**HASAR TUTARININ BELİRLENMESİ**

Hasarın yakın nedeninin güvence altına alınmış bir riziko olduğu belirlendikten sonra zararın parasal tutarı “makul onarım masrafları” kuralı dikkate alınarak, olayla ilgili olan onarım ve yenileme masrafları, varsa sigortalının yaptığı hasar belirleme masrafları toplamı hasar tutarı olarak belirlenir.

Sigortacılar, sigortalı şeyin sadece makul onarım masrafları tazmin etmekle yükümlüdürler.

Sigortalı onarımı fırsat bilerek sigortalı şeyi daha ileri bir teknolojik düzeye getirmek veya arzu ettiği şekle veya renge dönüştürmek isteyebilir. Örneğin onarımı fırsat bilerek otomobilini metalik boyaya çevirmek isterse, sigortacı normal boya masrafını tazmin edecek farkın sigortalı üstlenecektir. Çünkü metalik boyalı otomobil değil, normal boyalı otomobil sigorta edilmiştir. Bu arada sigorta değeri ile sigorta bedeli de kararlaştırılarak varsa eksik sigorta ilkesi uygulanır.

**Yangın Sigortalarında Tazminatın Hesaplanması**

1. Ticari emtia rizikonun gerçekleşmesinden bir önceki iş günü piyasası alım fiyatı esas tutulur.
2. Fabrika veya imalathanelerde imal halinde bulunan maddelerde rizikonun gerçekleşmesinden bir iş günü önceki piyasa fiyatına göre ham madde ve malzemenin satın alınması için ödenecek bedellere o güne kadar yapılan imal masrafları ve genel giderlerden gereken payın eklenmesi suretiyle bulunur. Ancak bu suretle saptanan tazmin kıymeti hiçbir zaman bu maddelerin rizikonun gerçekleşmesinden bir iş günü önceki piyasa alım fiyatını geçemez.
3. Her türlü sanayi tesisatı ve makinalar alet, edevat ve demirbaşlarda yenilerinin satın alınması için ödenecek bedel esas tutulur. Ancak bu bedelden eskime ve aşınma ve başka sebeplerden ileri gelen kıymet eksilmeleri düşüleceği gibi yenilerinin randıman ve nitelik farkları varsa bu farklarda dikkate alınır.
4. Her türlü ev eşyası ve kişisel eşyalarda yenilerinin satın alınması için ödenecek bedel esas tutulur. Ancak bu bedelden eskime ve aşınma ve başka sebeplerden ileri gelen kıymet eksilmeleri indirilir.
5. Binalarda rizikonun gerçekleştiği yer ve tarihte piyasa rayiçlerine göre bulunan yeni inşa bedeli esas alınır. Ancak bu bedelden eskime, yıpranma ve başka sebeplerden ileri gelen kıymet eksilmeleri indirilir. Bina yeniden inşa edilmeyecekse tazmin kıymeti binanın rizikonun gerçekleşmesinden bir gün önceki alım satım değerinden arsa kıymeti düşülmek suretiyle bulunur.

Yukarıdaki prensipleri dahilinde zararın tespitinde taraflar anlaşamadıkları taktirde zarar miktarının tayini için hakem bilir kişilere gidilmesini kararlaştırabilirler, bu durumda poliçe genel şartlarının “B.4 Hasarın Tespiti” maddesindeki prosedür yürütülmek suretiyle zararın tespiti sonuçlandırılır.

**HASAR TUTARI NASIL BELİRLENİR?**

Sigorta tazminatının hesabında sigortalı şeylerin rizikonun gerçekleşmesi anındaki tazmin kıymetleri esas tutulur.

**TİCARİ EMTİADA**

Rizikonun gerçekleşmesinden bir önceki işi günü piyasa alım fiyatı esas tutulur. Hasarların malın değeri hususunda sigortalı ve anlaşılamadığı hallerde, mal sigortalarında mevcut olan hasar tazminat ödeme prensibinin değişik şekillerde yerine getirilmesi de söz konusu olabilir.

