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:

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.

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

B) 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,

C) 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,

D) 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,

E) 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,

F) FERDİ KAZA SİGORTALARI

i) Ölümle İlgili Başvurularda:

- Poliçe (imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi)

- Kaza zaptı (kaza tutanağı, raporu) aslı veya onaylı sureti

- Veraset ilamı,

- Ölüm raporu,

- Vukuatlı nüfus örneği,

- Ölen kişinin kaza yapan sigortalı aracın yolcusu olduğunu belgelendirilmesi (koltuk ferdi kaza poliçeleri için),

- Prim makbuzu,

- Ücretli şoförün veya muavinin sigortalı araçta çalıştıklarına dair resmi makamlardan alınacak belge (şoför ferdi kaza poliçeleri için),

ii) Maluliyetle İlgili Başvurularda:

- Poliçe (imzalı, asıl nüsha veya fotokopisi)

- Kaza zaptı (kaza tutanağı, raporu) aslı veya onaylı sureti

- Maluliyet derecesini gösterir hastane kati raporu,

- Malul kalan kişinin kaza yapan sigortalı aracın yolcusu olduğunu belgelendirilmesi (koltuk ferdi kaza poliçeleri için),

- Prim makbuzu,

- Ücretli şoförün veya muavinin sigortalı araçta çalıştıklarına dair resmi makamlardan alınacak belge (şoför ferdi kaza poliçeleri için),

G) NAKLİYAT EMTİA SİGORTALARI

- Poliçe asıl (cirolu),

- Kaza ile ilgili tutanaklar(kaza zaptı),

- Fatura orijinal sureti,

- Araçla ilgili evrak,

- Rucu mektubu ve cevabi yazı aslı,

- Ademi teslim mektubu,

- Fotoğraf (Hasar Mahallinde),

- Hasar talep yazısı,

İTHALAT’TA İHRACAT’TA

- Poliçe asıl (cirolu), İthalattan istenilen evraka ek olarak;

- Kaza ile ilgili tutanaklar(kaza zaptı), - Çeki listesi,

- Fatura orijinal sureti, - Ekspertiz Raporu aslı,

- Araçla ilgili evrak, - Gümrük Çıkış Beyannamesi

- Rucu mektubu ve cevabi yazı aslı,

- Ademi teslim mektubu,

- Fotoğraf (Hasar Mahallinde),

- Hasar talep yazısı,

Yukarıdaki evraklar standart evraklar olup hasarın özelliğine göre ekstra bilgi ve belgelere ihtiyaç duyulabilir, bu durumlarda ihbar aşamasında sigorta şirketi hasar departmanından gerekli belgelerin listesi istenmelidir. Sigortalıda sigortacıda bu belgeleri karşılıklı teyitleşerek tamamlamalıdırlar.

Ekspertizin Yapılması Aşaması

Tazminat ödenmesi ile ilgili süreçte diğer bir aşamada zarar gören sigortalı unsurun ekspertizinin yaptırılmasıdır. Yani uğranılan zararın tespit çalışmasıdır. Sigorta şirketince görevlendirilen eksper, zarar gören mal ya da malları olay yerinde veya muhafaza edildiği yerde görüp inceleyerek zararın nedenini, kapsamını ve tutarı hakkında öngörüde bulunur. Daha sonra yaptığı bu çalışmayı bir rapor halinde sigorta şirketine sunar. Eksperin inceleme ve rapor hazırlama safhalarında elde bulunacak bilgi ve belgeler ( kaza raporu, fatura, taşıma senedi, sigortalı ve ilgililerin ifadeleri vb.) eksperin işini kolaylaştıracak olup, işi hızlandırır. Bu aşamada sigortalı veya çalışanları sigortalı değilmişçesine hareket etmeli ve hasar ve ziya’nın artmasını önleyici her türlü önlemi almalıdırlar. Diğer taraftan sigortalı veya çalışanları, sigortacının rücu hakkını koruyabilmesi için olaydan sorumlu olabilecek kişi veya kişileri kurumları da uyarıcı tedbirleri aldırmalıdırlar. Bu durumlar sigortalı ve çalışanlarının yasa ve sigorta sözleşmelerinde düzenlenmiş ve yerine getirilmesi zorunlu yükümlülükleridir.

