**HASAR**

**1.HASAR TESPİTİ**

Sigortalının temel prensibi karşılıklı iyi niyet ilkesine dayanır. Poliçenin satılması ile sigortacının görevi bitmez, tam tersine hasarın oluşmasıyla görev tam olarak başlar.

Sigortalılara bu hizmeti sunarken, tazminatın en kısa sürede ve yeterli düzeyde (kurallar dahilin de) ödenebilmesi için (ki bunun mantıklı ölçülerde uygulanması gerekir) sigorta şirketi ile birlikte, acentelere, eksperlere ve sigortalılara da önemli görevler düşmektedir.

**2.HASAR OLAYI NASIL TANIMLANIR?**

Poliçe ile verilen teminatlardan herhangi birinin (rizikonun) gerçekleşmesi sonucu meydana gelen zarara **HASAR** denir.

Hasar, poliçe kapsamı içinde değerlendirilen bir olay ise zara doğrudan bir hususu ifade eder. Yani sigortacı için her hasar zarar doğuran biri olayı ifade etmeyebilir.

**Örneğin:** poliçede belirlenen muafiyetin altında kalan hasarlar sigortacı için zarar doğuran hasarlar değildir.

**3.HASAR İHBARINI KİMLER YAPAR?**

Poliçenin bir sözleşme, akit olduğunu bilmekteyiz.

Poliçenin tanzim ve kabulünü takiben, sigortalının ve sigortacının vazgeçilmez hukuki sorumlulukları başlar. Bu sorumluluklardan biriside rizikonun gerçekleştiğinin sigortacıya bildirilmesidir. İşte bu bildirim işlemine **hasar ihbarı** denir.

**3.1 HASAR İHBARI**

Sigortalının kendisi, temsilcisi veya yetki verdiği üçüncü kişiler, sigorta şirketine, acenteye veya müşteri temsilcisine yazılı veya sözlü olarak yapılabilir.

**3.1.1 Hasar İhbarında Nelere Dikkat Edilir?**

Hasar ihbarı ne kadar detaylı ve poliçe bilgileri her şeyi ile tam olursa (sigortalıdan-sigortacıya) hasar yerine ulaşmak, eksperi yönlendirmek de o derece hızlı gerçekleşir. Her branştaki hasarda bilgisayar ortamı olmadığı durumlarda, ya yazılı beyan ya da hasar ihbar formu gibi belgelerin düzenlenmesi uygundur.

**Hasar İhbarında Mutlaka Öğrenilmesi Gerekli Bilgiler**

* Poliçenin hangi branşa ait olduğu
* Acente numarası
* Sigortalının adı, soyadı, telefonu
* Riziko mahallinin adresi
* Hasarın olduğu yer
* Hasar tarihi, saati, oluş biçimi
* Poliçenin başlangıç ve bitiş tarihi
* Kaza branşlarında eğer ki gönderildiyse aracın tamir edileceği yerin adresi
* Yaklaşık hasar tutarı
* İhbar yapan kişinin bilgileri
* Ödeme yapılması durumunda banka hesap numarası

**Sigortalıya Verilmesi Gereken Bilgiler**

* Branşlar itibariyle dosya numarası
* Hasar dosyası için gerekli belgeler
* Hangi eksperin tayin edildiği ve telefonu
* Hasar ihbarını alan personelin bilgileri
* Hasar işlemleri yürütecek birimin bilgileri
* Hasar tazminatı

**4. HASAR TAZMİNATI ÖDENMESİNDE TARAFLARIN GÖREV VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ**

**4.1.1.Acentenin Yükümlülükleri**

* İhtiyaca uygun olarak tanzim edilmiş olan sigorta poliçesiyle sigortalının karşılaşma olasılığı olan risklere karşı güvensiz kalmaması için ona her türlü bilgi desteğini vermeli,
* Hasar ihbarında bulunulması ve hasar anında sigortalısına her türlü (zararın yarattığı gerilim ve üzüntüyü azaltacak) ilgi, destek ve çalışmayı yapmalı,
* Gerekli kurallar ve iyi niyetler dahilinde, sigortalısının sigorta bedelini, gerçek sigorta değerine uygun olarak tespiti ile eksik sigorta uygulanmasına mahal vermemeli,
* Hasar dosyası ile ilgili tüm bilgi ve belgeleri zamanında ve eksiksiz tamamlanabilmesi için sigortalısıyla işbirliği içinde olmalı.