**FABRİKA VE İMALATHANELERDE İMAL HALİNDE BULUNAN MADDELERDE**

Rizikonun gerçekleşmesinden bir iş günü önceki piyasa fiyatına göre hammadde ve malzemenin satın alınması için ödenecek bedellere, o güne kadar yapılan imal masrafları ve genel giderlerden gereken payın eklenmesi suretiyle bulunur. Ancak hesaplanan miktar, bu maddelerin mamullerinin piyasa alım fiyatını geçemez. Fabrika ve imalathanelerin içinde veya eklentisinde ya da herhangi yerinde bulunan hammadde ve mamul maddeler ticari emtia sayılır.

**HER TÜRLÜ TESİSAT VE MAKİNELER, ALET, EDEVAT VE DEMİRBAŞLARDA**

Yenilerinin satın alınması için ödenecek bedel esas tutulur. Bu bedelden eskime ve aşınma ve başka sebeplerden ileri gelen kıymet eksilmeleri düşüleceği gibi yenilerinin randıman ve nitelik farkları var ise; bu farklar dikkate alınır.

**HER TÜRLÜ EV EŞYASI VE KİŞİSEL EŞYADA**

Yenilerinin satın alınması için ödenecek bedel esas tutulur. Ancak bu bedelden kıymet eksilmeleri indirilir.

**BİNALARDA**

Rizikonun gerçekleştiği yer ve tarihte piyasa rayiçlerine göre bulunan yeni inşa bedeli esas tutulur. Ancak bu bedelden eskime. Yıpranma, ve başka sebeplerden ileri gelen kıymet eksilmeleri indirilir. Bina yeniden inşa edilmeyecek ise tanzim kıymeti, binanın rizikonun gerçekleşmesinden bir gün önceki alım satım değerinden arsa kıymeti düşülerek bulunur.

**ARAÇLARDA**

Piyasa rayiç değeri esas alınır.

**MUTABAKATLI DEĞER**

Sigorta sözleşmesi yapılması sırasında veya sigorta süresi içerisinde sigortaya konu, bina, tesisat, makine, demirbaş veya ev eşyalarının sigortacı veya sigorta ettirenin seçmiş olduğu bilirkişi tarafından saptanır. Bu şekilde iki tarafça kabul edilen sözleşme riskin meydana gelmesi ve tazminat hesabında belirlenen değerlere itiraz olunamaz. Mutabakatlı değer esasıyla yapılacak sözleşmeler için saptanacak değer listesi en çok 1 yıllık sigorta süresi için geçerlidir. Ticari emtia için mutabakatlı değer sözleşmesi olmaz.

**5. HASAR VE TAZMİNATIN SONUÇLARI**

1. Sigortacı ödediği hasar miktarınca hukuken sigortalının yerine geçer ve varsa rücu hakkını kullanır. Sigortalı bu konuda sigortacıya gerekli yardımı göstermek elde edilmesi gereken bilgi ve belgeleri vermekle yükümlüdür.
2. Kısmi hasar halinde sigorta bedeli, hasarın meydana geldiği tarihten itibaren ödenen tazminat tutarı kadar eksilir. Sigorta bedelinin eksildiği durumunda sigortalının talebi halinde gün hesabına göre prim tahakkuk ettirmek suretiyle sigorta bedeli yükseltilebilir.
3. Tam ziya ve hasar halinde sigorta teminatı sona erer.
4. Sigorta bedelinin madde ve gruplara ayrılmış olması halinde;
5. Tam ziya halinde 3.madde
6. Kısmi hasar halinde 2.madde hükümleri uygulanır.

**6. DAİN-İ MÜRTEHİN KAVRAMI**

Rehinli alacaklı anlamındadır. Bir alacağa teminat teşkil etsin diye bir şey üzerine tesis olunan ve herkese karşı ileri sürülebilen mutlak bir ayni haktır.

