini yapar.	
		D.1.4	Ekspertiz için gerekli olan ve kesinleştirilen tüm bilgilerin toparlanacağı ekspertiz dosyasını oluşturulmasını talep eder.	
		D.1.5	Hasar ihbarı ile ilgili eksik evrak ve bilgi var ise ilgililerden talep eder.	
D.2	Ekspertiz talebini Sigorta Eksperine yönlendirmek	**D.2.1**	Hasarın yeri, zamanı, nitelik ve niceliği hakkında toplandığı ön bilgileri Ekspere sunar.	
		D.2.2	Hasarın büyümesi söz konusu ise hasarın büyümesini önleyecek tedbirlerin alınması konusunda bilgi vererek gerekli yönlendirmeleri yapar.	
		D.2.3	Görüşme neticesinde elde edilen bilgilerin hasar ihbarı bilgileri ile örtüşüp örtüşmediği kontrol eder.	
		D.2.4	Ekspertiz çalışması için gerekli evraklar hakkında ilgilileri bilgilendirir.	

Görev	D. Ekspertiz talepleri ile ilgili ön hazırlıkları yapmak			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
D.3	Ekspertiz süreci ile ilgili ön çalışmaları yapmak	**D.3.1**	Ekspertiz yapılacak kıymetin onarımcı yerde olduğunu teyid eder.	1. Hasar tespit sürecini planlama 2. Ekspertize konu kıymetin teminat kapsamını doğrulama
		D.3.2	Alınan tüm bilgiler doğrultusunda eksper yönlendirmesi yapar	
		D.3.3	Ekspertiz yapılan kıymetin tüm evrak ve görsellerini eksperden ve ihbarı açan sigortalıdan yada 3. kişiden talep eder.	
		D.3.4	Hasar tespiti yapılacak konunun, hasar ihbarında ve sigorta sözleşmesinde belirtilen sigorta konusu ile aynı olup olmadığını kontrolünü sağlar	
		D.3.5	Sigorta konusuna ait bilgi ve belgeleri, sigorta sözleşmesi ile karşılaştırarak hasarın teminat kapsamında olup olmadığının ön tespitini yaparak Sigorta Eksperine bilgilendirir ve Sigorta Eksperinin yönlendirmesi doğrultusunda gerekli çalışmaları yürütür.	
		D.3.6	Hasar tespiti yapılan kıymetin teminat kapsamında olan ve olmayan hasar görmüş kıymetlerin kontrolünü sağlar.	

Görev	E. Hasar raporlama sürecini yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
E.1	Ekpertiz süreci ile ilgili belgeleri sigorta sistemine aktarmak	**E.1.1**	Sigorta sistemlerine işlenmesi gereken tutanak, ruhsat, ehliyet, vergi levhası, tapu gibi evrakların bilgileri sisteme yansıtılır akabinde gerekli evrakların temini sağlanarak sisteme yüklenmesini sağlar.	1. Sigortacılık bilgi ve belge yönetim sistemlerini kullanma 2. Ekspertize konu kıymet ile ilgili bilgi ve belgeleri elde etme ve doğrulama 3. Sigortacılıkta şüpheli işlemler ve hasarda sahtecilik yöntemleri 4. Ekspertiz raporu hazırlama
		E.1.2	Eksik evraklar varsa sigortalı ve/veya muhataptan temin eder.	
		E.1.3	Sigorta sistemlerine sigortalı malın gerek hasarlı gerek hasarsız resimlerini yükler.	
E.2	Kaza ve belgelerin doğruluğunu araştırmak	**E.2.1**	Sigorta konusuna ait belge ve bilgilerin yardımı ile dain-i mürtehin, haciz, rehin durumunu tetkik eder.	
		E.2.2	Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi aracılığıyla sigortalı malın vadeleri, eski hasarlarıyla ilgili herhangi bir suiistimal durum olup olmadığı ve herhangi bir kısıtlamanın yahut bir satış/devir işleminin olup olmadığı hususunu tetkik eder.	
		E.2.3	Sigorta konusunun ve sigortalının daha önceki hasarlarını inceleyerek varsa mevcut hasarla ilişkisini değerlendirir.	
E.3	Ekspertiz raporu düzenlemek	**E.3.1**	Ekspertiz çalışmasına ilişkin her türlü bilgi, detay ve tespiti ekspertiz raporunda belirtir.	
		E.3.2	Ekspertiz raporunu düzenler ve atayan tarafa yasal süresi içinde sistemler üzerinden imza yöntemiyle teslim eder.	
		E.3.3	Raporun bir suretini ilgili mevzuatta belirtildiği üzere 5 yıl süreyle saklaması zorunlu olduğundan gerekli yerlerde saklayarak bulundurur.	

