

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

**PAZARLAMA VE PERAKENDE**

**HASAR İHBARI  
343FBS013**

**Ankara, 2011**

- 
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
  - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - PARA İLE SATILMAZ.

# İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	iii
AÇIKLAMALAR .....	iv
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	2
1. HASAR İHBARI ALMAK.....	2
1.1. Hasar.....	2
1.2. Çeşitli Sigorta Dallarında Hasar.....	4
1.2.1. Yangın Hasarları .....	4
1.2.2. Nakliyat Hasarları .....	6
1.2.3. Kaza Hasarları .....	8
1.2.4. Hayat Hasarları.....	10
1.3. Hasar Anında Yapılacak İşlemler. ....	11
1.3.1. Rizikonun Gerçekleşmesi Halinde Sigorta Ettirenin Yükümlülükleri .....	11
1.3.2. Sigortalının Hasar Durumundaki Yükümlülüklerini Yerine Getirmemesinin ve Katının Neticeleri.....	13
1.4. Hasar Anında Gereken Evraklar .....	13
1.5. Hasar Yanıt Merkezi .....	20
1.5.1. Hasar Yanıt Merkezinin Kuruluşu ve Görevleri .....	20
1.5.2. Müşterinin HYM ye Yönlendirilmesi .....	20
1.5.3. Örnek Uygulamalar .....	20
UYGULAMA FAALİYETİ.....	21
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	23
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	25
2. EKSPER SEÇİMİ .....	25
2.1. Gerekli Belgeler .....	26
2.1.1. Eksperde Aranılan Nitelikler .....	26
2.1.2. Eksperlerin Görev ve Sorumlulukları .....	26
2.1.3. Eksperlerin Çalışma Şekilleri.....	27
2.2. Ekspertiz.....	28
2.4 Yurt İçi ve Yurt Dışı Hasarlar .....	45
2.4.1. Lloyd's Eksperi.....	45
2.4.2. Avarya Komiseri .....	45
2.5. Şahıs Sorumluluk Poliçeleri ve Ölümlü Hasarlar .....	45
UYGULAMA FAALİYETİ.....	46
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	47
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	49
CEVAP ANAHTARLARI.....	52
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	53
KAYNAKÇA .....	54

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>341</b>
<b>ALAN</b>	<b>Pazarlama ve Perakende</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Sigortacılık</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Hasar İhbarı</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Hasar durum ve özelliğine göre belgeleri incelemenin öğretildiği ve hasar yanıt merkezine gelen ihbarı kaydedebilmenin verildiği öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖN KOŞUL</b>	
<b>YETERLİK</b>	Hasar İhbarı Almak
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç:</b> Hasar ihbarını alabileceksiniz. <b>Amaçlar:</b> 1. Telefon veya hasar yanıt merkezine gelen hasar ihbarını kayıt edebileceksiniz. 2. Hasar durumuna ve özelliğine göre belgeleri inceleyerek eksper tayin edebileceksiniz.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	Ortam: Sınıf ortamı, bilgisayar laboratuvar Donanım: Bilgisayar, Projeksiyon
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Her öğrenme faaliyeti sonunda modülde verilen ölçme araçları ile ulaştığınız bilgi düzeyinizi kendi kendinize değerlendirebileceksiniz. Modül sonunda ise, kazandığınız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak bir ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.

# GİRİŞ

**Sevgili Öğrenci,**

Hasar, bir riskin olduğu her yerde açığa çıkması muhtemel bir durumdur. Önemli olan hasarın oluşması değil hasar durumunda sigorta ettirenin hasar karşısında almış olduğu önlemlerdir. Çünkü hasar her zaman olabilir ama sigortalı hasar karşısında kendisini güvence altına almamışsa asıl hasar o zaman söz konusudur. Çünkü insanlar mal varlıklarını sigorta ettirdikleri zaman hasar oluşsa bile bu bir kayıp değildir. Sadece kişinin o an için elindekilere zarar gelmesini ifade eder. Sigortalı zarar durumunda sigorta şirketinden alacağı tazminatlarla zararını telafi edecektir.

Bugün büyük şirketlerin kendilerine ait bir hasar departmanı vardır. Bu hasar departmanlarına önemli yer ayırmışlardır. İnsanlar uzmanlaşmanın olduğu günümüzde kendilerini belirli bir alanda en iyi şekilde yetiştirmeye çalışmaktadırlar. Bugün büyük sigorta şirketlerinin en önemli bir bölümü hasar departmanlarına aittir.

Eğer bütün bunlar ilgini çekiyorsa; bir sonraki sayfaya geçerek sigorta da hasar konusunda kendini yetiştirerek bu mesleğin vazgeçilmez bir unsuru olarak kabul ettir. Unutma sen bir sigortacısın ve bu mesleğin en iyisini sen yapar en iyi şekilde gereklerini yerine getirirsin.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Telefon veya hasar yanıt merkezine gelen hasar ihbarını kayıt edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlardır:

- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan hasarla ilgili bilgi alınız.
- Bölgenizdeki sigorta acentelerine giderek hasar işlemlerinin neler olduğunu öğreniniz.
- Bölgenizdeki sigorta acentesine giderek hasardan sonra neler yaptıklarını öğreniniz.
- Bölgemizdeki sigorta şirketlerine giderek hasar yanıt merkezi hakkında bilgi alınız.

## 1. HASAR İHBARI ALMAK

### 1.1. Hasar

Hasar tanımı ve kavramı hakkında konuşmadan önce bilinmesi gereken bazı açıklamalar vardır. Öncelikler hasarın söz konusu olduğu yerde insanların karşı karşıya oldukları bir zararı ifade ettiğini bilmeliyiz. Maddi değer ifade eden insanları ilgilendiren her hangi bir maddi meta üzerinde hasar oluşabilir. Ve bununda insanlar üzerinde getireceği bir takım yükler vardır.



**Resim 1.1: Telefonla hasar ihbarı alan şirket görevlisi**

### ➤ **Tanımı ve Önemi**

Sigorta sözleşmesi (poliçe) ile teminat altına alınmış bir rizikonun gerçekleşmesi durumunda meydana gelen KAYIP ve ZARARA hasar denilmektedir.

Hasar dediğimiz zaman, poliçeyle verilmiş olan rizikolardan herhangi bir tanesinin, yani teminatlardan herhangi bir tanesinin gerçekleşmesi halinde meydana gelen zarara biz "hasar" diyoruz. Ama tabii burada meydana gelen her zarar, sigortacı için bir zarar kavramı teşkil etmeyebilir. Sigortalı için zarar olan şey, sigortacı için zarar olmayabilir. Bunu da şöyle bir örnekle belirteyim: Diyelim ki, bir aracınız var. Bu aracınızın kasko sigortası var ve bu araçla bir kaza yaptınız. Ancak bu kazayı yaparken ehliyetiniz yoktu. Bu durumda meydana gelen hasar, sigortalı için bir zarar teşkil eder ama bu zarar kasko poliçesi genel şartları kapsamı içerisinde düşünülmediği için sigortacı için bir zarar değildir.

Örnek olaydan da anlaşılacağı gibi bir olayın hasar sayılması için öncelikle kasıt olmaması lazım. Eğer olayda kasıt varsa ve buda sigortacı tarafından tespit edilirse buna hasar denmez, ama olayda kusur varsa ve kasıt yoksa bu hasardır.



**Resim 1.2: Aracın arızalanması**

➤ **Hasarın Özellikleri**

- Poliçe ile teminat altına alınmış olması
- Bir kayıp ve zararın oluşması
- Olayda bir kasıt olmaması
- Hasarı bir kusur sonucu veya tesadüfen meydana gelmesi,

Yukarıda saydığımız şartlar sonucunda bir kayıp veya zarar sigortacı acısında hasar diye ifade edilir. Çünkü yukarıdaki şartlara meydana gelmiyorsa bu zarar sadece zarara uğrayan kişi için hasardır ve zarardır. Ama sigortacı için hasar değildir ve hasarın bedelini ödemek zorunluluğu yoktur.

## **1.2. Çeşitli Sigorta Dallarında Hasar**

Hasar çeşitleri şunlardır:

- Yangın hasarları
- Nakliyat hasarları
- Kaza hasarları
- Hayat hasarları

### **1.2.1. Yangın Hasarları**

Yangın Sigortası ile kişi ya da firmalar konutlarını ve işyerlerini karşılaştıracakları yangın riskine karşı teminat altına alırlar. Böylece sigortalıların hasar anında mağdur



olmaması ve maddi zararlarının karşılanması amaçlanır. Bunun için sigortalı/sigorta ettirenin hasar durumunda dikkat etmesi gereken konular:



**Resim 1.3: Soğuk bir günde çıkan bir yangına itfaiye ekibinin müdahale çalışmaları**

- Bir hasar anında sigortalı/sigorta ettiren:
- Alarm sistemlerini yangın anında derhal devreye sokmalı,
  - En yakın itfaiyeye yangın ihbarında bulunmalı,
  - Sigorta şirketine, broker'a ya da acenteye yangın konusunda en kısa zamanda bilgi vererek eksper tayin edilmesini sağlamalı (en geç 5 işgünü içinde bilgi verilmeli),
  - Yanan malların kurtarılması, başka bir yere nakledilmesi ve koruma altına alınması konularında elinden gelen yapmalı,
  - Tayin edilen eksper ya da bilirkişinin istemiş olduğu her türlü bilgi ve belgeyi hazırlamalı,
  - Eksper ve bilirkişilerin hasara uğrayan bina ve yerlere girmesine, bunları teslim almasına, el koymasına, koruma altına almasına ve zararı azaltmaya yönelik girişimlerde bulunmasına izin vermeli, her türlü inceleme için kolaylık sağlamalı,
  - Zorunlu haller dışında hasarın gerçekleştiği yerde ve eşyalarda değişiklik yapmamalı,
  - Hasarın gerçekleşmesinin nedenlerini ayrıntılı şekilde belirlemek üzere; delillerin saptanmasına, hasara neden olan kişi ve kuruluşa ya da onların sigorta şirketine ödeme yaptırmaya (rücu) yönelik, sigortalı için

sağlanması mümkün gerekli bilgi ve belgeleri istenilen sürede sigortacıya vermeli,

- Yangın sonucunda oluşan tahmini hasar miktarını yazılı olarak istenen süre içinde sigortacıya vermeli,
- Yer veya eşyalar için yapılmış başka sigorta sözleşmeleri olması durumunda bunları sigortacıya bildirmeli.

Sigorta ettiren/sigortalı, yangın hasarının gerçekleşmesi ve yukarıda bahsi geçen konulara dikkat etmemesi durumunda, oluşan zarar miktarında artış olursa, söz konusu artış miktarı sigortacının ödeyeceği tazminat miktarından indirilir. Sigorta ettiren/sigortalı, hasarın gerçekleşmesine bilerek sebep olursa veya zarar miktarını bilerek arttırırsa, sahip olunan poliçeden doğan hasar tazminatını alamaz.

