

BİREYSEL EMEKLİLİK ARACISI (SEVİYE 5) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	BİREYSEL EMEKLİLİK ARACISI
Seviye:	5¹
Referans Kodu:	13UMS0298-5
Standardı Hazırlayan / Güncelleyen Kuruluş(lar):	Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) ve Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB) <u>Güncelleyen:</u> Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK Finans Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/ Sayı:	13.2.2013 Tarih ve 2013/14 Sayılı Karar Rev 01:7/8/2024 Tarih ve 2024/159 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	29/5/2013 – 28661 (Mükerrer) Rev 01: 29/9/2024 - 32677
Revizyon No:	01

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre 5 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACENTE: Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen gerçek veya tüzel kişileri,

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

ARA VERME: Vadesinde ödenmeyen katkı payının ödeme tarihini müteakip üç ay içinde, ilgili hesaba herhangi bir ödeme yapılmaması durumunu,

BİREYSEL EMEKLİLİK SİSTEMİ: Kamu sosyal güvenlik sisteminin tamamlayıcısı olarak, bireylerin emekliliğe yönelik tasarruflarının yatırıma yönlendirilmesi ile emeklilik döneminde ek bir gelir sağlanarak refah düzeylerinin yükseltilmesi, ekonomiye uzun vadeli kaynak yaratarak istihdamın artırılması ve ekonomik kalkınmaya katkıda bulunulmasını teminen, gönüllü katılıma dayalı ve belirlenmiş katkı esasına göre oluşturulan emeklilik sistemini,

BİRİKİM TUTARI: Bireysel emeklilik hesabına ödenen katkı payları ve bunların getirilerinden oluşan tutarı,

CAYMA HAKKI: Kurumca belirlenen belgelerin imzalanmasını veya onaylanmasını müteakip iki ay içinde katılımcının, emeklilik planına dâhil olduğunun kendisine bildirildiği tarihten itibaren iki ay içinde ise çalışanın sözleşmeden vazgeçebilmesi durumunu,

DEVLET KATKISI: 28/3/2001 tarihli ve 4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanununun ek 1 inci ve ek 2 nci maddelerine göre Devlet tarafından katılımcının bireysel emeklilik hesabına ödenen veya anılan Kanunun ek 2 nci maddesinin yedinci fıkrası uyarınca taahhüt edilen tutarları,

ELEKTRONİK İLETİŞİM ARACI: Kısa mesaj, elektronik posta, telefon, faks, çağrı merkezleri, otomatik arama makineleri, akıllı ses kaydedici sistemler, emeklilik gözetim merkezi veya şirket tarafından ilgisine talep veya bildirim iletimi, bilgi ve belge erişimi sağlamak üzere oluşturulan internet sitesi, mobil uygulama veya e-Devlet kimlik doğrulama hizmeti kullanılarak elektronik ortamda gönderilen veri, ses ve görüntü içerikli iletilere ilişkin saklanabilir her türlü iletişim yöntemini,

EMEKLİLİK GÖZETİM MERKEZİ: 4632 sayılı Kanunu 20/A maddesi uyarınca Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (Kurum) tarafından görevlendirilen tüzel kişiyi,

EMEKLİLİK SÖZLEŞMESİ: Emeklilik şirketi nezdinde bireysel emeklilik hesabı açılması, hesaba katkı payı ödenmesi, ödenen katkı paylarının tercih edilen fonlarda yatırıma yönlendirilmesi ve hesapta biriken paraların hak sahiplerine ödenmesine ilişkin usul ve esaslar ile tarafların bu kapsamdaki diğer hak ve yükümlülüklerini düzenleyen sözleşmeyi,

EMEKLİLİK ŞİRKETİ: 4632 sayılı Kanuna göre kurulan ve bireysel emeklilik sisteminde faaliyet göstermek üzere anılan Kanun ile ihdas edilen emeklilik branşında ruhsat almış şirketi,

FON DAĞILIMI: Katılımcının, emeklilik planı kapsamında sunulan fonlardan tercih etmiş olduğu fon karmasını,

GİRİŞ BİLGİ FORMU: Bireysel emeklilik sisteminin işleyişine ilişkin önemli hususlar hakkında katılımcıya, işverene veya sponsor kuruluşa bilgi vermek için hazırlanan ve içeriği Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenmiş olan formu,