Görev	A. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek			
İşlemler		**Başarım Ölçütleri**		**Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri**
Kod	**Açıklama**	**Kod**	**Açıklama**	
G.1	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	**G.1.1**	Kendi konularıyla ilgili eğitim ihtiyaçlarını amirleriyle de görüşerek belirler.	**1-** Araştırma yöntem ve teknikleri, **2-** Bireysel eğitim ihtiyacını belirleme, **3-** Mesleki veri ve kaynakları izleme ve değerlendirme, **4-** Kariyer gelişim süreçleri, **5-** Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme, **6-** Bilgi paylaşımı ve delegasyon süreçleri.
		G.1.2	Eğitim ihtiyaçlarıyla ilgili periyodik veya bir defaya özgü eğitimleri araştırarak uygun olanlarına katılım için talepte bulunur.	
		G.1.3	Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir.	
		G.1.4	Sigortacılık mevzuatı ve sektörü ile ilgili yeni teknik ve gelişmeleri takip eder.	
G.2	Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimine katkı sunmak	**G.2.1**	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	
		G.2.2	Sorumluluğundaki süreç ve uygulamalar ile ilgili bilgilendirme toplantıları ve eğitimler yapar.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

1. Bilgisayar ve çevre birimleri (yazıcı, tarayıcı, harici bellek ve benzeri)
2. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, belgegeçer ve benzeri)
3. Kaynak ve uygulama dokümanları (genel formlar, klavuzlar, tanıtım malzemeleri, prosedürler, iş talimatları, sözleşmeler ve benzeri)
4. Kırtasiye malzemeleri
5. Ofis araçları (fotokopi makinesi, evrak imha cihazı, hesap makinesi, kilit sistemi içeren evrak dolabı ve benzeri)
6. İnternet ve bilişim güvenliği araç ve uygulamaları

3.3 Tutum ve Davranışlar

1. Araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
2. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
3. Çalışma zamanını iş emri ve talimatlarına uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
4. Hizmet süreçlerinde müşteri odaklı olmak
5. Hizmet süreçlerinde uygun iletişim tarzını benimsemek
6. İş sağlığı ve güvenliği ile çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Kişisel ve kurumsal bilgi ve belgelerin gizliliğine özen göstermek
8. Kurumsal kültüre ve meslek etiğine uygun hareket etmek
9. Mesleği ile ilgili süreçlerde nesnel ve profesyonel bir yaklaşım sergilemek
10. Yönetim mekanizmaları ve ilgili kişi ve kurumlara doğru ve zamanında bilgi vermek