### **1.2.2. Nakliyat Hasarları**

Nakliyat hasarları bir emtianın bir yerden başka bir yere taşınması sonucu zarar görmesi halinde meydana gelen hasarlardır. Malzemenin Kuruma ait olan kara taşıma araçları ile taşınması sırasında yangın, yıldırım isabeti, nehir ve derelerin taşması, çığ, infilak, taşıdın yoldan çıkması, çarpma ve devrilmesi, malzemenin teslim edilememesi, kırılma, kolinin tamamen çalınmasından doğan zararlar sigorta ile güvence altına alınır.

Sigortacı en kısa zamanda bir eksper görevlendirerek zararı belirler ve eksperin düzenleyeceği raporu bekler. Sigortacı bu eksper raporunu aldıktan ve belgelerini tamamladıktan sonra en kısa süre içerisinde sigortalının zararını tazmin etmelidir. En kısa süre dediğimizde branşlar itibariyle 30 gün olanı var, 8 gün olanı var, 1 yıllık olanı var. Örneğin trafik hasarlarında 8 gün içinde ödemek zorunda sigortacı. Yangında, hırsızlıkta ise bu süre 30 gün. Ama nakliyat hasarlarında hemen ertesi gün de ödeyebilirsiniz. Bu tamamen birazda güvenle ilgili bir konudur. Nakliyat sırasında aşağıdaki durumlardan herhangi birisi söz konusuysa hasar söz konusudur ve sigorta şirketi zararları karşılar.



**Resim 1.4: Bir nakliye aracının kaza yapması sonucu taşıdığı emtianın zarar görmesi**

- Emtianın Ezilme, çizilme, kırılma, akma
- Yağmur veya deniz suyu ile ıslanma
- Eksik teslim, teslim edilmeme
- Hırsızlık, aşırma
- Ambar buğusu
- Diğer yüklerle temas
- Yükleme, boşaltma, aktarma hasarları, kanca hasarları
- Dalgalar tarafından denize sürüklenme
- Deprem ve volkanik rizikolar
- Eksiklik
- Çuvalların patlaması, yırtılması sonucu oluşan hasarlardır.

Bunun dışında avarya durumunda oluşan hasarlar vardır bunları da şöyle anlatabiliriz:

Avarya terimi gemi ve yükün uğradığı olağan dışı zarar ziyan ile sefer esnasında yapılan olağanüstü masrafları ifade eder.

İki tür avarya vardır:

**Müşterek Avarya (General Average):** Ortak bir deniz seferine çıkmış olan gemi ve içindeki yükü tehdit eden bir tehlikeden onları korumak amacıyla, makul ve mantıklı olarak, bile bile yapılan olağanüstü fedakârlık ve olağanüstü masraflar, gemi veya yükün tamamen veya kısmen kurtulmuş olmaları halinde müşterek avaryayı oluşturur. Su alan bir gemide kaptanın yükün bir kısmını denize attırması, fırtınaya yakalanan bir geminin batmaktan kurtulmak için, kasıtlı olarak karaya oturtulması veya makineleri arızalanan bir geminin yola devam etmeyip bir barınma limanına girmesi ve burada bir takım masraflar yapması değişik müşterek avarya örnekleridir.

**Hususi Avarya:** Müşterek avarya dışında kalan ve bir kaza sonucu doğan kısmi zarar ve masraflardır. Bu durumda herkes (gemi sahibi, yük sahibi v.s.) kendi zararını kendi çeker, paylaşma söz konusu değildir. Hususi avaryayı müşterek avaryadan ayıran en önemli iki özellik bilerek yapılmaması ve paylaşımın söz konusu olmamasıdır. Geminin karinesinde oturma sonucu oluşan veya yükte yangın sonucu ortaya çıkan kısmi hasarlar hususi avarya örnekleridir.

Nakliyatla ilgili bir hasar olduğunda aşağıdaki bilgi ve belgelerin hazırlanması ve şirkete iletilesi gerekir.

➤ **Tekne Hasarları**

- Poliçe
- Prim makbuzları
- Deniz raporu
- İtfaiye tutanakları
- Hasar fotoğrafları
- Geminin liman kaydı
- Denize elverişlilik belgesi
- Meteoroloji raporu
- Takipsizlik kararı
- Gemide taşınan yüklerle ilgili belgeler

➤ **Emtia (Mal) Hasarları**

- Poliçe
- Prim makbuzları
- Emtia faturası
- Konişmento (taşıma senedi-irsaliye)
- Ambar rezerve tutanağı
- Gümrük muayene tutanağı
- Çeki listesi
- Hasar trafik kazası sonucu olmuş ise trafik zabtı, ehliyet ve ruhsat fotokopileri
- Gümrük giriş ve çıkış beyannamesi
- Nakliyeciyeye çekilen protesto yazısı (nakliyeciyeye rücu yazısı)
- Yurt dışında meydana gelen hasarlarda en yakın Lloyd's acentesine müracaat ederek ekspertiz yapılması.
- Hasar fotoğrafları

### 1.2.3. Kaza Hasarları

Her hangi bir zaman süreci içinde aracınızla başka bir araca, duvara, elektrik direğine veya duran bir nesneye çarpmanız, bir başka aracın sizin aracınıza hareket halindeyken veya

park halindeyken çarpması sonucu sizin aracınıza çarpması sonucu aracınızda meydana gelen ezilme, kırılma ve başka bir arızanın oluşmasına kaza sonucu meydana gelmiş hasar denir.

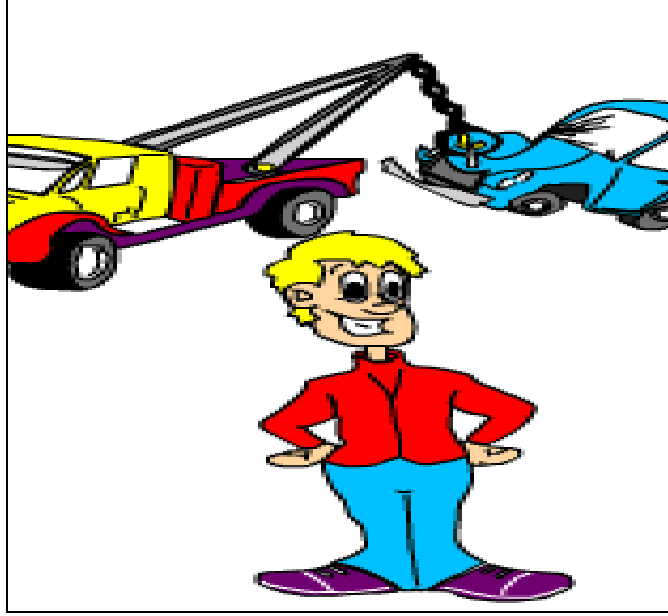
Tabii ki aracınız kaskoluysa bu hasarlar sigorta şirketinin garanti kapsamındadır. Sigorta şirketi bir eksper görevlendirerek gerekli tutanakları tutar ve sizin hasarınızı karşılar.

Böyle bir kazaya karışan sigortalı şunları yapmalıdır:

- Olay yerine en yakın trafik ekiplerini çağırmalı ve kaza tespit tutanağı tutturmalısınız.
- Trafik zaptının tutulmasından sonra trafik poliçenizin bir kopyasıyla ruhsat ve ehliyetinizin kopyalarını diğer araç sahibine vermeli ve o sürücünün trafik poliçesinin kopyasıyla ruhsat ve ehliyet kopyalarını da siz almalısınız.
- Aracınızda meydana gelen hasarın tamir edilmesi için bir servise ektirilmesini sağlamalısınız.

Bundan sonra, beş iş günü içinde kusurlu olan tarafın trafik poliçesi hangi sigorta şirketinden ise o şirkete hasar ihbarında bulunarak, hasar tespiti için eksper gönderilmesi talebinde bulunmalısınız. Hasar dosyanızın açılması için sigorta şirketine teslim etmeniz gereken belgeler ise aşağıdaki gibidir:

- Kazaya karışan sürücülerin trafik poliçe, ruhsat ve ehliyet kopyaları,
- Trafik kazası tespit tutanağının aslı,
- Kazaya karışan sürücülerin alkol raporları,
- Tamir faturaları.



**Resim 1.5: Kaza yapan bir aracın çekilmesi**

Kasko hasarlarında sıkça karşılaşılan ve genelde sigortalıların büyük sorunlar yaşamalarına neden olan durumlardan birisi de birden fazla hasarı olan araçlarla ilgili yapılan tazminat talepleridir.

#### **1.2.4. Hayat Hasarları**

Karayolları Trafik Kanunu Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası (Trafik Sigortası), poliçede belirtilen aracın kullanımı sırasında, bir kimsenin ölümüne, yaralanmasına veya üçüncü şahıslara ait malların zarara uğramasına sebebiyet verildiği takdirde devreye girer. Trafik sigortası böyle bir durumda aracın kullanıcılarına düşen hukuki sorumluluğu, Hazine Müsteşarlığı'nca saptanmış ve poliçede belirtilmiş sigorta limitlerine kadar temin eder. Anlaşılacağı üzere bu teminat sadece araç, bina, bariyer, trafik lambası vb. maddi zararları değil, bedeni zararları da kapsamaktadır.



Resim 1.6: Sigortalı olmayan birini vizite karşısında durumu

Artık hepimizin bildiği gibi trafik kazalarında "trafik kazası tespit tutanağı"nın bulunması hasarın tazmini için mutlaka gerekmektedir. Bu, yaralamalı kazalar için de geçerlidir. Çünkü aracı kullananın kusuru olmadan meydana gelen bir yaralanma olayında trafik poliçesinden herhangi bir talepte bulunulamaz. Aracı kullananın kusur durumunu da ancak tutulacak zabıt ile görmek mümkün olacaktır. Trafik kazası tespit tutanağı ile birlikte sürücünün alkol durumunu gösteren rapor, aracın ruhsat örneği ve sürücünün ehliyetinin de ibraz edilmesi şarttır. Diğer yandan yaralanan kişinin tedavi giderlerini gösteren faturalar, hastane/doktor raporları ve eğer maluliyet söz konusu ise iş gücü kaybı oranını gösteren hastane heyet raporunun da tazminat talebinde ibrazı zorunludur.

Aracı kullananın kusuru ile meydana gelen bir trafik kazasında, kusurlu kullanıcıya ait araçta bulunan üçüncü şahısların uğrayacağı bedeni zararlar teminat kapsamında bulunduğu gibi, maddi hasarların aksine aracı kullananın ailesinden olan kişilerin bedeni yaralanma veya maluliyetleri de teminat altındadır.

### 1.3. Hasar Anında Yapılacak İşlemler

Hasar anında yapılacak işlemler aşağıdaki gibidir.