**4.1.2.Sigortalıların Yükümlülükleri**

* Hasarın gerçekleştiğini öğrendiği tarihten itibaren en geç 5 iş günü içinde sigortacıya bildirimde bulunmalı,
* Sigortalı değilmişçesine gerekli kurtarma ve koruma önlemlerini almalı ve bu amaçla sigortacı tarafından verilen talimatlara uymalı,
* Sigortacı ve sigorta ettiren için sağlanması mümkün tüm bilgi ve belgeleri zamanında sigortacıya vermeli,
* Zararın tahmini miktarını belirtir yazılı bir belge (istenmesi halinde) sigortacıya vermeli,
* Üçüncü şahısların haksız veya kusursuz fiil sonucu meydana gelen hasarlar varsa tanıkların kimlikleri ve adreslerini en yakın yetkili makama bildirilmelidirler.
* Hasardan sonra sigortalılar öncelikle acentelerini (sigortayı ilk yapanı) ararlar. Acentelerde hasarı öğrenilmesini ve müteakip ihbarı Genel Md. veya Bölge Md. Hasar birimlerine yapabilecekleri gibi, sigortalılarda direk kendileri hasar ihbarını yapabilirler. Akabinde (süre içerisinde) hasar departmanı arandığında bildirilmesi gerekli hususlar şunlardır;

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**POLİÇE NO :** Acente kodu, araç kodu poliçe no

**POLİÇE VADESİ :** Poliçenin başlangıç ve bitiş tarihi

**SİGORTALI :** Sigortaya konu olan şeyin tam olarak izahı

**HASAR İLE İLGİLİ BİLGİ :** Bilgi alınabilecek kişinin adresi, telefonu,

Sigorta bedeli; Hasarın vuku bulunduğu teminatın bedeli ve toplam sigorta bedeli ayrı ayrı belirtilmeli.

**HASAR TARİHİ - YERİ : ---- / ---- / ---- (--)**

**TAHMİNİ HASAR : ---------------- TL.**

**EKSPERTİZ ADRESİ-TELF. : ------------------**

**-ŞAHISA AİT BİLGİLER**

**ADI-SOYADI :** Mesuliyet poliçelerinde 3.şahıs / şahısları bilgiler

**ZARAR GÖREN ŞEY :** Trafik poliçelerinde aracın marka, model plaka vb…

**5. TAZMİNAT İŞLEMLERİ**

Hasara konu tazminat işlemleri, rizikonun gerçekleşmesi ile başlayan ve tazminatın ödenmesine kadar devam eden bir süreç içinde ve belli aşamalardan geçerek sonuçlanmaktadır.

Bu aşamalar kısaca şöyledir:

**5.1. TAZMİNATIN ÖDEME AŞAMALARI**

Konuya hasarın incelenmesi açısından baktığımızda bu inceleme bir bakıma sigorta sözleşmesinde soyut kavram ve terimlerle belirlenen teminatların somut bir olayla karşılaştırılmasıdır. Bu karşılaştırma aşağıda belirteceğimiz hususlarda yapılmaktadır.

**5.1.1. Ziya ve Hasarın Sigortacıya Bildirilmesi (İHBAR AŞAMASI)**

Sigortanın çeşidine göre hasar ihbarı alınırken istenecek belgeler aşağıda branşlar bazında ele alınmıştır.