“(NOT: bu ünitenin ardından gelen ünitede de kısaca bu konudan bahsedilecek olup, burada sadece eksperin tayininin söz konusu olduğu anımsatılmaktadır. Ayrıca Ekler bölümün de Sigorta Eksperleri Yönetmeliği yer almaktadır)”

HASAR DOSYASININ İNCELENMESİ

HASAR DOSYASI İÇİN GEREKLİ EVRAKLAR

Ekspertiz aşamasını, hasar ile ilgili tüm belgeler toplanarak oluşturulan hasar dosyasının incelenmesi izlemektedir. Bu hasar dosyası inceleme aşamasında dosya içerisindeki belgeler incelenerek sigortalı unsurun (şeyin) uğradığı hasar ve ziya sigorta sözleşmesi kapsamındaki teminatlar dahilin demi oldu yoksa aksimi diye karar verilir.

Hasar ödemesinin yapılabilmesi için dosyanın eksiksiz olması gerekir. Sigorta branşlarına göre dosya içinde yer alması gereken belgeler değişiklik göstermektedir. Bu değişiklik riziko türü ve sigortalı şeye göre de değişir.

Aşağıdaki branşlarda ilgili evrak bilgileri incelenecektir:

- KAZA Branşı

- YANGIN Branşı

- NAKLİYAT Branşı

- MÜHENDİSLİK Branşı

Kaza Branşı

Çarpma- Çarpılma Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Trafik kazası tespit tutanağı

- Alkol raporu (tasdikli örneği)

- Ruhsat fotokopisi

- Ehliyet fotokopisi

- D / M (dain-i mürtehin) varsa ilgili kurumdan alınacak muvaffakatname

- İrsaliye (yük taşımaya mahsus araçlarda)

- Aracın hasarlı haliyle çekilmiş fotoğrafları

Araç Çalınması Hasarları

- Aracın çalınması ve çalındığı günden itibaren 30 gün içinde bulunamaması durumunda

- Karakol müracat tutanağı (tasdikli örneği)

- Karakol bulunamadı yazısı (tasdikli örneği)

- Oto hırsızlık masasından bulunamadı yazısı (tasdikli örneği)

- Çalınmıştır kaşeli ruhsat aslı

- Maliyeden borcu yoktur yazısı (tasdikli örneği)

- Maliyeden silindi belgesi (tasdikli örneği)

- Poliçe ve makbuz asılları

- Aracım tüm anahtarları (asıl ve yedek)

- D / M (dain-i mürtehin) varsa ilgili kurumdan alınacak muvaffakatname

Radyo-Teyp ve Stepne Çalınması Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Karakol müracaat ve görgü tespit tutanağı (tasdikli örneği)

- Hasar tarihinden itibaren 30 gün sonra ilgili karakoldan alınacak bulunamadı yazısı (tasdikli örneği)

- Ruhsat fotokopisi

- D / M (dain-i mürtehin) varsa ilgili kurumdan alınacak muvaffakatname

Trafik Sigortası (Zorunlu Mali Sorumluluk) Hasarları

-Poliçe örneği

- Trafik kazası tespit tutanağı (tasdikli örneği)

- Alkol raporu (tasdikli örneği)

- Ruhsat fotokopisi (3.şahıs aracının)

- Aracın hasarlı haliyle çekilmiş fotoğrafları (3.şahıs aracın)

- Poliçede plaka belirtilmemiş ise sigortalı aracın ruhsat fotokopisi

Ölüm veya Yaralanma Hasarları

- Poliçe örneği

- Trafik kazası tespit tutanağı (tasdikli örneği)

- Veraset ilamı (tasdikli örneği)

- Vukuatlı nüfus kayıt örneği

- Ölüm raporu (savcılık veya adli tıp)

- Hastane ve tedavi masraf makbuz asılları (yaralanmalarda)

- Tazminat mahkeme kararıyla ödenmiş ise mahkeme kararı, icra emri ve ödeme makbuzu

- Poliçede plaka yazılmamışsa sigortalı aracın ruhsat fotokopisi

Cam Kırılması Sigortaları Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Zabıt veya beyan

- Fatura (eksper gönderilmediği durumlarda)

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Hırsızlık Sigortası Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Karakol müracaat ve görgü tespit tutanakları (tasdikli örneği)

- Hasar tarihinden itibaren 30 gün sonra ilgili karakoldan alınacak bulunamadı yazısı

- Envanter giriş ve çıkış belgesi (ticari emtiada)

- Vergi levhası (ticari sigortalarda)

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Yangın Branşı

Yangın Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- İtfaiye raporu (tasdikli örneği)

- Hasar talep namesi

- Karakol tutanakları (tasdikli örneği)