#### 1.3.1. Rizikonun Gerçekleşmesi Halinde Sigorta Ettirenin Yükümlülükleri

Hasar anında yapılması gereken işlemleri, Konut ve İşyeri Hasarları ve Kasko Hasarları şeklinde 2 ana başlıkta inceleyebilirsiniz.

- Konut ve iş yeri hasarları
- Kasko hasarları

Sigorta ettirenin yükümlülükleri riziko gerçekleştiği andan itibaren şunlardır:

- Sigortalı hasarın olduğunu öğrendiği tarihten itibaren en geç 5 işgünü içinde sigortacıya bildirimde bulunmalıdır. Nakliyat hasarlarında olayı haber alır almaz bildirmenin önemli olduğunu hatırlatırız.
- Sigortalı değilmişçesine gerekli kurtarma ve koruma önlemlerini almak ve bu amaçla sigortacı tarafından verilen talimata elinden geldiğince uymalıdır.
- Zararın tahmini miktarını belirtir yazılı bir bildirimini makul ve uygun bir süre içinde sigortacıya vermelidir.
- Zorunlu haller dışında, hasar konusu yer ve şeylerde bir değişiklik yapmamalıdır.
- Sigortalının isteği üzerine rizikonun gerçekleşmesi nedenlerini ayrıntılı şekilde belirlemeye, zarar miktarıyla delilleri saptamaya ve rücu hakkının kullanılmasına yararlı sigortalı için sağlanması mümkün bilgi ve belgeleri gecikmeksizin sigortalıya vermelidir.
- Tazminat yükümlülüğü ve miktarı ile rücu haklarının saptanması için sigortacı veya yetkili kıldığı temsilcilerinin sigorta kapsamında yer alan şeylerde ve bunlarla ilgili belgeler üzerinde yapacakları araştırma ve incelemelere izin vermelidir.
- Üçüncü kişilerin haksız veya kusurlu fiili sonucu meydana gelen kazalar varsa tanıkların kimlikleri ile adreslerini en yakın yetkili makama bildirmek ve mümkün olan hallerde bir görgü tutanağı tutturmalıdır.
- Sigorta konusu ile ilgili başkaca sigorta sözleşmeleri varsa bunları sigortacıya bildirmelidir.



**Resim 1.7: Yangına sigortalının anında müdahalesi**



### **1.3.2. Sigortalının Hasar Durumundaki Yükümlülüklerini Yerine Getirmemesinin ve Katının Neticeleri**

Hasar meydana geldikten sonra hasarın ihbar edilmesinde belli bir süre vardır. Poliçesi Genel Şartlarında bu süre açıkça belirtilmiştir. Genel Şartların B1.1 Maddesi'ne göre "Rizikonun gerçekleştiğinin öğrenilmesinden itibaren en geç 5 işgünü içinde hasarın sigorta şirketine bildirilmesi" şarttır. Bu sürede ihbarı yapılmayan ve dosyası açılmayan hasarlar, ihbar sorumluluğu yerine getirilmediği için değerlendirilmeye alınmamakta ve hasar ödemeleri reddedilmektedir.

Hasar ihbar süresine dikkat edilmesi çok önemlidir. (kasko için) Aracın farklı yerlerinde farklı tarihlerde meydana gelen birden fazla hasar aynı anda onarıma alındığında, hasar tutarı iki hatta üç katına çıkabilmektedir. Çünkü ilk hasar olduğunda talepte bulunulmuş olursa, aracın tamirine ilişkin parça veya işçilik tazminat tutarı son hasardan sonra çıkacak tutardan daha az olacaktır. Bu durum sigorta şirketlerine haksız yere bir maliyet yüklediğinden toplu olarak talep edilen hasarlar reddedilmekte ve ihbar süresinde bildirilmişe, sadece son hasar ödenmektedir.

Aracıyla çeşitli tarihlerde küçük de olsa kaza yapmış ancak sigorta şirketine hasar ihbarında bulunmamış sigortalılar, bu hasarları toplu olarak tazmin etmek istediklerinde, olumsuz sonuçlarla karşılaşabilmektedirler.

Bu nedenle herhangi bir hasarın hasar ihbar süresi içinde sigorta şirketine bildirilmesi çok önemlidir. Zamanında hasar ihbarında bulunmayan ve toplu olarak ihbarda bulunarak tazminat talep eden sigortalılar sigorta şirketleri tarafından haksız olarak değerlendirildiği için hasar tazminatlarını alamazlar. Siz de bu tür olumsuzluklarla karşılaşmamak için 5 işgünü içinde sigorta şirketinize hasar ihbarında bulunmaya özen göstermelisiniz.

### **1.4. Hasar Anında Gereken Evraklar**

Bir hasar meydana geldiğinde sigorta şirketine aktarılması gereken bilgiler, sigortalı bu bilgileri telefonla ya da internette sigorta şirketinin web sayfasına girerek gerekli hasar formunu doldurarak bildirebilir. Bu form örneklerini aşağıda vereceğiz. Hasar anında sigorta şirketine aktarılması gereken bilgiler şunlardır:

- Poliçe ve zeyilname numaraları
- Sigortalı isim ve unvanı
- Sigortanın başlangıç ve bitim tarihleri
- Sigorta bedeli
- Hasar tarihi
- Hasar yeri
- Hasarın mahiyeti
- Tahmini hasar miktarı
- Ekspertiz yapılacak mahal

**Birkaç Hasar İhbar Formu örneği görelim:**

Konut/işyeri Hasar İhbar Formu	
Sigortalı Adı	<input type="text"/> <>
Hasar Tarihi	<input type="text"/> <>
Ekspertiz Adresi	<input type="text"/>
Ekspertiz Telefonu	<input type="text"/> <>
Ekspertiz Görüşülecek Kişi	<input type="text"/> <>
Hasar Sebebi	<input type="checkbox"/> Dahili Su <input type="checkbox"/> Yangın <input type="checkbox"/> Hırsızlık <input type="checkbox"/> Elekt. Cihaz <input type="checkbox"/> Fırtına <input type="checkbox"/> Kötü Niyetli Halk Hareketleri <input type="checkbox"/> Sel - Seylap
Diğer Sebep	<input type="text"/> <>
Tahmini Hasar	<input type="text"/> <>
Hasarlanan Kıymet	<input type="text"/> <>

Açıklama

Gönder

### CMR Hasar İhbar Formu

Acente Kodu

<>

Poliçe No

<>

Poliçe Vadesi

<>

Sigortalı Adı

<>

Sefer Yeri

<>

Dorse Plaka

<>

Çekici Plaka

<>

Mal Cinsi

<>

Mal Bedeli

<>

Hasar Tarihi

<>

Hasar Sebebi

<>

Hasar Miktarı

<>

Hasar Yeri

<>

Hasarlı Malın Alıcısı

<>

Gönderici Firma

<>

Ekspertiz Yeri / Adres / Telefon

Nakliyat Sigortası Var mı ?  Var  Yok

Gönder

Hasar anında gereken evraklar branşlara göre şöyledir:

➤ **Trafik Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı ve fotokopisi
- Trafik kazası tespit tutanağı
- Hasarlı kısımları gösteren fotoğraflar
- Trafik tescil belgesi
- Sürücü belgesi fotokopisi
- Beyan
- Alkol raporu
- Karşı aracın trafik, tescil fotokopisi

➤ **Yaralanma Halinde**

- Kaza sonucunda yaralandığına dair hastane veya doktor raporu
- Taburcu edildiğine dair hastane raporu
- Tedavi masraflarına ait belgeler (ilaç, muayene, ameliyat vs.)

➤ **Ölüm Halinde**

- Ölü muayene otopsi raporu
- Aile nüfus kayıt örneği (vukuatlı)
- Veraset ilamı

➤ **Kasko Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı veya fotokopisi
- Poliçe prim makbuzları
- Trafik kazası tespit tutanağı
- Hasarlı kısımları gösteren fotoğraflar
- Trafik tescil belgesi
- Sürücü belgesi fotokopisi
- Beyan
- Alkol raporu
- Yük irsaliyesi (Araç yüklü iken kaza yapmışsa)
- Poliçe ve tescil belgelerinde (satılamaz, hacizlidir) kaydı varsa bu kaydı koyduran kişi veya kurumların muvafakat yazısı
- Kasko sigortalı araç park halinde hasar gördüyse, radyo teybi çalındıysa karakol ifade tutanağı ve görgü tespit tutanağı
- Bu hasara bir başka kişi veya kurum neden olmuşsa, rücu olanağı açısından, bu durumu belgeleyen (Karakol veya yöneticiden alınacak) tutanak veya noterden çekilecek ihtarname

➤ **Çalınma Halinde**

- Karakol müracaat zaptı
- Vekâletname
- 30 gün sonra karakoldan alınacak bulunamadı zaptı
- Maliye ve Trafik Tescil kaydının silindiğine dair yazı
- Çalıntı şerhli tescil belgesi
- Asıl veya yedek anahtarlar
- Araç dosyası

➤ **Bedeni Zararlarda**

- Kaza raporu
- Ölüm durumunda veraset ilamı
- Maluliyet halinde hastane raporu

➤ **Yangın Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı veya fotokopisi
- Poliçe prim makbuzu
- Sigortalının hasarın oluşu hakkındaki beyanı
- İtfaiye raporu
- Takipsizlik kararı (temin edilmesi uzun sürecekse savcılık iddianamesi)
- Tapu ve kontrat fotokopisi
- Hasarla ilgili fotoğraflar
- Karakol zaptı (Araç çarpmalarında)

- Meteoroloji raporu (Fırtına hasarlarında)
- Giriş çıkış faturaları
- Mutabakat name
- Talepname

➤ **Hırsızlık Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı veya fotokopisi
- Poliçe prim makbuzu
- 30 gün sonra çalınan mallar bulunmamış ise, bulunmadığına dair rapor
- Hasar gören malların faturası
- Hırsızlık sonrası durumu gösteren fotoğraflar

➤ **Cam Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı veya fotokopisi
- Poliçe prim makbuzu
- Sigortalının beyanı
- Fotoğraf
- Kırılan camın detayları

➤ **Ferdi Kaza Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Kaza raporu
- Ölüm durumunda veraset ilamı
- Maluliyet halinde hastane raporu

➤ **Nakliyat Emtia Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Sigortalı veya Dain i Mürtefin tarafından cirolanmış poliçenin aslı
- Sigortalı malların tamamına ait faturanın aslı veya sureti
- Orijinal Konşimento veya sureti
- Kara taşıtlarında Hamule senedi
- Kargo raporu (Rücu için en lüzumlu olan belge)
- Gümrük giriş beyannamesi
- Ambar Rezerv tutanağı
- Tahliye takip eden 3 gün içinde sigortalının Nakliyeciye veya Acentesine çekilen protesto yazısı
- Hasar koli noksanlığına ilişkin ise, Ordino veya müfrez (bölünmüş) Ordino. Bu tür hasarlarda kolilerin yanlış tahliye edilmesi nedeniyle tahliyeden itibaren 3 ay beklenir. Bu süre sonunda gemi acentesinden kolilerin bulunmadığına dair yazı alınır.
- Yük manifestosu (Yüke ait liste, yükün mahreçten yüklenip yüklenmediğini gösterir.)

