



cyprus quality assurance

## SİGORTA ŞİRKETLERİNDE EĞİTİM VE DENETİM HİZMETLERİ KATALOĞU

Sigorta şirketleri ve araçları için — yönetim sistemi standartlarına dayalı eğitimler ve bağımsız denetim hizmetleri

**Yaklaşımımız:** Kurumun ihtiyacını (ör. bilgi güvenliği, müşteri şikâyetleri, iş sürekliliği) uzman olduğumuz bir yönetim sistemi standardına bağlar; eğitimi o standardın çerçevesinde, uygulamalı olarak veririz. Belgelendirme değil; farkındalık, yetkinlik ve kısa danışmanlık odaklıdır.

### Konu → Standart → Eğitim

| İhtiyaç / Konu              | Reçete edilen standart  | Verdiğimiz eğitim                                                                                  |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kalite ve süreç yönetimi    | ISO 9001:2026           | ISO 9001'in yeni revizyonuna (2026) geçiş; poliçe, hasar ve müşteri süreçlerinde standardizasyon   |
| Bilgi güvenliği             | ISO/IEC 27001           | Müşteri finansal ve sağlık verisi, poliçe/hasar sistemleri ve siber risk güvenliği                 |
| Kişisel verilerin korunması | ISO/IEC 27701           | KKTC KVK Yasası (89/2007) kapsamında; müşteri kişisel ve sağlık verisi — hassas veridir            |
| Müşteri şikâyetleri         | ISO 10002               | Hasar ve tazminat şikâyetlerinin ele alınması; itibar riskini azaltma                              |
| Müşteri memnuniyeti         | ISO 10004               | Memnuniyeti izleme ve ölçme; anket ve göstergelerle takip                                          |
| İş sürekliliği              | ISO 22301               | Sistem kesintisi, afet ve salgın; afet sonrası hasar yoğunluğunda hizmet sürekliliği               |
| İş sağlığı ve güvenliği     | ISO 45001               | KKTC İSG Yasası (35/2008) kapsamında; ofis çalışanları için risk değerlendirme ve çalışan katılımı |
| Liderlik ve yönetim         | ISO 9001:2026 (Madde 5) | Yönetici bilinçlendirme ve ortak yönetim dili                                                      |

## Önceliklendirme

### Öncelik 1 — Yasal zorunlu (hızlı talep)

- ISO/IEC 27701 — Kişisel/sağlık verisi: KKTC KVK Yasası (89/2007).
- ISO 45001 — İSG: KKTC İSG Yasası (35/2008) işveren yükümlülüğü.

### Öncelik 2 — Bilgi güvenliği ve süreklilik

- ISO/IEC 27001: müşteri finansal/sağlık verisi ve siber risk.
- ISO 22301: afet sonrası hasar yoğunluğunda iş sürekliliği.

### Öncelik 3 — Kalite ve müşteri

- ISO 9001:2026 / 10002 / 10004: Kalite, hasar şikâyet ve memnuniyet yönetimi.

## Denetim ve Gözden Geçirme Hizmetleri (eğitim dışı)

Eğitimlerin yanında, kurumu dışarıdan objektif bir gözle değerlendiren iki denetim hizmeti sunuyoruz. İkisi de eğitimleri ve iyileştirme danışmanlığını besleyen somut çıktı üretir.

| Hizmet              | Kapsam                                                                                                                                                                                        | Çıktı                                                                              |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Bağımsız İç Denetim | Sigorta şirketinin kendi süreç, kontrol ve sistemini — belirli bir standarda bağlı olmadan — dışarıdan bağımsız bir gözle denetleme. Denetlenen birim önceden bilgilendirilir (açık denetim). | İlgili birimlerde süreçleri yerinde gözlemler; bulgu ve iyileştirme raporu sunarız |
| Gizli Müşteri       | Police almak isteyen müşteri kılıfına girerek satış, bilgilendirme ve hasar sürecinin gerçek işleyişini sahada değerlendirme. Denetlenen birim bilgilendirilmez (habersiz denetim).           | Birimlerde süreçleri gözlemleyip raporlarız                                        |

## Eğitim ve Hizmet Formatı

- Tümü yönetim sistemi standartları çerçevesinde; farkındalık, uygulama ve kısa danışmanlık düzeyinde.
- Yarım gün / 1 gün / standarda göre 2 gün; kurum içi (in-house) veya açık katılımlı.
- Gün sonunda kuruma uyarlanmış somut çıktı (taslak prosedür, akış, kontrol listesi).