Bu hak alacaklıya dain ve mürtehin kaydı konulan malı paraya çevirmek veya bu mal üzerinden doğacak tüm hak ve menfaatler öncelikli sahip olma yetkisini verir.

Krediye iş yapan işletmelerin (örneğin banka) kredinin ödenmemesi rizikosunu sigorta güvencesi altına almak amacıyla poliçe yerine koydukları rehin kayıtlarıdır.

**7. HASAR ÖDEMESİNİN YAPILABİLMESİ İÇİN GEREKENLER**

Hasar tazminatının ödenebilmesi için sigorta genel şartlarına aykırı bir olup olmadığı göz önünde bulundurularak ödeme yapılıp yapılmayacağına karar verilmesi işlemine **hasar dosyası onayı** denir.

Hasar ödemesinin yapılabilmesi için;

* Hasar dosyasını belgeleri açısından tamamlanmış olması
* Hasar dosyasının onaylanmış olması
* Sigortalının ödemeyi nasıl alacağının belirlenmesi (sigortalıya ait banka hesap numarası, elden alınması veya şirket çekiyle alması vb)

Hasar ödemesi, yani bir başka deyişle tazminat ödemesini bir başka şekilde anlatacak olursak; sigortalıdan istenen belgeler tamamlandıktan sonra ve eksper raporu (kasko, trafik, ihtiyari mali mesuliyet poliçesinde) şirkete verildikten sonra tetkik üzerine (hasar dosyasını inceleme) tüm aşamaların sonunda, tutarı belirlenmiş olan tazminat, tanzim olunan (düzenlenen) tazminat makbuzu veya sigortalının imzalayacağı ibraname (aklanma belgesi) karşılığında sigortalıya ödenir.

**8. HASAR TESPİTİNİ KİM YAPAR?**

**-Ekspertizin Yapılması**

Bilindiği gibi tazminat sürecinin ikinci aşaması, zarar gören malın ekspertizinin yapılmasıydı. Bu işlem sigorta eksperleri tarafından yapılır.

Sigorta eksperleri; sigorta edilen rizikoların gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp (ziya) / ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini tespit ile mutabakatlı kıymet, ön ekspertiz ve gözetim gibi işlemleri serbest meslek halinde yapanları ifade eder. (Sigorta Eksperleri Yönetmeliği)

* Eksper sigorta şirketlerinin bir çalışanı değildir.
* Eksper birden çok sigorta şirketi ile çalışabilir.
* Eksper tarafsızdır.
* Eksper hasar tespiti yapar ve tespitlerini bir rapor halinde sigorta şirketine sunar.

Eksperler yaptıkları inceleme sonuçlarını bir rapor halinde hazırlayarak sigorta şirketine sunarlar. Aşağıda bazı branşlarda örnek raporlara yer verilmiştir.