- Kara taşıtlarında; kaza zabtı, ehliyet, Tren taşımalarında; D.D. yolların yetkililerince hazırlanan tutanak
- Nakliyat sigortalarında hemen hemen bütün hasarları rücu en geri alma imkânı olduğundan, ilgili belgelerin tanzim ettirilerek sigorta şirketine ibraz edilmesi hususu büyük önem arz etmektedir.
- Karayolu ile yapılan Nakliyat hasarlarında hasara müdahale büyük önem arz etmektedir. Zira iklim şartlarından veya emtianın kendi içeriği bakımından çok çabuk bozulma olasılığı olması nedeniyle Şirket merkezi ile temasa geçilecek en seri ve en etkili önlemlerin alınması gerekmektedir. Örnek olarak: Hasarlı ve sağlam mallar ayrılmalı emniyete alınmalı ve şirket yetkililerinin vereceği talimata göre hareket edilmelidir.
- ORDİNO; Sigortalı malın teslim belgesidir.
- MÜFREZ: (Bölünmüş ORDİNO;) Hasardan sonra düzenlenir.

➤ **Tekne Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı veya fotokopisi
- Poliçe prim makbuzu
- Gemi seyir journalı
- Makine journalı (Makinist tarafından hazırlanır.)
- Kaptan raporu
- Hasarlı yerlerin fotoğrafları

➤ **Yat Hasarları Halinde İstenen Evraklar**

- Poliçe aslı veya fotokopisi
- Poliçe prim makbuzu
- Kaptan raporu
- Kaptan ehliyet belgesi
- Yol ve denize elverişlilik belgesi
- Liman çıkış belgesi

➤ **Mühendislik Hasarı Halinde İstenen Evraklar**

- Çok teknik ve özellik arz eden bir branş olması nedeniyle bir hasar halinde en kısa zamanda ihbarın yapılması ve alınacak talimata göre hareket edilmesi gerekmektedir.
- İnşaat ile ilgili mukavele
- Hasar tarihini kapsayan hak ediş raporu (tamamlanmış ve işverence teslim edilmiş kısımları gösterir)
- Olay ile ilgili tanzim edilen tutanak

- Hasar fotoğrafları
- Elektronik cihaz hasarlarında onarımı yapılan firmanın teklif mektubu
- Olayın oluşu itibarı ile özellik arz eden işlerde lüzum görülen ve istenen belgeler

## **1.5. Hasar Yanıt Merkezi**

Hasara uğrayan müşterinin hasarı bildirmek başvurduğu sigorta şirketi içerisindeki bir departmandır.

### **1.5.1. Hasar Yanıt Merkezinin Kuruluşu ve Görevleri**

Hasar yanıt merkezlerinin kuruluşu sigortalının kaza yaptığı veya hasara uğradığı andan itibaren müşterinin mağdur olmadan en kısa zamanda hasarının giderilerek mağduriyetinin giderilmesidir. Bugün bütün sigorta şirketlerinin hasar yanıt merkezi vardır. Müşteriden gelen hasar ihbarı kayda alınır ve bunlar işleme konur. Bu aşamadan sonra bir hasar dosyası açılır. Ve sigortalının işlemleri hızlandırılır.

### **1.5.2. Müşterinin HYM ye Yönlendirilmesi**

Her sigorta şirketinin hasar ihbar merkezi olduğu için her sigortalı kendi sigorta şirketinin hasar ihbar merkezine ulaşabilir. Bu sigortalı poliçe düzenlerken kendisine verilen bir telefon numarası vardır. Poliçe düzenlenirken hasar durumunda yapılması gerekenler kendisine anlatılır ve bu hasar ihbar telefon numarası verilir. Sigortalının hasara uğraması durumunda işlemleri hızlandırmak için bu numaranın aranması kendisine anlatılır.

### **1.5.3. Örnek Uygulamalar**

05.06.2005 tarihinde Feride Gül İstanbul Otobanda Kocaeli istikametine giderken araç kontrolünü kaybederek bariyerlere çarpmıştır. Kendisinde her hangi bir zarar olmamasına karşın otomobilinde büyük miktarda hasar oluşmuştur.

Feride hanım rutin işlemleri tamamladıktan sonra sigorta şirketinin hasar yanıt merkezini arayarak hasar dosyası açılmasını sağlamış ve işlemlerini hızlandırmıştır.



## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Hasarın tanımını yapınız.	➤ Hasarın tanımını yapmak için hasar bölümünü okuyunuz.
➤ Yangın hasarlarını açıklayınız.	➤ Çeşitli sigorta dallarında hasar bölümünü okuyunuz.
➤ Nakliyat hasarlarını açıklayınız.	➤ Çeşitli sigorta dallarında hasar bölümünü okuyunuz.
➤ Kaza hasarlarını açıklayınız.	➤ Çeşitli sigorta dallarında hasar bölümünü okuyunuz.
➤ Hayat hasarlarını açıklayınız.	➤ Çeşitli sigorta dallarında hasar bölümünü okuyunuz.
➤ Rizikonun gerçekleşmesi halinde sigorta ettirenin yükümlülüklerini açıklayınız.	➤ Hasar anında yapılacak işlemler bölümünü okuyunuz.
➤ Sigortalının hasar durumundaki yükümlülüklerini yerine getirmemesinin ve katlarının neticelerini açıklayınız.	➤ Hasar anında yapılacak işlemler bölümünü okuyunuz.

---

➤ Hasar anında sigorta şirketine verilecek evrakları sayınız.	➤ Hasar anında gereken evrakları kısmını okuyunuz.
---	--

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### A. OBJEKTİF TESTLER

Bu faaliyet sonucunda hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayınız. Soruların sadece bir doğru cevabı vardır.

1. Aşağıdakilerden hangisi hasarın özelliklerinden biri değildir?  
A) Poliçe ile teminat altına alınmış olması,  
B) Bir kayıp ve zararın oluşması,  
C) Hasarın bir kusur sonucu veya tesadüfen meydana gelmesi,  
D) Olayda bir kasıt olması,
2. Aşağıdakilerden hangisi yangın rizikosunun gerçekleşmesi halinde sigortalının yükümlülükleri arasında yer alamaz?  
A) Alarm sistemini devreye sokmak,  
B) İtfaiyeye haber vermek  
C) Yangın çıkan yerde eşyaların yerini değiştirmek,  
D) Gerekli her türlü bilgi ve belgeliyi hazırlamak,
3. Kaza sonrasında hasar dosyasının açılması için gereken belgeler arasında aşağıdakilerden hangisi yoktur?  
A) Kazaya karışan sürücülerin trafik poliçe, ruhsat ve ehliyet kopyaları,  
B) Tamir faturaları  
C) Kazaya karışan sürücülerin alkol raporları,  
D) Görgü tanıklarının yazılı beyanları
4. Rizikonun gerçekleştiğinin öğrenilmesinden itibaren en geç ..... içinde hasarın sigorta şirketine bildirilmesi?
5. Sigorta sözleşmesi ile teminat altına alınmış bir rizikonun gerçekleşmesi durumunda meydana gelen kayıp ve zarara .....denir.

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

## B. ÖLÇME SORULARI

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmalarını aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1. Bir kayıp ve zarar varsa buna hasar denir mi?		
2. Olayda kasıt varsa tespit edilmişse zarar ödenir mi?		
3. Bir hasar anında sigortalı elinden gelen tüm önlemi alır mı?		
4. Bir kaza meydana geldiğinde trafik ekipleri çağrılıp tutanak tutturulmalı mı?		
5. Kazadan sonra polis tuttuğu tutanak yeterli yani şirkete başka belge verilmemeli?		
6. Rizikonun gerçekleştiğinin öğrenilmesinden itibaren 5 gün içinde mi hasar bildirilmeli?		
7. Hasardan sonra evrakların sigorta şirketine iletilmemesi doğru mu?		
8. İnternette hasar ihbarı verilebilir mi?		
9. Telefonla hasar ihbarı verilebilir mi?		

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete dönerek tekrar inceleyiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Hasar durumuna ve özelliğine göre belgeleri inceleyerek eksper tayin edebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlardır:

- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan hasarla ilgili bilgi alınız.
- Bölgenizdeki sigorta acentelerine giderek hasar işlemlerinin neler olduğunu öğreniniz.
- Bölgenizdeki sigorta acentesine giderek hasardan sonra neler yaptıklarını öğreniniz.
- Bölgemizdeki sigorta şirketlerine giderek hasar yanıt merkezi hakkında bilgi alınız.

## 2. EKSPER SEÇİMİ

Eksper seçimine geçmeden önce eksper hakkında bir takım bilgiler verip tanımını yapmakta fayda var.

**Eksper:** Sigorta edilen risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatlı kıymet tespiti, ön ekspertiz gibi işleri meslek olarak yapan gerçek kişidir.

Sigortacı hasar olduktan sonra en kısa sürede sigortalının zararını, ekspertizini yapmak için bir eksper tayin etmek durumunda. 7397 sayılı kanunun 38. maddesinde eksperin görevi de tanımlanmıştır. Eksper, tamamen bağımsız bir meslek erbabıdır. Eksperi sigorta şirketleri tayin etmesine ve görevlendirmesine rağmen, kesinlikle sigorta şirketinin herhangi bir elemanı ya da onlara bağlı bir kişi değildir. Ve görevini de bu bağımsız görev anlayışı içinde yapar. Şimdi, eksper raporu tamamlandıktan sonra sigortacının asıl edininim ve sorumluluğuna bakalım. Sigortacı bu eksper raporunu aldıktan ve belgelerini tamamladıktan sonra en kısa süre içerisinde sigortalının zararını tazmin etmelidir.

## 2.1. Gerekli Belgeler

Sigorta Hasar Ekspertiği Yapabilmek İçin Gerekli Belgeler:

- Yangın, Mühendislik, Muhtelif Kaza,
- Motorlu Kara Taşıtlarına İlişkin Kaza,
- Hava, Deniz ve Demiryolu Taşıtları Kaza,
- Ferdi Kaza ve Hastalık,
- Nakliyat,
- Hayvan Hayat,
- Tarımsal Ürünler,
- Hukuksal Koruma

Sigortaları ile Müsteşarlıkça belirlenen yeni sigorta dallarında ayrı ayrı verilir.