**A) KASKO SİGORTALARI**

* Poliçe no, başlangıç-bitiş tarihi, aracın markası, cinsi, plakası ve sigorta bedeli
* Poliçe (imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi)
* Kazanın meydana geldiği yer, tarih
* Kazanın zaptı (kaza tespit tutanağı, ) aslı veya onaylı sureti veya yazılı beyan
* Alkol muayene raporu
* Aracın hasarlı kısımlarının fotoğrafı
* Aracın ruhsatı, sürücünün ehliyeti
* Prim makbuzu veya ödeme belgeleri
* Aracın yapılacağı servis adresi
* Serviste (gerektiğinde) fotoğrafların çektirilmesi
* Aracın çalınıp da 30 gün içinde bulunmaması durumunda müracaat ve bulunmadığına dair yetkili mercilere düzenlenecek zabıtlar ve trafikten çekme belgesi
1. **MECBURİ VE İHTİYARİ MALİ MESULİYET SİGORTALARI**

Sigortalı aracın kusurlu olması durumunda sigortalı veya üçüncü (mağdur) kişilerce yapılacak ihbarlarda;

i) Bedeni Zararlarda (Ölüm ve Yaralanma):

* Poliçe (imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi)
* Kusur durumunu gösteren kaza zaptı (kaza tutanağı, raporu) aslı veya onaylı sureti
* Veraset ilamı,
* Ölüm raporu,
* Vukuatlı nüfus örneği,
* Hastane Kat’i raporu (yaralanma için),
* Hastane ve tedavi masraf makbuzları (yaralanma için),
* Sigortalı araç Bilgileri (İ.M.M. poliçesinde),
* Araç Kullanan kişinin ehliyet ve diğer bilgileri (İ.M.M. poliçesinde),
* Mahkeme kararı ile ödenen tazminat varsa karar metni, icra emri ve tahsilat makbuzu,

ii) Maddi Zararlarda:

* Poliçe (imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi)
* Kaza zaptı,
* Üçüncü şahsa ait aracın ruhsatı, sahibi ve ehliyeti,
* Aracın yapılacağı servis, tamirci adresi,
* Sigortalının üçüncü şahıslara sulhen anlaşma yoluna gitmesi durumunda sigorta şirketinden muvafakat istemesi,
* Sigortalı aleyhine dava açıkmışsa davanın ihbarı,
1. **CAM SİGORTALARI**
* Poliçe, numarası, vadesi, sigortalı, sigorta bedeli, (poliçenin imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi),
* Zabıt veya hadise ile ilgili beyan yazısı,
* Kırılan camların ebatları ve poliçedeki sigorta değerleri,
* Sigortalı camların bulunduğu yerin adresi,
* Fatura (eksperin görevlendirilmediği zaman),
* Prim makbuzu,
1. **HIRSIZLIK SİGORTALARI**
* Poliçe, numarası, vadesi, sigortalı, sigorta bedeli, (poliçenin imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi),
* Polis müracaat ve görgü zaptı tutturulması,
* Sigortalı yerin adresi ve çalınan eşyalara ait tahmini değer,
* Çalınan eşya ve malların bulunup bulunmadığına dair zabıt (olay tarihinden 30 gün geçtikten sonra) ,
* Prim makbuzu,
1. **İŞVEREN HUKUKİ SORUMLULUK SİGORTALARI**
* Poliçe (imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi),
* Kaza ile ilgili tutanaklar,
* Kazazede işçinin kimliği,
* Kaza yeri ve tarihi,
* İş güvenliği müfettiş raporları,
* Hastane Kat’i raporu,
* Ücret pusulası (işçinin almış olduğu son altı aylık maaş bordrosu),
* Sosyal Güvenlik Kurumunca (SGK) kazazede işçiye yapılan ödemeler,
* Gerek kazazede işçi gerekse SGK tarafından işveren aleyhine tazminat davası açılmış ise bununla ilgili dava dilekçesi ve cevap yazısı, eğer dava sonuçlanmış ise ilgili karar, icra emri vs.,
* Prim makbuzu veya ödeme belgeleri,