**ÖRNEK BAZI BELGELER:**

**Örnek 1.**

**KASKO SİGORTASI EKSPERTİZ RAPORU**

**Hasar Dosya No : -------**

**Ekspertiz Rapor no : -------**

**Poliçe Numarası :** -------

**Tarih Verildiği Yer :** 09.11.2010-İSTANBUL

**Sigorta Süresi :** 09.11.2010- 09.11.2011

**Sigorta bedeli :** 50.000.-TL.

**Trafik Ve Sicil Bilgileri**

**Sigortalı Adı soyadı :** Ali UYSAL

**Aracın Plaka numarası :** 06xxx99

**Aracın Marka Modeli :** BMW 5.20d

**Aracın Motor ve Şasi Numarası :** R 018449- 21944730

**Aracın Üzerindeki Hal ve Menfaatler :** …Bankası X Şubesi

**Sürücü Belgesi Bilgileri**

**Adı Soyadı :** Mehmet AYDIN

**Ehliyet Cins ve Numarası :** B- 918453

**Ehliyetin Verildiği Tarih :** 04.08.1994

**Kusur Durumu :** Kusur yok, Rücu imkansız

**Ekspertiz Bilgileri**

**İhbar Tarihi :** 02.03.2011

**Ekspertiz Tarihi ve Yeri :** 04.03.2011 X caddesi Y sokak no:22 WWW Oto Servisi A.Ş.

**Kaza Tarihi ve Yeri :** 02.03.2011 Çankaya

**Motor Şase No Görüldü mü:** E ( ) H ( )

**Ehliyet Görüldü mü :** E ( ) H ( )

**Araçta Okunan Motor: -**

**Şase: -**

**LM: -**

**Araç Rengi :** Siyah

**Piyasa Değeri :** 55.000.-TL.

**Tamir Süresi :** 10 Gün

**Araçta Alarm :** VAR ( ) YOK ( )

**LPG :** VAR ( ) YOK ( )

**Radyo Teyp :** VAR ( ) YOK ( )

**Klima :** VAR ( ) YOK ( )

**Parça fiyat kontrolü yapılan yer ve tel:**

**Ekspertiz Süresi ve çekilen fotoğraflar:**

* HASARIN OLUŞ ŞEKLİ VE AÇIKLAMALAR
* HASARIN ARAŞTIRMA VE İNCELENMESİ
* HASAR İLİŞKİN DEĞERLENDİRME

**HASARIN TESPİTİ**

Değişmesi gereken parça listesi Hasar Türü Fiyat (KDV siz)

Parça toplamı: ….TL

TOPLAM TUTAR YAZIYLA

**ONARIM İŞÇİLİKLERİ:**

**KAPORTA:** ---- TL.

**ELEKTRİK:** --- TL.

TOPLAM: ……TL (YAZIYLA)

**EKLER:**

* Trafik kazası tespit tutanağı
* Alkol raporu
* Ruhsat, ehliyet, poliçe fotokopileri
* Hasara ait fotoğraflar
* Fatura
* Eğer varsa diğerleri

**Örnek.2: Hırsızlık olayı ile ilgili bir örnek,**

**HIRSIZLIK MÜRACAT VE GÖRGÜ TESPİT TUTANAĞI**

**Polis Birimi:**

**Suç No:**

**Suç Yeri:** EV ( ) İŞYERİ ( ) RESMİ DAİRE ( ) OTOBAN ( ) DİĞER ( )

**Suç Tarih ve Saati:**

**Müştekinin Adı Soyadı:**

**Baba adı:**

**Doğum Yeri ve Tarihi:**

**Ev Adresi ve Telefonu:**

**İş Adresi ve Telefonu:**

**Teknik İnceleme:** YAPILDI ( ) YAPILMADI ( )

**Yapılan İşlemler:** PARMAK İZİ ( ) FOTOĞRAF ( ) KROKİ ( ) DİĞER ( )

**İnceleme Ekibinin Kodu:**

**Suç Yeri görünümü:**

**Giriş Yeri ve Yöntemi:**

**Elde Edilen Suç Alet:**

**Şüpheli Şahıs Bilgisi:**

**Çalınan Eşya Bilgileri:**

**Maddi zarar (YTL):**

**Olay Yerinin Sigortası:** VAR ( ) YOK ( )

**VARSA SİGORTA BİLGİLERİ**

Yukarıda açık kimliği yazılı… Hırsızlık olayını müştekisi olarak alına ifadesinde; çalınan eşyamın bulunarak tarafıma teslimi hırsızlık yapan F: M (faili meçhul) şahıs ve şahısların yakalanmasını istiyorum. Sanıklar hakkında davacıyım demesi iş bu tutanak olay yerinde tanzim edilerek birlikte imzaladığı ../..( 2005 saat: Ekip Amiri Polis Müştekisi

**9. HASAR SÜRECİNDE ACENTENİN ROLÜ**

Sigortacılık alanında müşterilere doğru hizmet sunulmasına aracı olan acenteler hasar durumunda çabuk ve aksaksız hizmet verilmesi konusunda da rol oynar. Poliçelerin sigortalıya en yakın hizmet noktasında üretildiği varsayıldığında, gerçekleşen riziko ile birlikte sigortalıya en çabuk ve en kolay surette ulaşacak olan yine acentedir. Bu noktada sigortalılara verilmesi gereken ilk moral destek acente tarafından ulaştırılır.