### 2.1.1. Eksperte Aranacak Nitelikler

Ekspertelerde bulunması gereken genel nitelikler şunlardır: Medeni hakları kullanma ehliyetini haiz bulunmak; İflas etmemiş, sigortacılık mevzuatına aykırı hareketlerinden dolayı hapis veya birden fazla ağır para cezası ile cezalandırılmamış, taksirli suçlar hariç olmak üzere, affa uğramış olsalar dahi ağır hapis veya beş yıldan fazla hapis yahut basit ve nitelikli zimmet, ihtilas, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolanlı iflas gibi yüz kızartıcı suçlar ile, istimal ve istihlâk kaçakçılığı dışında kalan kaçakçılık suçları, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma veya devlet sırlarını açığa vurma, vergi kaçakçılığı veya vergi kaçakçılığına teşebbüs suçlarından dolayı hüküm giymemiş bulunmaktır. Haklarında bu suçlardan dolayı kovuşturma ya da dava açılmış olanların başvuruları ile ilgili işlemler, kovuşturmanın veya davanın sonuçlandırılmasına kadar ertelenir.

Yukarıda sayılan nitelikleri sürekli taşıyan ve Yönetmelikte sayılan diğer şartları yerine getirdikten sonra sicile kaydı yapılarak kendilerine belge verilen ekspertlerden, aktif listede yer alanlar ekspertlik yapabilir.

### 2.1.2. Ekspertelerin Görev ve Sorumlulukları

Ekspertelerin asıl görevleri, konusu yalnızca sigorta olan ve incelenmesi istenilen kayıp ve hasarın neden ve niteliği ile miktarını bizzat inceleyip belirlemektir, Ekspertler, yine konusu sigorta olmak kaydıyla mutabakatlı kıymet ve ön ekspertiz raporlarının hazırlanması ve hasar konusunda gözetim faaliyetlerinde de bulunabilir.

Ekspertler, kayıp ve hasarın tam olarak tespiti için, sigorta konusu üzerinde ayrıntılı araştırma isteyebilir. Kayıp ve hasarın tespit edilip taraflarla mutabık kalındıktan sonra, hasarın giderilmesinin takibi ekspertin görevi değildir.

Sigorta şirketlerinin, sigorta aracılarının, sigortalıların ve konu ile ilgili servis-tamirhane gibi diğer tüm ilgili tarafların eksperlerin sağlıklı ve tarafsız görev yapmalarına, gerekli kolaylığı sağlayarak, yardımcı olmaları şarttır.

Bir eksper, ekspertiz görevini aldıktan sonra, sicil kaydı silinmiş veya herhangi bir nedenle göreve devam edemeyecek durumda ise, bu görevi Komisyonun atayacağı diğer bir eksper tamamlar. Ancak, sadece şekil şartına aykırılık nedeniyle aktif listeden çıkartılmış olan eksper aldığı işi tamamlayabilir.

Eksperler, incelemelerini her halükarda, tarafsızlık ilkesini gözeterek yapar ve taraf tutma kuşkusuna bile yer bırakmadan raporlarını hazırlar.

Eksperler, tarafsızlıklarını şüpheye düşürecek önemli sebepler varsa ya da taraflardan birisi ile veya bunların yetkilileri ile akraba ve hatta arkadaşlık veya husumet veya sürekli ticari ilişki içinde ise ekspertiz görevini kabul edemez.

Eksperlerin, ekspertizi yapılacak değerlerin ve bunlara ilişkin diğer sigorta ettirilebilir menfaatlerin kendilerine ait olması, taraflardan birisi ile bir şeyin satılması, hibe edilmesi, kiraya verilmesi, kiralanması, kullanım hakkı, eksperlik ücreti hariç olmak üzere borç, alacak ilişkisi gibi haller tarafsızlığını şüpheye düşürecek önemli sebeplerden sayılır.

Yukarıdaki hallerin varlığının sonradan anlaşılması halinde düzenlenen raporlar hükümsüz olup, sonuçları tarafların uyuşup uyuşmamalarına göre yeniden değerlendirilir.

### **2.1.3. Eksperlerin Çalışma Şekilleri**

Eksperler, sigortacının veya sigortalının yazılı veya sözlü başvurusuna dayanarak görevlerine başlar ve durumu derhal diğer taraflara bildirir. Eksperler, görevi kabul etmez ise durumu yazılı olarak en geç iki gün içinde başvuru sahibine bildirir. Bildirimde bulunmayan eksperler görevi kabul etmiş sayılır.

Eksperler, incelemeleri sırasında, kurtarma imkânının bulunduğunu tespit etmeleri durumunda, durumu ilgililere derhal bildirmek zorundadır. Eksperler, özellikle önemli hasarlarda, gerekli görürlerse, taraflardan yetkilileri incelemeye çağırabilir.

Eksperler, kayıp ve hasar tespit çalışmalarında, mevzuata dayanarak, sigorta poliçesinin asıl veya sureti ile ilgili belge ve defterlerin kendilerine ibraz edilmesini isteyebilir, belgelerden suret alabilir. Makul süre içinde belgeler verilmez veya defterler gösterilmez ise, eksperler bu durumu tespit ederek incelemelerini sonuçlandırır.

Eksperler, kayıp ve hasar tespit çalışmaları sonunda, taraflarla hasar miktarı üzerinde mutabakat sağlanmış ise imzalı mutabakat nameyi ekspertiz raporuna iliştitir. Uzlaşma sağlanamayan durumlarda eksperler, uzlaşma sağlanamamasının nedenlerini içeren bir belgeyi ekspertiz raporuna ekler.

## 2.2. Ekspertiz

Herhangi bir hasar durumunda sigorta şirketinin sigortalının mal veya bedeni üzerinde meydana gelecek hasarları tespit etmesi için görevlendirdiği eksperin yapmış olduğu tespit faaliyetleri hizmetine ekspertiz denir. Ekspertiz yapmış olduğu tespit çalışmalarını yani ekspertizlik hizmetini bir rapor haline dönüştürür ve sigorta şirketine sunar.

Ekspertizler, içeriği sigorta dallarına göre ve sigorta poliçesi hükümleri göz önünde tutularak Komisyonca belirlenen ve Müsteşarlıkça onaylanan tek tip ekspertiz raporlarını kullanmak zorundadır.

Sigorta şirketleri, hasar ihbarı ile birlikte sigortalı menfaate ait hasar dışındaki tüm bilgileri, Komisyonca oluşturulacak “Merkezi Veri Tabanı”ndan alacakları tek tip ekspertiz raporuna uygun biçimde elektronik ortamda eksperlere ulaştırmak zorundadır. Ekspertizler, düzenleyip imzaladıkları raporlarının sigortacıya verilmesini takiben bir örneğini elektronik ortamda sigortacıya gönderirler.

Tek tip raporların birer örneği, Merkezi Veri Tabanında, gerekli incelemelerin yapılabilmesini teminin Müsteşarlığın erişimine açık, konusuna göre ayrılmış güvenli “Tek Tip Rapor Bankası”nda saklanır. Bu bilgiler ayrıca, her eksperin ve sigorta şirketlerinin kendi raporlarına girebileceği şekilde ayrıntılı biçimde düzenlenir.

Tek tip raporlar, Müsteşarlığın izni olmadan üçüncü kişilere verilemez.

Ekspertizler, şekli Komisyonca tespit edilecek ve Müsteşarlıkça onaylanacak, müteselsil sayfa numaraları noterce onaylanmış bir hasar ekspertiz defteri tutmak zorundadır. Bu deftere verilen ekspertiz işleri, tarih sırasıyla ve müteselsil numara ile kaydedilir ve hizalarına bu konu ile ilgili raporun düzenlenme ve tevdi tarihleri yazılır. Rapor verme imkânının kalmadığı durumlarda, deftere bu durumu belirten kayıt düşülür.

Ekspertizler, incelemeleri sırasında ve daha sonra sigortacı veya sigortalı hakkında öğrendiği kişisel veya ticari sır niteliğindeki bilgileri kanunen yetkili kılınmayan hiçbir kimseye açıklayamaz. Dolaylı veya dolaysız veremez. Sigorta şirketleri, ekspertizlerden bu yolda bir talepte bulunamaz.



## 2.3. Örnek Ekspertiz Raporu

1

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAİL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

*Bu bölüme teminat kapsamında olsun olmasın Yangın poliçesi çatısında verilen teminatlara ilişkin hasarın nedenine ilişkin Ana Teminat (Yangın, Hırsızlık , Dahili Su, Deprem , Cam Kırılması v.b ) yazılmalıdır. O takdirde “ / Hırsızlık” ve “ / Cam Kırılması” bölümleri silinecektir. Poliçe sadece Hırsızlık ya da Cam Kırılması poliçesi ise o takdirde de sadece ilgili bölüm kalacak diğerleri silinmelidir.*

YANGIN ( ..... ) / **HIRSIZLIK / CAM KIRILMASI**

### EKSPERTİZ RAPORU

ÖN RAPOR     ARA RAPOR     KESİN RAPOR     EK RAPOR

..... **ŞİRKETİ** ..... **MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Talebiniz üzerine riziko konusu kıymet/kıymetler üzerinde yapılan ekspertiz çalışmaları sonucu tespit olunan hasar miktarı ile hasar neden ve niteliğine ilişkin bilgi, bulgu ve saptamalarımız iş bu raporla bilgilerinize takdim olunur.

### POLİÇE BİLGİLERİ

ÜRÜN ADI / POLİÇE :  
TÜRÜ

ACENTE NO / POLİÇE NO :  
POLİÇE VADESİ :

POLİÇE TANZİM TARİHİ :  
SİGORTALI ADI :

SİGORTA ETTİREN :  
REHİNLİ ALACAKLI :

RİZİKO ADRESİ :  YOK     VAR

*Bu bölüme poliçede kayıtlı olan riziko adresi yazılmalıdır.*

ENF. / ENDEKS / DÖVİZ :  
BİLGİSİ

*Bu bölüm seçimlik olmalıdır.*

SİGORTA BEDELİ ARTIŞ : %

KATSAYISI

SİGORTA BEDELİ :

POLİÇEDEKİ  
SİGORTA BEDELİ

ENFLASYONLU/  
DÖVİZLİ SİGORTA  
BEDELİ

*Bu bölümde ilgili poliçe ile temin olunan tüm kıymetler seçilmelidir.*

<b>BİNA</b>	:	.....	.....
<b>EŞYA</b>	:	.....	.....
<b>EMTEA</b>	:	.....	.....
<b>MAKİNE</b>	:	.....	.....
<b>TESİSAT</b>	:	.....	.....
<b>DEMİRBAŞ</b>	:	.....	.....
<b>DEKORASYON</b>	:	.....	.....
<b>MALİ</b>	:	.....	.....
<b>MESULİYET</b>	:	.....	.....
<b>CAM</b>	:	.....	.....
.....	:	.....	.....