Ek: Meslek Standardı Hazırlama Sürecinde Görev Alanlar

1. Meslek Standardı Hazırlama Ekibi ve Teknik Çalışma Grubu Üyeleri:

No	Adı - Soyadı	Eğitim Bilgileri* (Tarih - Eğitim Kurumu/Bölüm Adı)	Deneyim Bilgileri* (Tarih – İş Yeri – Unvan)
1.	Murat Örs	Ön Lisans / Bankacılık ve Sigortacılık. Lisans / Kamu Yönetimi	2011-2016 // Avrupa Sigorta Ekspertiz // Sigorta Eksper Asistanı 2016-2017 // Mapfre Sigorta A.Ş // Hasar Uzmanı 2018-2022 // Aleni Sigorta Ekspertiz // Kurucu Ortak 2023-2024 // POLİÇETÜRK// Sigorta Acentesi// kurucu 2021-2024// Sigorta Eksper Asistanları Derneği Kurucu Başkanı
2.	Umut Yıldırım	2015-2017-Kırklareli Üniversitesi/Banka Ve Sigortacılık MYO	2019-Devam Ediyor- Aleni Sigorta Ekspertiz Hizmetleri-Sigorta Eksperi Teknik Personeli
3.	Aysun Arslan	Şehremini Anadolu Lisesi (2006)	2006-2010 // Evren Otomotiv// Hasar Danışmanı 2011-2012// Özkar Fiat Yetkili Servisi// Hasar Danışmanı 2015-2018// Met Hukuk Bürosu// Oto Kazaları Dava Takip Görevlisi 2019-Devam Ediyor// Aleni Sigorta Eksperlik// Sigorta Eksper Asistanı ve Ofis Yöneticisi

2. Görüş İstenen Kişi, Kurum ve Kuruluşlar

AgeSA Emeklilik ve Hayat AŞ

Allianz Sigorta AŞ

Allianz Yaşam ve Emeklilik AŞ

Anadolu Anonim Türk Sigorta Şirketi

Anadolu Hayat Emeklilik AŞ

Ankara Sanayi Odası

Ankara Ticaret Odası

Ankara Üniversitesi Beypazarı Meslek Yüksekokulu

Axa Sigorta AŞ

Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Ege Bölgesi Sanayi Odası

Garanti Emeklilik ve Hayat AŞ

Hak-İş Konfederasyonu

İnönü Üniversitesi Malatya Meslek Yüksekokulu

İstanbul Ticaret Odası

İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

NN Hayat ve Emeklilik AŞ

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

Sigortacılık Eğitim Merkezi

Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü

T.C. MEB Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü

T.C. MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

T.C. MEB Yenilik ve Eğitim Teknolojileri Genel Müdürlüğü

T.C. Ticaret Bakanlığı

Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı

Türkiye Esnaf ve Sanatkârları Konfederasyonu

Türkiye Hayat ve Emeklilik AŞ

Türkiye İhracatçılar Meclisi

Türkiye İstatistik Kurumu

Türkiye İş Kurumu İş ve Meslek Danışmanlığı Dairesi Başkanlığı

Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu

Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

Türkiye Sigorta AŞ

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği

Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı

3. MYK Sektör Komitesi Üyeleri ve Uzmanlar

Mustafa ÖZÇAM	Başkan (Sermaye Piyasası Kurulu)
Gülnur İNAN	Başkan Vekili (Millî Eğitim Bakanlığı)
Seyithan CICIK	Üye (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı)
Ronay AKBAŞ	Üye (Ticaret Bakanlığı)
İlker KOÇ	Üye (Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu)
Ayşe Yar OKUR	Üye (Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu)
Elif YILDIRIM,	Üye (Hak İşçi Sendikaları Konfederasyonu)
Cüneyt Sezgin YEŞİLKAYA	Üye (Türkiye Esnaf ve Sanatkârları Konfederasyonu)
Güliz DEMİR	Üye (Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu)
Süleyman ARIKBOĞA	Üye (Mesleki Yeterlilik Kurumu)

4. MYK Yönetim Kurulu

Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN	Başkan (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Temsilcisi)
Prof. Dr. Mehmet SARIBIYIK	Başkan Vekili (Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı Temsilcisi)
Fethullah GÜNER	Üye (Millî Eğitim Bakanlığı Temsilcisi)
Bendevi PALANDÖKEN	Üye (Meslek Kuruluşları Temsilcisi)
Eda AKBULUT	Üye (İşçi Sendikaları Konfederasyonları Temsilcisi)
Celal KOLOĞLU	Üye (İşveren Sendikaları Konfederasyonu Temsilcisi)