

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	i
İÇİNDEKİLER.....	iii
KISALTMALAR.....	xi
GENEL OLARAK.....	1

Ş1. HASAR HUKUKU KAVRAMI

I. GENEL OLARAK.....	3
II. SİGORTA MEVZUATI ANLAMINDA.....	4
1. Poliçe Yazım ve Hasar İlişkisi.....	4
2. Hasar Sürecinde İyi Niyet ve Özen.....	5
3. Tazminat Sürecine İlişkin Bilgilendirme	5
4. Hasar Yükümlülükleri ile Muallak Tazminat Karşılığı İlişkisi.....	5
5. Sigorta Şirketlerinin Hasar Yükümlülükleri ile Teminat İlişkisi	8
6. Sigorta Şirketlerinin Muallak Hasar Dosyası Açma Yükümü	9
7. Sigorta Şirketinin Hasar Destek Hizmeti Alımı.....	12
8. Rücu ve Sovtaj Tutarlarının, Tazminat Ödemesine Etkisi ve Muhasebeleştirilmesi	13
9. Sigorta Şirketinin Yanlış Uygulamaları.....	13
10. Sigortacılık Verilerinin Paylaşımı	13
III. DİĞER MEVZUAT ANLAMINDA	15
1. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu	15
2. Kambiyo Mevzuatı	17
2.1. Uluslararası Ticarete Konu Mallara İlişkin Sigortalar	18
2.2. Hayat Sigortaları.....	19
2.3. Diğer Sigorta Türleri Açısından	19
a. Prim Transferi	19
b. Hasar Tazminatı ve Benzeri Ödemelerin Yurt Dışına Transferi ..	19
3. Vergi Mevzuatı	19
3.1. Banka Sigorta ve Muamele Vergisi (BSMV)	19
3.2. Yangın Vergisi.....	20
3.3. Hayat Sigortalarında Sigorta Tazminatının Vergilendirilmesi	21
3.4. KDV Konusu	21
4. MASAK Mevzuatı.....	22
5. Kişisel Veri Mevzuatı	24

IV. SİGORTA SÖZLEŞMESİ ÖZEL VE GENEL ŞARTLARI.....	27
1. Genel Şartlar.....	27
2. Özel Şartlar.....	30
3. Garantiler (Warranties)	33
4. Sigorta Sözleşmesi Özel ve Genel Şartlarının TBK Karşısında Durumu	33
V. SİGORTA YARGISI	34

§2. İYİ BİR HASAR UYGULAMASI NASIL OLMALI?

I. OECD - İYİ HASAR YÖNETİMİNE DAİR REHBER (GUIDELINES FOR GOOD PRACTICE FOR INSURANCE CLAIM MANAGEMENT).....	39
II. MESLEKİ YETERLİLİK KURUMU – SİGORTA ŞİRKETİ HASAR/TAZMİNAT PERSONELİ ULUSAL MESLEK STANDARDI	40
III. SEDDK – HASAR VE TAZMİNAT İŞLEM DENETİM REHBERİ.....	41

§3. HUKUK GÖZÜYLE HASAR YÖNETİMİ

I. SİGORTACININ HASAR DEPARTMANI ORGANİZASYONU.....	43
II. HASAR YÖNETİMİNE DAİR ÖNEMLİ HUSUSLAR.....	44
1. Ürün ve Poliçe Yazımı	44
a. Ürün Yapısının Basitleştirilmesi	44
b. Ürün Şartları ile Risk Özelinde Uyumun Sağlanması	44
c. Müşteri veya Temsilcisi Tarafından İbraz Edilen Özel Şartlar ile Sigortacının Ürün Şartlarının Uyumunun Sağlanması	45
d. Reasürans Sözleşmesinin Ürüne ve Teminata Dair Şartlarının, Sigorta Sözleşmesi Şartları ile ve Yerel Hukuk ile Uyumlu Hale Getirilmesi.....	46
2. Sigortalı ve Rizikonun Takibi	46
3. Hasarda İspat Yükü ve Sigortalı Lehine Yorum	47
III. HASAR SÜRECİNE DAİR KONTROL LİSTELERİNİN OLUŞTURULMASI	48
IV. HASAR SÜRECİNİN DİJİTALLEŞMESİ.....	49