*Bu saha genişleyebilir bir saha olmalı*

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAIL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

(*Polİçe Bilgilerinin Devamı*)

*Geniřleyen  
saha  
olmalıdır.*

**ZEYİL BİLGİLERİ** : *Bu bölüme mevcut ise hasarla ilgili zeyilnamelerin tarih, numara ve içerikleri sıralanmalıdır.*

**HASARLA İLGİLİ MUAFIYET** :  YOK  VAR *Bu bölümler de kısmen genişleyebilir dir*

**MÜŞTEREK SİGORTA** :  YOK  VAR

**MUTABAKATLI KIYMET** :  YOK  VAR (Rapor tarih

sayısı)... EK : .....

**POLİÇE EKİ LİSTE** :  YOK  VAR .....

EK : .....

**POLİÇE ÖZEL ŞARTLARI** :  YOK  VAR *Var ise bu bölüme sadece hasarla ilgili özel şartlar yazılmalıdır. Geniřleyebilen saha olmalıdır.*

**ÖNCEKİ DÖNEM** :  YOK  VAR *Bu bölümde ilgili poliçenin aynı şirketteki ya da başka şirketlerdeki önceliği hakkında bilgi verilerek varsa sureti eklenmelidir. Geniřleyebilen saha olmalıdır.*

**POLİÇESİ**

### HASARLA İLGİLİ ÖN BİLGİLER

**HASAR TARİH VE SAATİ** :

**İHBAR TARİHİ** (Şirket'e yapılan) : *Zorunlu saha olmamalı, doldurulmazsa boş gelmelidir.*

**EKSPERTİZ TALEP** :

**TARİHİ**

HASAR NEDENİ : .....

*Bu bölüm başlıktan seçilebileceği gibi manuel de doldurulabilir olmalı. Örneğin Deprem se yazılmalıdır. İki satır genişleyebilmelidir.*

HASAR NEDENİNE İLİŞKİN GÖRÜŞ : *(Genişleyebilir saha olmalı) Bu bölüme hasarın meydana geliş nedeni hakkında bilgi ve görüş yazılmalıdır. Hasarın kesin olarak teminat kapsamında olması ya da olmaması durumu ve/ya bu durum kesin değilse, hasarın teminat kapsamında olup olmadığının sig. şti kanaatine bırakıldığı v.b. görüşler yazılmalıdır.*

HASARA MARUZ KİYMETLER :  Teminatta olan

*Bu bölüme teminatta olan hasarlı rizikolar (bina, makine , emtea v.b). yazılmalıdır.*

Teminatta olmayan

*Bu bölüme teminatta olmayan hasarlı rizikolar( bina, makine , emtea v.b). yazılmalıdır.*

HASAR MİKTARI :

EKSPERTİZ YAPILAN HASAR ADRESİ :  POLİÇEDEKİ RİZİKO ADRESİ İLE AYNIDIR.

POLİÇEDEKİ RİZİKO ADRESİNDEN FARKLIDIR.

*Adres farkı yoksa sadece ilk kutudaki metin, varsa 2. kutu ve alt metni gelecek*

Farklı ise doğru adres

.....  
.....  
.....

**RÜCU YORUMU**

: .....

*Bu bölüme rücu imkanı olup olmadığı hususunda Var/Yok tespit edilemedi vb. şekilde özet bilgi yazılmalıdır. Zorunlu saha olmalıdır. Rücu bilgisinin şirkete verilmiş tarihi bölümü kaldırılmalıdır.*

*Bu bölümler özellikle ön raporlarda olmak üzere ara ve kesin raporlarda doldurulmalı ve raporun 10. Bölümü ile de bağlantılanmalıdır.*

**ASİSTANS HİZMETİ**

:  Verilmedi  Verildi

.....

*Zorunlu saha olmamalıdır. Doldurulmazsa satır görüntülenmemelidir.*

3

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAIL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

*Hasarla İlgili Ön Bilgilerin*

*Devamı*

**ÖN / ARA RAPOR**

:  Gönderilmedi  Gönderildi

**ÖN / ARA RAPOR GÖNDERİLDİ İSE  
TARİHLERİ**

: .... / ... / ..... (Ön RAPOR)  
.... / ... / ..... (Ara RAPOR)

.....  
.....

*Yukarıdaki iki satır nihai raporda yer almalı Ön ya da ara raporda olmamalıdır. Ara raporda da sadece "Ön Rapor" ifadesi olmalıdır.*

**NOTLAR**

:  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Bu genişleyebilir sahaya / bölüme özellikle ön raporlarda o ana kadar mevcut olan bilgiler kaydedilmelidir.*

## EKSPERTİZ ÇALIŞMA VE BULGULARI

### I) Riziko Konusu İle İlgili Bilgiler

I-A) Riziko konusu binanın ve/veya riziko konusu kıymetlerin bulunduğu binanın;

#### a) Kullanım Amacı:

- Konut                       Büro                       Fabrika  
 Atölye                       Depo                       Diğer  
.....

#### b) Yapı Tarzı :

ALTERNATİF 1	ALTERNATİF 2
<input type="checkbox"/> Tam Kargir	<input type="checkbox"/> Betonarme Karkas
<input type="checkbox"/> Adi Kargir	<input type="checkbox"/> Yığma Kargir
<input type="checkbox"/> Ahşap	<input type="checkbox"/> Çelik Konstrüksiyon
<input type="checkbox"/> Diğer.....	<input type="checkbox"/> Diğer.....

*Bu bölümde "Deprem" hasarlarında, SADECE Betonarme Karkas, Çelik Konstrüksiyon, Yığma Kargir veya Diğer seçeneklerinden uygun olan işaretlenmelidir. Hasar nedeni Deprem seçilmişse otomatik olarak Alternatif 2 bölümü gemelidir.*

#### c) Binanın Konum ve Özellikleri :

- Kat adedi ve m2' si : ..... / ..... m2

#### • Bitişiklik Durumu :

*Bu bölüme komşu ve etkisi varsa çevredeki Rizikoların durumu ile varsa hasara olan etkileri belirtilmelidir.*

#### • Özellikleri :

*Bu bölüm özellikle binanın, binaların bulunduğu konum, belediye sınırları içinde olup olmadığı, yola doğru olan komumu, civarda dere / dere yatağı v.b. yerlerin olup olmadığı, yapı sınıfı (Yapı kullanma izin belgesi ya da emlak vergi beyannamesi v.b. belgelere dayanılarak), varsa kalorifer, asansör, havuz, çevre duvarı v.b. binaya ilave lüks getiren diğer özellikler gibi bilgilere yer verilmelidir.*

Mülkiyet hakkı sahibi: .....

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAIL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

d) Bina Sigorta Değeri :

*Bu bölüme bina teminatı var ise (yoksa bu bölüm çıkmamalı), hasara uğrasın uğramasın sigortalı binanın/binaların sigorta değerleri hakkında bilgi verilmelidir. Değer tespiti yapılırken;*

- Binalarda binanın metrekaresi ile aksine sözleşme yok ise eskimeli metrekare birim fiyatı ile bulunacak değer (Değerlendirmede mutlaka ortak mahaller de dikkate alınmalıdır.)*
- Poliçede çevre düzenlemesi/ bahçe düzenlemesi ya da çevre/istinat duvarı, havuz gibi kıymetler de teminat altına alınmışsa bu kıymetlerin değeri ayrıca tespit edilmelidir.*
- Binanın kısmen ya da tamamen yenilenmesi gerekiyorsa ve bu yenileme de binada ve mütehimlerinde hasardan bir gün önceki durumu itibariyle nitelik farkı doğuruyorsa, bu durum hasar tazminat hesabında olduğu gibi sigorta değeri hesabında da dikkate alınmalıdır.*
- Hesaplamalar KDV hariç yapılmalıdır.*

*Önemli Not: Tesisin büyüklüğüne karşın hasarın fazla olmadığı durumlarda sigorta şirketi ile görüşülerek, sigorta değerlemesinin yapılmasının mümkün olmadığı durumlarda gerekçesi belirtilerek değer tespiti yapılamadığı hususu açıkça belirtilmelidir.*

*I\_A bölümü birden fazla bina olması halinde tekrarlanabilir saha olmalı ve en alta tüm binaların toplam sig. değerinin yazılacağı bir bölüm eklenmelidir.*

*Muhteviyat başlığı altında ne kadar sigorta konusu kıymet başlığı (Makine Tesisat, Emta ya da Demirbaş v.b ) var ise bu bölüme "I-C), I-D), ... " olarak sıralanmalıdır.*

## 1-B) Muhteviyat/.....' m

*Her bir muhteviyat kalemi için asgaride aşağıdaki özellikler dikkate alınmalıdır.*

a)

- Cinsi ve Niteliği :
- Özelliği :
- Durumu/Görünüşü :

b) Sahiplik Durumu:

*Bu bölümde hasara konu kıymetlerin mülkiyetinin kime ait olduğu, emanet ve/veya konsinye olarak riziko mahalinde bulunup bulunmadıkları, bu kıymetler üzerinde varsa haciz, leasing v.b. haklar gibi hususlar irdelenmelidir.*

c) Sigorta Değeri:

- Muhteviyat kapsamındaki her bir hasarlı kıymet başlığının (Emtea, Makine Tesisat, Demirbaş v.b.) sigorta değeri, poliçe genel ve özel şartlarında belirtilen esaslara göre ve varsa belgeleri de eklenerek tespit edilmelidir.
- Hesaplamalar KDV hariç yapılmalıdır.

*I\_B,C.,... bölümü birden fazla muhteviyat ya da emtea açılımı (hammadde, yarı mamul v.b.) olması halinde tekrarlanabilir saha olacak ve en alta tüm muhteviyatın toplam sig. değerinin yazılacağı bir bölüm eklenecektir.*



EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAİL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

## 2) Sigortalı ve Faaliyet Konusu İle İlgili Bilgiler

### a) Sigortalının Sıfatı :

Mal Sahibi  Kiracı  Diğer .....

### b) Sigortalının Faaliyet Konusu :

*Bu bölüm sadece ticari/sınai rizikolar için doldurulacaktır. Programda bununla ilgili bir seçim sahası tanıtılacak olup (ticari ,sınai ve sivil olarak) ticari ya da sınai seçilirse bu bölüm görünecek.*

## 3) Hasara İlişkin Bilgi ve Bulgular

### 3-a) Hasarın Oluş Şekli ve Nedeni

*Bu Bölüme SADECE;*  
*a) Resmi makamların tutanaklarına,*  
*b) Sigortalının beyanına ,*  
*c) Bilirkişi ve/veya uzman rapor ve görüşlerine,*  
*d) Kanaatinize*  
*göre hasarın oluş tarihi, şekli ve nedeni detaylı olarak yazılmalıdır.*

### 3-b) Ekspertiz Bulguları

*Bu bölümde ayrıca hasarın neden ve niteliği konusunda yapılan tüm çalışmalar, protokoller, bilirkişi ve uzman görüşleri, talebedilen belgeler, sigortalı tarafından yapılan koruma, kurtarma çalışmaları ile bu çalışmaların sonuçları ve hasarla ilgili yorumlarınız yerelmalıdır.*

### 3 c) Eksik/Aşkın Sigorta Değerlendirmesi

*Bu bölümde HER BİR hasarlı kıymet için ayrı ayrı eksik sigorta olup olmadığı irdelenerek ,hangi seçenek uygunsa o seçenek seçilecektir. Eksik sigorta var ise SADECE çarpan hesabı ile oran bulunacaktır. Örneğin :*

a) ..... için;

**aa) Eksik sigorta var ise ;**

“ Sigorta bedeli, sigorta değerinden düşük olduğu için eksik sigorta sözkonusu olup, eksik sigorta çarpanı aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır.