HESAP BİRLEŞİMİ: Aynı veya farklı emeklilik şirketlerinde açılmış olan bireysel emeklilik hesaplarının emeklilik nedeniyle tek hesap altında toplanmasını,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

KALICI VERİ SAKLAYICISI: Emeklilik sözleşmesi ve/veya sertifikasının taraf ve ilgilileri arasında gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, hafıza kartı, e-Devlet kimlik doğrulama hizmeti kullanılarak erişim sağlanan elektronik ortam ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

KATKI PAYI: Emeklilik sözleşmesi hükümlerine göre ödenmesi gereken tutarı,

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

RİSK: Bireysel emeklilik sistemi içerisinde yatırıma yönlendirilen katkı payı tutarının finansal piyasalar içerisinde uğrayabileceği değer kaybını,

RİSK PROFİLİ ANKETİ: İçeriği, sunulma sıklığı ve zamanı Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenen, standart fondan ayrılmayı talep eden katılımcılara, tercih etmesi halinde sonucu bağlayıcı olmamak kaydıyla şirket tarafından sunulan anketi,

TEKLİF FORMU: Emeklilik planına, plan kapsamında sunulan fonlara, yapılan kesintilere, katkı payı tutarına, emeklilik sözleşmesinin taraflarına ve katılımcının yatırım tercihlerine ilişkin hususlar ile benzeri bilgileri içeren formu,

ifade eder.

1. GİRİŞ

Bireysel Emeklilik Aracısı (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 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 (TSB) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK Finans Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Bireysel Emeklilik Aracısı (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardının 01 revizyonu MYK tarafından hazırlanmış, MYK Finans Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Bireysel Emeklilik Aracısı (Seviye 5) iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma önlemlerini alarak, kalite ve mevzuat gereklilikleri çerçevesinde; emeklilik şirketlerinin emeklilik sözleşmelerine aracılık eden veya bunları emeklilik şirketi adına yapan, emeklilik sözleşmelerinin; satış, pazarlama ve bilgilendirme işlemleri ile sistemde hali hazırda katılımcı olarak bulunan kişilerin işlemlerini yürüten ve bireysel mesleki gelişimini sürdüren nitelikli kişidir.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 3321 (Sigorta temsilcileri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4632 sayılı Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi 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.

5684 sayılı Sigortacılık 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

Bireysel Emeklilik Aracısı (Seviye 5) çoğunlukla emeklilik şirketlerinde, sigorta ve bireysel emeklilik acentelerinde, sigorta brokerlerinde, bankalarda, sermaye piyasası aracı kurumlarında veya benzeri mali kuruluşlarda çalışır. Anılan personel, çalışma ortamı büro ortamı olmakla birlikte ofis/şube dışında katılımcı adayları veya sponsor kuruluşlar ile görüşmeler yürütür. Anılan personelin, çalışmalarında analitik ve dokümanter çalışmalar ile müşteri görüşmeleri nedeniyle iletişim yoğunluklu faaliyetler söz konusudur. Bu tarz çalışmaya bağlı olarak yoğun bilgi iletişim teknolojisi araçları kullanılmaktadır.

Bireysel Emeklilik Aracısı (Seviye 5), 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 uygulamak			
İşlemler	Başarım Ölçütleri			
	Kod	Açıklama	Kod	Açıklama
A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluşun kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.	
		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.	

Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
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

Görev	B. İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak	Başarımların Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		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
		B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.	2. Bireysel emeklilik sistemleri ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler
		B.2.1	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine/ilgili uzmana yardımcı olur.	3. İş süreçlerinde bilgi gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemleri
		B.2.2	Kuruluşun kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır.	4. İş süreçlerinde kalite gerekliliklerini sağlamaya yönelik verilerin korunması ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler
B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	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.3.1	Süreçte edinilen bilgilerin başkalarıyla paylaşılmasını önler.	
B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliği ve güvenliğini sağlamak	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.	