Acenteler hasar olasılıkları ve karşılaşılabilecek muhtemel toplam hasar boyutunun ne olabileceğinin değerlendirilmesi konusunda sigortacıya yardımcı olur. Acenteler ile yapılan değerlendirme sonucunda, mevcut portföy dağılımına göre risk haritası ve bu haritaya uygun analizleri sigortacılar ortaya çıkarır. Değişen şartlar karşısında belirlenen stratejilerle gelecek hakkında öngörülerde bulunulur. Acentelere doğrudan yapılan hasar ihbarları ve işlemleri kolaylaştırılmakta, ödeme süreci kısalmaktadır.

Sigorta sözleşmelerinde aracılık yapma konusunda sigorta aracılarına/acentelerine düşen bir diğer görev ise sözleşmenin uygulanması ile tazminatın ödenmesinde yardım sağlamaktır. Nitekim 5684 sayılı Sigortacılık Kanununda yer alan acente tanımında da söz konusu görev yer almaktadır.

Acentelerin sözleşmenin uygulanmasıyla ilgili görevleri sigorta sözleşmelerinin kurulmasından sonra sigortalı/sigorta ettiren ile sigortacı arasında karşılıklı bilgilendirme ve bilgi verme yükümlülüklerini yerine getirmek ya da muhtelif sorunların ortaya çıkması halinde bunların ihtilaf haline gelmesini önleyecek şekilde sigortacılık uygulamaları konusunda akit taraflarına yardımcı olmaktır.

Acenteye “tazminatın ödenmesi” konusunda yüklenen misyon ise poliçe teminatına giren bir rizikonun gerçekleşmesi halinde taraflar arasında irtibatın sağlanmasına aracılık etmektir. Örneğin; düzenlenen prim makbuzlarının hasar ile ilgili bilgi ve belgelerin zarar görenden temin edilerek sigortacıya iletilmesi, sigortacının talep ettiği diğer hususlar konusunda sigortalıya ulaşılmasının sağlanması ya da sigorta ettirenin poliçe teminatına girmeyen veya kısmen giren bir ahvalde tazminatın tam ya da belli bir oranda elde edilmesi için ex–gratia (lütuf) ödemesi yapılması konusunda sigorta şirketi ile bağlantı kurulması bu görevler arasında sayılabilir.

Diğer taraftan, Acenteler ve Eksperler, sigortacılık sektörünün vazgeçilmez aktörleridir. Sektördeki önemleri nedeniyle, bu mesleklerin kurumsallaşması, etik değerlerinin belirlenmesi, ruhsatlandırma ve kayıt prosedürlerine ilişkin gerekli işlemlerin yürütülmesi son derece önemlidir. Kanun ile bu ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak acente ve eksperler için TOBB bünyesinde bir örgütlenme öngörülmüştür. Ancak, bu örgütlenmede, hem acenteler hem de eksperlerin kendi karar alma mekanizmalarının korunması için gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Kanun sonrasında, sigorta acenteliği ve eksperliği yapabilmek için gerekli olan Levhaya kayıt işlemleri ile kayıttan silme işlemlerini yürütmek, sigorta acenteliği ve eksperliği hakkında sigortacılık faaliyeti ile ilgili konularda disiplin cezası vermek, meslek kurallarını oluşturmak ve meslek mensupları arasında haksız rekabeti önlemek amacıyla TOBB nezdinde Sigorta Acenteleri Sektör Meclisi, Sigorta Acenteleri İcra Komitesi ile Sigorta Eksperleri İcra Komitesi oluşturulmuştur.