*Poliçe endekli ise sigorta bedelinin endeks yüklenmiş bedel olmasına dikkat edilmelidir.*

$$\text{Eksik Sigorta Çarpanı} = 1 - \frac{(\dots \dots \text{Sigorta Bedeli})}{(\dots \dots \text{Sigorta Değeri})} = 0, \dots ”$$

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAİL

RAPOR NO  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

**bb) Aşkın sigorta var ise ;**

“Sigorta bedeli, sigorta değerinden fazla olduğu için aşkın sigorta sözkonusu olup, bu durum hasardan herhangi bir tenzilat gerektirmeyeceğinden, çarpan hesaplaması yapılmamıştır.”

**cc) Sigorta bedeli, sigorta değerine eşit ise**

“Sigorta bedeli, sigorta değerine uygun bulunmuş olup, eksik ya da aşkın sigorta sözkonusu değildir.”

**4) Hasarın Niteliği ve Miktarı**

**4-a) Sigortalının Talebi,**

Sigortalının Yazılı Talebi :  YOK  VAR ( Ek : .....)

*Bu bölüme sigortalının var ise yazılı yoksa şifahi talebi konusunda bilgi kaydedilmelidir.*

**4-b) Tespit Edilen Hasar Miktarı**

*Bu bölüme, talep olunan zarar kalem ve/veya zarar tutarlarından ilgili poliçe genel ve özel şartlarına göre tenzil edilenler varsa gerekli açıklamalar yazılmalıdır. Hasarın ana nedeninin dışında ek teminatlarla ilgili oluşan hasarlar da (Kiracı mali mesuliyet, iş durması v.b.) bu bölümde belirtilmelidir. Bu bölüme gerek görülürse talep ve tespit tablo halinde de yazılabilir.*

**4-c) Talep ve Tespit Arasındaki Farklılıklar**

*Bu bölüme de talep ile tespit arasındaki farklar ayrıntılı olarak açıklamalı ya da gereğine göre tablo halinde karşılaştırmalı olarak kaydedilmelidir. Talep, tespit ve farklar tek bir tablo halinde ise o takdirde 4-a) ve 4-b) bölümleri 4-c)' e refere edilebilir.*

*4-a,b ve c bölümlerinde standart belirlenmiş tablolar seçilebilecek olup bu üç bölüm de hasarlı kıymet bazında genişleme sahasına sahip olacaktır.*

## 5) Müşterek Sigorta/Çifte Sigorta/Diğer Sigorta Poliçeleri (Mevcut ise)

- *Bu bölümde mevcut ise müşterek veya çifte sigorta ve müşterek sigortacılarla ilgili bilgiler ve müşterek ya da çifte sigorta oranları hesabı kaydedilecektir.*

*Müşterek ya da Çifte sigorta yok ise ise bir cümle ile “ Sigortalı ile yapılan görüşme ve yapılan araştırmaya göre Müşterek ya da Çifte Sigorta tespit edilmemiştir” ifadesi kaydedilecektir.*

- *Yine bu bölümde koasürans var ise bu anlaşma ile de ilgili detaylı bilgi verilmelidir.*
- *Keza riziko konusu kıymet/kıymetlerle ilgili başka poliçe/poliçeler var ise o takdirde bu durum bu bölümde mutlaka açıklanmalıdır. Böyle bir durum yok ise de bu bölümde bu hususda da bilgi verilmelidir. Deprem hasarlarında DASK poliçesi ile ilgili bilgi de bu bölümde yerelmalıdır.*

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAİL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

## 6) Muafiyet

*Bu bölümde mevcut ise poliçe genel ve özel şartlarına göre tenzil edilmesi gereken muafiyet tutarı açıklanarak kaydedilmelidir. Muafiyet yok ise dahi bir cümle ile bu husus belirtilmelidir.*

## 7) Sovtaj

*Bu bölümde mevcut ise hasarlı kıymetler bazında tespit ve/veya takdir edilen sovtaj değerleri, tespit kriterleri de açıklanarak tutar olarak kaydedilmelidir. Sovtaj tayininde teklif / teklifler alınmışsa bu teklif detayları mutlaka ekleri ile ilişki kurulmuş olarak bu bölüme yazılmalıdır.*

## 8) Hasar Tazminat Hesabı

*Bu bölüme hasarlı kıymet bazında eksik sigorta, eskime, muafiyet, sovtaj tenzili ile varsa müşterek sigorta paylaşımı sonrası hesaplanacak ve tazmine esas hasar tutarı ayrıntılı olarak yazılacaktır. Bu hesaplamada poliçede özel koşul yok ise KDV dikkate alınmamalıdır.*

## 9) Sigortalı ile Varılan Mutabakat Durumu

Sigortalı ile hasar tutarı / miktarı üzerinde ;

**Mutabık Kalındı**

**Mutabık Kalınamadı**

Yazılı olarak ( Ek :  
..)

Mutabık kalınamama sebebi :  
.....

Şifahi olarak  
*Şifahi olarak seçilmişse  
buraya “ ..... ile  
mutabakat sağlanmıştır  
” ifadesi gelmelidir.*

.....

*Önemli Not : İş bu mutabakat sadece hasar/zarar tutarı ile ilgili ve sınırlı olup, tarafların ilgili poliçe genel ve özel koşullarına göre hakları saklıdır.*

## 10) Rücü Yorumu

*Rücu konusunda sigortalı mutlaka yönlendirilmeli ve ilk tespitle resmi makamlarca ya da bilirkişilerce tespit gereksinimi olup olmadığına karar verilmesi açısından mutlaka Şirkete ön bilgi / ön rapor verilmelidir. Bu bölüme de ayrıntılı olarak yapılacak rücu yorumunun yanısıra rücu imkanını sağlamaya yönelik yapılan çalışmalar hakkında detay bilgi yazılmalıdır.*

## 11) Riskin Durumu İle İlgili Gözlem ve Öneriler

*Bu bölüme yangın, yangın ek teminatları ve hırsızlık açısından riziko mahalinin ve bu mahalde bulunan taşınır kıymetlerin taşıdığı riskin değerlendirilmesi ve alınması gerekli tedbirlere ilişkin görüşler yazılmalıdır. Örneğin istif şekli bakımından sigortalı kıymetlerin su hasarları açısından taşıdığı risk, izolasyon kaybı yada eksikliğinin neden olacağı riskler, yangın duvarlarının olmaması ya da yeterli olmaması nedeniyle bitişik mahale yangının yayılma riski, depolanan kıymetlerin yanıcı ya da parlayıcı özelliklerle, riziko mahalinin karanlık ve kuytu bir yerde olması v.b.*

## 12) Sonuç ve Kanaat

*Bu bölümde hasar değerlendirmesinin genel bir yorumu yapılarak nihai belirtilmelidir.*

EKSPER ADI / ÜNVANI  
SİCİL NO  
ADRES  
TELEFON / FAKS  
E-MAIL

RAPOR NO :  
RAPOR TARİHİ :  
DOSYA NO/KAYIT NO :

### 13) EKSPERTİZ BİLGİLERİ

İLK EKSPERTİZ TARİHİ :

#### EKSPERTİZ ÇALIŞMALARI

<u>EKSPERTİZ TARİHİ</u>	<u>SAAT</u>	<u>ÇALIŞMA YERİ</u>
.....	Saat	.....
.....	Saat	.....
.....	Saat	.....
.....	Saat	.....
<b>TOPLAM Gün</b>	<b>..... Saat</b>	

*Bu bölüme bilgi mahiyetinde ekspertiz sürecinde tespite yönelik çalışmaların geçtiği yer, (örneğin Depo Sayımı /Aksaray v.b.) kaydedilmelidir.Yapılan büro çalışmasında en son satıra ve toplam saat olarak kaydedilmelidir.*

SON BELGE GELİŞ TARİHİ VE BELGE ADI : ... / ... / .....  
..... (Ek : ....)

#### GÖRÜŞÜLEN KİŞİ / KİŞİLERİN :

<u>ADI – SOYADI</u>	<u>SIFATI</u>	<u>TELEFON NUMARASI</u>
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

*Not : Bu bölüme riziko ile ilgili görüşülen kişiler ile tespitte yararlanan uzmanlar var ise tümünün bilgileri yazılacaktır.*

**14 - )EKLER :**

<u>Ek</u>	<u>Belge</u>	<u>Adedi</u>	<u>Belge</u>
<u>No</u>	<u>Adı</u>		<u>Geliş</u>
			<u>Tarihi</u>
Ek 1	.....	.../ ... /	<input type="checkbox"/> Asıl <input type="checkbox"/> Fotokopi <input type="checkbox"/> Faks
Ek 2	.....	... / ... /	<input type="checkbox"/> Asıl <input type="checkbox"/> Fotokopi <input type="checkbox"/> Faks
Ek ..	.....	... / ... /	<input type="checkbox"/> Asıl <input type="checkbox"/> Fotokopi <input type="checkbox"/> Faks
Ek ...	Fotoğr aflar		
Ek ...	Masraf Beyanı		

*(Fotograflar mutlaka olayı başından resmeder şekilde sıralı, numaralandırılmış , yanlarına açıklamaları yazılmış ve raporda ki ilgili metin bölümlerine atıf yapılmış şekilde albüm düzeninde tanzim edilmelidir.)*

*Ekli formata uygun form kullanılmalıdır.*

**NOTLAR :**

- 1) İş bu ekspertiz raporunda sigorta değeri ve hasar tutarı hesabında KDV dikkate alınmamıştır.
- 2) .....

Saygularımızla,

Ekspertizi Yapan  
Adı / Ünvanı  
Sicil No

***İş bu ekspertiz raporu ilgili sigorta poliçe genel ve özel şartlarını hiç bir şekilde haleldar etmemek kayıt ve şartı ile tanzim ve imza edilmiştir.***

**Not**

- 1) Kırmızı renk ile kutular içinde yazılan notlar bilgisayar ortamında ekspere yardım tuşu ile hatırlatıcı mahiyette görüntülenmelidir.
- 2) Yeşil renkli bölümler yapılacak bilgisayar programındaki işlemlere yöneliktir.
- 3) 15-16/02/2005 tarihli revizyon çalışmalarımızda yapılan değişiklikler göstermektedir.