§4. HASAR SÜRECİNDE İLGİLİ KİŞİ VE KURUMLAR

I. SÖZLEŞME HUKUKU ÇERÇEVESİNDE İLGİLİLER	51
1. Sigorta Şirketi.....	51
2. Birinci Taraf Olarak Hasar Talebinde Bulunan Kişiler	51
3. Üçüncü Taraf Olarak Talepte Bulunan Kişiler	52
4. Tazminat Alacağı Takip Yetkisinin Verilebileceği Kişiler	52

II. HASAR YÖNETİM FAALİYETİNE DAHİL OLAN KURUM VE KURULUŞLAR	53
1. Sigorta Eksperi	53
2. Sigorta Aracıları	56
2.1. Sigorta Acentesi.....	56
2.2. Sigorta Brokeri	57
3. Destek Hizmetleri	57
4. Sigorta Bilgi Merkezi (SBM)	59
5. Güvence Hesabı.....	59
6. Motorlu Taşıt Bürosu (MTB)	60
7. Özel Riskler Yönetim Merkezi (ORYM)	61
8. Tarım Sigortaları Havuzu (TARSİM).....	61

§ 5. HASAR SÜRECİNİN BAŞLAMASI

I. HASAR BİLDİRİMİ	63
1. Hasar İhbarı Yapacaklar Bakımından.....	64
1.1. Dikkat Edilmesi Gerekenler	64
1.2. Bildirimi Gereken Hususlar.....	64
1.3. Bildirim Yapacak Kişiler	65
1.4. Bildirimin Yapılacağı Taraf.....	69
2. Bildirim Süresi.....	69
3. Bildirimin Şekli	70
4. Bildirimde Bilgi ve Belge Temini	70
II. DAVA YOLUYLA HASAR TALEBİNİN YAPILMASI	71
III. HASAR DOSYASININ AÇILMASI	71
1. Dosya Açma Sistematiği.....	71
2. Reasürans Sözleşmesinin, Hasar Sürecine Etkisinin Değerlendirilmesi	73
3. Hasar Dosyasının Oluşturulması, Bilgi ve Belge Temini	74
4. Hasara İlişkin Bilgi ve Belge Paylaşımı	77
IV. ÖN İNCELEME	78
1. Sigorta Süresi ile Hasar Tarihi İlişkisinin İncelenmesi.....	78
2. Sigortacının Sorumluluğunun Başlamış Olup Olmadığının İncelenmesi	81
3. Hasar/Tazminat Talebinde Bulunanın Menfaatinin Mevcudiyetinin İncelenmesi.....	84
3.1. Sigorta Türüne Özgü Düzenlemeler	86
a. Mal Sigortası.....	86
b. Sorumluluk Sigortaları.....	87
c. Can Sigortaları	87
4. Zamanaşımı İncelemesi	88
5. Teminata Dair Ön Şartların İncelenmesi	94

V. MUALLAK TAZMİNAT KARŞILIĞI AYRILMASI	95
1. Başvurunun Yapıldığı Safhaya Göre Muallak Ayrılması Esasları	95
2. Sigorta Türüne Özgü Düzenlemeler	97
2.1. Zarar Sigortaları	98
2.2. Can Sigortaları	98

§ 6. HASARDA NEDENSELLİK VE İSPAT

I. NEDENSELLİK (PROXIMATE CAUSE)	99
II. İSPAT YÜKÜ	101
1. Sigorta Sözleşmeleri Özelinde İspat Yükü	101
2. İspat Yükünün Yerine Getirilmesi	105

§7. HASARIN YÖNETİMİ

I. BİRDEN FAZLA SİGORTA ŞİRKETİ ve/veya SİGORTA SÖZLEŞMESİNİN VARLIĞI HALİNDE, HASAR YÖNETİMİ	109
1. Zarar Sigortaları	110
1.1. Mal Sigortaları	110
a. Müşterek Sigorta	110
b. Kısmi Sigorta	113
c. Çifte Sigorta	114
1.2. Sorumluluk Sigortaları	115
2. Can Sigortaları	116
2.1. Hayat Sigortaları	116
2.2. Kaza Sigortaları	116
2.3. Hastalık/Sağlık Sigortaları	116
II. AVANS ÖDEMESİ (INTERIM PAYMENTS)	116
1. Sigorta Tazminatı İçin Avans	117
2. Giderler İçin Avans	117
III. SİGORTACININ HASARI İNCELEMESİ	119
IV. HASARDA TALEP SAHİBİ - SİGORTACI İŞ BİRLİĞİ	121
V. HASAR SÜRECİNİN SONUÇLANDIRILMASI	122
1. Hasarın Reddedilmesi	122
2. Hasarın Kabulü ve Tazmin	123
2.1. Sigorta Sözleşmesinde Tazmin Esası	124
a. Sigorta Tazminatının Ödenmesinin Şarta Bağlanması	125
b. Tazminat Ödemesinde, Sovtajın Mahsubu Suretiyle Tazmin	126
c. Sigortalı/Hak Sahibinin Sigorta Tazminat Ödemesini Kabulden Kısmen veya Tamamen Kaçınması	127
d. Garameten (Proporsiyonel) Ödeme	128