C. İş organizasyonu yapmak				Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler	Başarım Ölçütleri			
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
C.1	Satış ve pazarlama öncesi hazırlıkları yapmak	C.1.1	Banka, acente ve benzeri kanallarla ve /veya mevcut katılımcı, katılımcı referansları ile hedef katılımcı adaylarına ulaşır.	1. İş planlama
		C.1.2	Hedef katılımcı adaylarının sosyo-ekonomik özelliklerine göre öncelikli olarak ulaşacağı kişileri belirler.	2. Satış ve pazarlama teknikleri
		C.1.3	Aylık satış hedefleri ve termine uygun olarak iş sürecini planlar.	3. Yazılı ve sözlü iletişim teknikleri
		C.1.4	Hedef katılımcı adaylarını arayarak randevu alır.	4. Katılımcı profili tanımlama ve önceliklendirme
		C.1.5	Katılımcılara sunabileceği ürün yelpazesindeki ürünlerin özelliklerini doğru olarak öğrenir.	5. Katılımcı ihtiyaçlarını tespit etme ve raporlama yöntem ve teknikleri
C.2	Görüşmede kullanacağı basılı ve görsel malzemeleri hazırlamak	C.2.1	Giriş bilgi formunu, teklif formunu, otomatik katılım ana grup sözleşmesi için otomatik katılım grup sözleşmesini hazırlar.	6. Bireysel emeklilik ürünleri
		C.2.2	Şirketinin güncel fon portföyü ve getiri oranlarının çıktısını alır.	7. Bireysel emeklilik getiri simülasyonu hazırlama
		C.2.3	Hedef katılımcı adayına sunacağı getiri simülasyonunu hazırlar.	
C.3	Görüşme ve satışlarını raporlamak	C.3.1	Yaptığı görüşmeler ve gerçekleştirdiği satışların sonuçlarını belirli aralıklarla amirine bildirir.	
		C.3.2	Görüşmelerde ortaya çıkan sorunları ve zorlu durumları raporlar, düzeltilmesine katkıda bulunur.	
		C.3.3	Satış veya tanışma görüşmesinde edindiği katılımcı taleplerini, katılımcıların sektör ile ilgili görüşlerini ve önerilerini düzenli olarak amirlerine raporlar.	

Görev	D. Aracılık faaliyetleri kapsamında bireysel emeklilik satış, pazarlama ve bilgilendirme faaliyetlerini yürütmek			
İşlemler	Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
	Kod	Açıklama	Kod	Açıklama
D.1	D.1.1	Genel müdürlük, banka veya acente kanalı ve/veya mevcut katılımcı referansları ile hedef katılımcı adaylarına ulaşır ve randevu alır.		1. Bireysel emeklilik sisteminin temel prensipleri ve işleyişi
	D.1.2	Randevuda belirtilen yer ve zamanda hazır olur.		2. Bireysel emeklilik sistemleri ile ilgili yatırım strateji ve modelleri
	D.1.3	Katılımcı adayına kendini tanıtarak satış yetkisinin ve lisansının olduğunu teşvik edici, bilgi ve belgeleri ibraz ederek satış yetkisinin Emeklilik Gözetim Merkezinin internet sitesinden de sorgulanabileceği bilgisini verir.		3. Bireysel emeklilik sistemleri ile ilgili teşvik ve vergi düzenlemeleri
	D.1.4	Katılımcı adayına bireysel emeklilik sistemi, sistemin uzun vadeli yapısı, Devlet katkısı, kesinti bilgileri ve vergi düzenlemeleri hakkında bilgi verir.		4. Bireysel emeklilikte katılımcı hak ve yükümlülükleri
	D.1.5	Katılımcı adayına katkı payı ödeme yöntemleri, ara verme, cayma, aktarım, emeklilik nedeniyle hesap birleştirme, fon dağılımı değişikliği, plan değişikliği, ayrılma gibi sistemin sağladığı haklar konusunda bilgi verir.		
	D.1.6	Katılımcı adayına bağlı bulunduğu şirketin fon portföyü ve getiri oranlarını aktarır.		