## 2.4 Yurt İçi ve Yurt Dışı Hasarlar

### 2.4.1. Lloyd's Eksperi

Merkezi Londra'da bulunan Lloyd's Sigorta Şirketi tarafından hasar ekspertizi yapmak üzere yetkilendirilmiş kişilere denir.

### 2.4.2. Avarya Komiseri

Çalıştığı ülkenin kanunlarına göre hasar ekspertizi yapmaya yetkili olan kişilere denir.

## 2.5. Şahıs Sorumluluk Poliçeleri ve Ölümlü Hasarlar

### ➤ Aktüer

Sigortacılık tekniği ile buna ilişkin yatırım, finansman ve nüfus hareketleri konularında olasılık ve istatistik teorilerini uygulayan, tablolar hazırlayan ve raporlar oluşturarak kesin hesapları onaylayan kişidir

Hayat branşında faaliyet gösteren her sigorta şirketi, Aktüerler Siciline kayıtlı aktüerler arasından seçilen sorumlu bir aktüer çalıştırmak zorundadır. Şirket birden fazla aktüer çalıştırıyorsa bunlardan birini sorumlu aktüer olarak işe başlamasından itibaren 10 gün içinde Müsteşarlığa bildirir. Sorumlu aktüerin, yurtiçinde veya yurtdışında sigorta veya reasürans şirketlerinin, Türkiye Cumhuriyeti Emekli Sandığı'nın, Sosyal Sigortalar Kurumu'nun veya Bağ-Kur'un aktüer ya bölümlerinde toplam üç yıl süre ile mesleki uygulama görmüş olması şarttır. Sigorta Denetleme Kurulu ve Sigortacılık Genel Müdürlüğü'nde aktüer ya ile ilgili birimlerdeki mesleki faaliyetler de bu toplam sürede dikkate alınır.

Sorumlu aktüer, bu yönetmelikte belirtilen, Müsteşarlığa gönderilmesi gereken belgeleri onaylayarak, şirketin mali bünyesini sigorta sözleşmelerinden doğan yükümlülüğünün sürekli olarak karşılanabilir durumda olup olmaması açısından izlemek zorundadır. Yükümlülük karşılama yeterliliği oranını karşılayacak yeterli kaynakların var olup olmadığını araştırmak da bu izlemeye dahildir. Sorumlu aktüer, şirket yönetimine, onaya tabi işlemlerde hangi hesap tahminlerini kullandığını bir raporla açıklamak zorundadır. Şirket yönetim kurulu, sorumlu aktüere, görevinin yasalara uygun olarak yerine getirmesi için gerekli her türlü bilgi ve belgeyi vermekle yükümlüdür. Sorumlu aktüer, kendisine düşen görevleri yerine getirirken belgeleri onaylamayacağı veya sınırlı olarak onaylayacağı kanısına varırsa bu hususu, yönetime yazılı olarak bildirmek zorundadır.

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Eksperti tanımlayınız.	➤ Ekspert seçimi kısmını okuyunuz.
➤ Ekspert olmak için gerekli belgeleri sayınız.	➤ Gerekli belgeler kısmını okuyunuz.
➤ Ekspert olmak için gerekli nitelikleri sayınız.	➤ Eksperte aranan nitelikler kısmını okuyunuz.
➤ Ekspert görevlerini sayınız.	➤ Ekspertlerin görev ve sorumlulukları kısmını okuyunuz.
➤ Ekspertlerin çalışma şekillerini anlatınız.	➤ Ekspertlerin çalışma şekilleri kısmını okuyunuz.
➤ Ekspertiz hizmetini anlatınız.	➤ Ekspertiz kısmını okuyunuz.
➤ Aktüeri tanımlayınız.	➤ Aktüer kısmını tanımlayın.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### A. ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet sonucunda hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayınız.

1. Sigorta edilen risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatlı kıymet tespiti, ön ekspertiz gibi işleri mutad meslek olarak yapan gerçek kişiye ne denir?

- A) Ekspertiz
- B) Aktüer
- C) Sigortacı
- D) Ekspertiz

2. Aşağıdakilerden hangisi eksper olmaya engel değildir?

- A) Taksirli suçlardan ceza almak,
- B) Medeni haklarını kullanabilmek
- C) Yüz kızartıcı suç işlemek
- D) Vergi kaçakçılığı yapmak

3. Ekspertizler, görevi kabul etmez ise durumu kaç gün içinde yazılı olarak başvuru sahibine bildirmek zorundadır?

- A) 1
- B) 2
- C) 3
- D) 4

4. Herhangi bir hasar durumunda sigorta şirketinin sigortalının mal veya bedeni üzerinde meydana gelecek hasarları tespit etmesi için görevlendirdiği eksperin yapmış olduğu tespit faaliyetleri hizmeti aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Ekspertiz
- B) Merkezi veri tabanı
- C) Ekspertiz
- D) Hasar ihbarı

5. Sigortacılık tekniği ile buna ilişkin yatırım, finansman ve nüfus hareketleri konularında olasılık ve istatistik teorilerini uygulayan, tablolar hazırlayan ve raporlar oluşturarak kesin hesapları onaylayan kişiye ..... denir.

### DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz.

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

## B. UYGULAMALI TEST

Uygulama faaliyetinde yapmış olduğunuz çalışmaları aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1. Ekspert sigortalının zararını tespit etmeye çalışan meslek elemanı mıdır?		
2. Yüz kızartıcı suçlar, hileli iflas, vb gibi suçları işleyenler ekspert olabilir mi?		
3. Ekspert tespit ettiklerini bir rapor haline dönüştürür?		
4. Aktüer nüfus hareketleri konusunda istatistikî tablolar hazırlayan kişidir.		

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı gözden geçirin. Eğer sonuca ulaştıysanız bir sonraki uygulama faaliyetine geçebilirsiniz. Sonuca ulaşamadıysanız uygulama faaliyetini yeniden gözden geçirin. Adımların aksayan bölümlerini öğretmeninizle konuşunuz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

## A. OBJEKTİF TESTLER

Bu modül sonucunda hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayınız. Soruların sadece bir doğru cevabı vardır.

1. Kazaya karışan bir aracın sürücüsünün kasıtlı olarak kaza yaptığı anlaşılmıştır bu kaza hakkında sigorta şirketinin yapacağı iş nedir?

- A) Suç duyurusunda bulunur.
- B) Zararı öder.
- C) Zararı ödemez.
- D) Hiçbiri

2. İş yerinde yangın çıkan bir kişi bu durumu sigorta şirketine 10 gün sonra bildirmiştir. Sigorta şirketinin hasar karşısında takınacağı tutum aşağıdakilerden hangisidir?

- A) Sigorta şirketi zararı süre geçtiği için ödemez.
- B) Sigorta şirketi en kısa zamanda hasarı öder.
- C) Sigorta şirketi zarar için eksper tayin eder.
- D) Hiçbiri.

3. Gemi ve yükünün uğradığı olağan dışı zara ziyan ile sefer esnasında yapılan olağanüstü masraflara ne denir?

- A) Ekspertiz
- B) Avarya
- C) Riziko
- D) Hasar

4. Aşağıdakilerden hangisi eksperin görevi değildir?

- A) Sigorta hasarlarını incelemek.
- B) Hasarın nedenini araştırmak
- C) Hasarın miktarını belirlemek.
- D) Hasarın giderilmesini takip etmek.

5. Aşağıdakilerden hangisi eksperle ilgili söylenemez?

Eksper görevi kabul etmez ise en geç iki gün içinde yazılı olarak bildirir. Görevi kabul etmediğini bildirmeyen eksper kabul etmiş sayılır. Kurtarıma imkânı bulunduğunu tespit ederse bildirmek zorunda değildir. Belgelerden suret isteyebilir.

---

6. Yaralanan kişinin tedavi giderlerini gösteren faturalar, hastane/doktor raporları ve eğer maluliyet söz konusu ise iş gücü kaybı oranını gösteren hastane heyet raporunu ..... talep ediyorsa ibrazı zorunludur.

7. .... asıl görevleri konusu yalnızca sigorta olan ve incelenmesi istenilen kayıp ve hasarın neden ve niteliği ile miktarını bizzat inceleyip belirlemektir

## B. PERFORMANS TESTİ

Modül ile kazandığımız yeterliği aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ	Evet	Hayır
1. Rizikonun gerçekleşmesi durumunda meydana gelen kayıp ve zarara hasar mı denir?		
2. Eğer hasarda kasıt varsa zarar ödenir mi?		
3. Hasarda kusur varsa zarar ödenir mi?		
1. Yangın durumunda alarma devreye sorulmalı?		
2. Yangın durumunda itfaiyeye haber verilmeli mi?		
3. Yangında kurtarma imkânı varsa kurtarma yapılmalı mı?		
1. Nakliyat hasarı bir emtianın bir yerden bir yere taşınması mı?		
2. Nakliyat hasarları 40 içinde mi ödenir?		
3. Malın taşınması sırasında sele kapılması nakliyat hasarına girer mi?		
1. Hasarı öğrenildiği tarihten itibaren 15 gün içinde mi şirkete bildirilir?		
2. Sigortalı hasar engellemek için her türlü tedbiri almaya zorunlu mudur?		
3. Oluşan zararın tahmini miktarını sigortacıya bildirmeli midir?		
1. Hırsızlık suçu işleyen eksper olabilir mi?		
2. Yüz kızartıcı suç işleyen eksper işine devam eder mi?		
3. 6 ay hapis cezası olan kişi eksper olabilir mi?		
1. Eksperin görevlerinden biri hasarın nedenini tespit etmek mi?		
2. Eksper hasar miktarını inceleyip belirtir mi?		
3. Eksper hasarın giderilmesini takip eder mi?		
1. Ekspertiz raporunu eksper mi düzenler?		
2. Eksper tek tip ekspertiz raporunu mu kullanır?		

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

1-	HASAR
2-	D
3-	C
4-	D
5-	5 İŞ GÜNÜ

## ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

1-	A
2-	B
3-	B
4-	C
5-	AKTÜER

## MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1-	C
2-	A
3-	B
4-	D
5-	C
6-	TAZMİNAT
7-	EKSPERLERİN



## ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- İnternet
- İşletme fakülteleri, iktisat fakülteleri, muhasebe fakülteleri ve sigortacılık bölümünün bulunduğu yüksek okullar
- Sigorta şirketleri
- TSRSB

## KAYNAKÇA

- ALPER, Enver, Afıtap Öndaş Güvel, **Sigortacılık**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2004.
- İş-kur
- Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliđi.
- URALCAN G. Şebnem, **Temel Sigorta Bilgileri ve Sigorta Sektörünün Yapısal Analizi**, Beta, İstanbul, 2004.