- Savcılık takipsizlik raporu

- Hasarla ilgili fotoğraflar

- Hasar binada meydana gelmiş ise tabu fotokopisi veya kira kontratı

- D / M (dain-i mürtehin) ve varsa ilgili kurumlardan alınacak muvaffakatname

Dahili Su ve Sel-Su Baskını Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Hasar talep namesi

- Tapu fotokopisi veya kira kontratı

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Fırtına Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Meteoroloji raporu

- Hasar talep namesi

- Tapu veya kira kontratı

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Hırsızlık Sigortası Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Karakol müracaat ve görgü tespit tutanakları ( tasdikli örneği)

- Hasar tarihinden 30 gün sonra ilgili karakoldan alınacak bulunamadı yazısı

- Envanter giriş ve çıkış belgesi (ticari emtiada)

- Vergi levhası (ticari sigortalarda)

- Tapu veya kira kontratı (konut sigortalarında)

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Nakliyat Branşı

Tekne Sigortası Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Deniz raporu ve mürettebat ifadeleri

- Geminin liman kaydı

- Gemi adamları listesi

- Denize elverişlilik belgesi

- Meteoroloji raporu

- Takipsizlik raporu

- Seyir jurnali (güverte ve makine)

- Gemideki yükle ilgili belgeler

- Tamir teklifleri

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Emtia Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim makbuzları

- Taşınan emtianın faturası

- Konşimento (taşıma senedi, irsaliye)

- Kargo raporu

- Ambar rezerve tutanağı

- Gümrük muayene tutanağı

- Navlun faturası

- Hasar resimleri

- Hasar trafik kazası sonucu oluşmuş ise trafik zaptı, ehliyet, ruhsat fotokopileri

- Gümrük çıkış beyannamesi (ihracat) veya giriş beyannamesi (ithalat)

- Nakliyeciye çekilen protesto yazısı

- Yurt dışında olan hasarlarda en yakın Lldoy’s acentesine müracaat edilerek ekspertiz yaptırılacaktır.

Mühendislik Branşı

İnşaat ve Montaj Sigortaları Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Olayla ilgili tutanaklar

- Hasarın mahiyetine göre diğer belgeler (fırtına hasarlarında meteo raporu)

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Makine Kırılması ve Elektrik Cihaz Sigortaları Hasarları

- Poliçe örneği

- Prim ödeme makbuzları

- Olayla ilgili tutanaklar

- Hasarın mahiyetine göre diğer belgeler

- Teknik servis raporları

- Hasarla ilgili fotoğraflar

Hasar dosyalarının, belge açısından tamamlanarak dosyanın biran önce tetkik edilmesinin sağlanması açısından belgelerin bir defada ve eksiksiz bir şekilde gönderilmesi gerekir.

SİGORTA EDİLEN MENFAAT VE ŞEY İLE ZARAR GÖREN MENFAAT VE ŞEYİN AYNI OLUP OLMADIĞININ SAPTANMASI

İncelenmeye, sigorta poliçesinde yazılı menfaat ve sigortalı şey ile zarara uğrayan şeyin (taşınır veya taşınmaz mal yahut sorumluluk vb.) karşılaştırılması ile başlanır. Bu karşılaştırma sigortalı şeyi belgeleyen fatura, irsaliye, tapu senedi ve benzeri belgeler ile yapılır.

Bundan amaç, zarar gören şey ile onun üzerinde menfaati olan kişinin, sigortalımız zarar gören şeyin de sigorta edilerek teminat verilen şey olduğunun belirlenmesidir. Bu karşılaştırma ayrıca ekspertiz sırasında yapılan saptamalar ve bu saptamalar içeren ekspertiz raporundaki belirlemeler kaza veya hasar ile ilgili fotoğraflardan yapılan tanıma ile de desteklenmelidir. Bu arada doğal olarak, olayın sigortalı içinde veya sefer sırasında olup olmadığı da araştırma kapsamında incelenerek araştırılır.

HASAR VE ZİYA’NIN YAKIN NEDENİNİN ARAŞTIRILMASI

Zarar gören menfaat ve şeyin sigorta sözleşmesinde güvence altına alınan sigortalı menfaat ve şey ile aynı olduğu belirlendikten sonra ziya veya hasara neden rizikonun sigorta sözleşmesi ile güvence altına alınıp alınmadığı araştırılır.

Bunun için ekspertiz raporunun ve olay ile ilgili diğer belgelerin değerlendirilmesi ve hasarın yakın nedeninin bir başka ifade ile sigortalı şeye zarar veren rizikonun saptanması zorunludur. Bu da sigorta eksperlerinin temel görev ve işlevlerinden biridir.