Görev	D. Aracılık faaliyetleri kapsamında bireysel emeklilik satış, pazarlama ve bilgilendirme faaliyetlerini yürütmek				Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler	Başarım Ölçütleri				
	Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.2	Katılımcı adayının mevcut durumu, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda çözüm önerileri geliştirmek	D.2.1	Katılımcı adayının risk algısı, gelecek beklentisi ve finansal durumu çerçevesinde kendisi için en uygun emeklilik planını tespit eder.		5. Katılımcıya uygun emeklilik planı oluşturma ve sunma 6.Bireysel emeklilik sistemine katılımcı giriş prosedürleri ve işlemleri
		D.2.2	Tespit ettiği emeklilik planını, bağlı bulunduğu şirketin/acentenin diğer emeklilik planları ve piyasadaki benzer ürünler ile kıyaslayarak açıklar.		
		D.2.3	Katılımcı adayının talep etmesi halinde sistem içerisinde kalacağı süre ve ödeyebileceği katkı payını dikkate alarak muhtemel birikim/getiri oranını hesaplar.		
		D.2.4	Muhtemel birikim/getiri oranını, finansal piyasalardaki diğer yatırım ve türev araçları ile kıyaslar.		
		D.2.5	Tespit edilen emeklilik planını ve birikim/getiri oranını, katılımcı adayı ile karşılıklı olarak görüşür.		
D.3	Görüşme ve satış sürecini sonlandırmak	D.3.1	Katılımcı adayının teklif formunun ve giriş bilgi formununun doğru ve eksiksiz bir şekilde doldurulup imzalanmasını veya elektronik iletişim araçlarıyla onaylanmasını sağlar.		
		D.3.2	Formların üzerindeki bilgileri sisteme doğru ve eksiksiz olarak girer.		
		D.3.3	Belgelerin birer örneği katılımcıya verir ve/veya kalıcı veri saklayıcısı ile ilgilinin erişimine sunar.		
		D.3.4	Doldurulan formların, ekleri ile beraber, belirli zaman dilimleri içerisinde ilgili birimlere ulaşmasını sağlar ve takibini yapar.		

Görev	E. Katılımcılara ilişkin işlemleri yürütmek		
İşlemler	Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
	Kod	Açıklama	
E.1	Katılımcıların taleplerini karşılamak	E.1.1	Mevcut katılımcılardan gelen kimlik ve iletişim bilgileri ile ilgili değişiklikleri ilgili formlar ve imza karşılığı alır ve ilgili birimlere iletir.
		E.1.2	Mevcut katılımcıların sözleşmeleri ile ilgili fon dağılımı, katkı payı, hesap aktarımı, emeklilik nedeniyle hesap birleşimi, sistemden ayrılma gibi değişiklik taleplerini ilgili formlar ve imza karşılığı alıp ilgili birimlere iletir.
		E.1.3	Yapılan düzenli bilgilendirme dışında, mevcut katılımcıdan fon performans, birikim oranı ve piyasa durumu ile ilgili gelebilecek soruları yanıtlar.
		E.2.1	Mevcut katılımcılara fon performansları ve birikim oranları ile ilgili düzenli bilgi verir.
E.2	Katılımcıları bilgilendirmek	E.2.2	Mevcut katılımcılara piyasanın seyri hakkında bilgi verir.
		E.2.3	Mevcut katılımcılara şirketin dönemsel fon performansı hakkında bilgi verir.
		E.2.4	Belirli dönemlerde katkı payı artırım, ara katkı payı tahsilatı gibi konularda görüşme yapmak ve kampanyalar hakkında bilgi vermek üzere mevcut katılımcılarla görüşür.
		E.2.5	Gruplarda grup katılım oranlarını yükseltmek için belirli periyotlarda satış faaliyetleri organize edilmesini sağlar ve grup içi katılımı artırır.
		E.2.6	Sistemden ayrılmak isteyen veya düzenli katkı payı ödemesi yapmayan katılımcılar ile görüşerek katılımcının sistemdeki haklarını hatırlatır ve sorunun kaynağını tespit etmeye çalışır.

Görev	F. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek		
İşlemler	Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
	Kod	Açıklama	
F.1			- Araştırma yöntem ve teknikleri - Bireysel eğitim ihtiyacını belirleme - Mesleki veri ve kaynakları izleme ve değerlendirme - Kariyer gelişim süreçleri - Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme - Bilgi paylaşımı ve delegasyon süreçleri
	F.1.1	Kendi konularıyla ilgili eğitim ihtiyaçlarını amirleriyle de görüşerek belirler.	
	F.1.2	Eğitim ihtiyaçlarıyla ilgili periyodik veya bir defaya özgü eğitimleri araştırarak uygun olanlarına katılım için talepte bulunur.	
	F.1.3	Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir.	
F.2	F.1.4	Bireysel emeklilik mevzuatı ve sektörü ile ilgili yeni teknik ve gelişmeleri takip eder.	
	F.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	
	F.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 ve simülasyon malzemeleri, prosedürler, iş talimatları, sözleşmeler ve benzeri)
4. Kırtasiye malzemeleri (kâğıt, kalem, delgeç, tel zımba ve benzeri)
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