e. Hizmet Sağlayıcısı veya Sağlık Kuruluşuna Ödeme.....	130
2.2. Sigorta Tazminat/Bedelinin Tahsili Yetkisi.....	130
2.3. Sigorta Poliçesi ve Tazminat Alacağıın Devri.....	132
a. Sigorta Konusu Menfaatin Devri - Değişmesi	132
b. Sigorta Tazminat Alacağıın Devri ve Temliki	132
c. Sigorta Poliçesinin Devri	133
2.4. Tazminat Ödeme Süreci	134
a. Muacceliyet.....	134
b. Ödemede Gecikme.....	134
c. Dövizli Poliçelerde Tazminat Ödemesi	136
d. Tazminat Ödemesinin Belgelendirilmesi	138
(i) İbraname.....	138
(ii) CMK'ya göre Uzlaşma	139
(iii) Arabuluculuk	140
(iv) Avukatlık Kanunu md. 35/A Uzlaşması.....	141
2.5. Tazminat Ödemesinin Sigorta Bedeline Etkisi	141
a. Mal Sigortaları	142
b. Can Sigortaları	142
2.6. Aynen Tazmin Süreci	142
3. Giderlerin Ödenmesi.....	144
3.1. Tazminat Ödeme Borcunun Kapsamının Belirlenmesi Amacıyla Yapılan Giderler	144
3.2. Zararı Önleme, Azaltma ve Sigortacının Rücu Haklarını Koruma Amacıyla Yapılan Giderler	145
3.3. Sigorta Türüne Göre Sözleşme ile Öngörülebilir Giderlerin Karşlanması Esasları.....	146
4. Halefiyet (Subrogation)	146
VI. SİGORTACILAR ARASINDA PRİM/HASAR PAYLAŞIMI.....	147
VII. SİGORTACIYA KARŞI MUNZAM (AŞKIN) ZARAR TALEBİ.....	148
VIII. HASAR SIKLIĞININ SİGORTA İLİŞKİSİNE ETKİSİ ve SONUÇLARI	153
IX. HAK SAHİPLERİNCE ARANMAYAN PARALARIN YÖNETİMİ	154
1. Genel Olarak.....	154
2. Sürecin İşleyişi	154

§8. HASARIN TESPİTİ

I.	HASARIN TESPİTİNDE ÖNE ÇIKAN KAVRAMLAR.....	157
1.	Olay.....	157
2.	Tam Ziya/Pert (Total Loss).....	157
3.	Sigorta Bedeli ve Sigorta Değeri.....	158
3.1.	İlk Ateş Sigortası (First Loss Insurance).....	158
3.2.	Mutabakatlı Kıymet – Takseli Sigorta (Valued Policies).....	158
4.	Netice Zararları (Consequential Loss).....	162
5.	Yeni İkame Bedel ve İyileştirme.....	162
6.	Birleştirme (Aggregation).....	163
7.	Aşkın ve Eksik Sigorta (Excess and Under Insurance).....	164
8.	Muafiyet (Deductible).....	167
9.	Sigortalı ile Müşterek Sigorta (Franchise).....	168
10.	Sovtaj (Salvage).....	168
11.	Enflasyon Klozu.....	169
II.	TAZMİNAT TESPİT USÛL ve ESASLARI	169
1.	Genel Olarak.....	169
2.	Sigorta Eksperi Ataması Suretiyle Tespit Usul ve Esasları.....	170
2.1.	Sigorta Eksper Ataması.....	170
a.	Sigortacı Tarafından Atama.....	171
b.	Sigortalı veya Sigorta Ettiren ya da Sigorta Sözleşmesinden Menfaat Sağlayan Kişi Tarafından Atama.....	172
c.	Yetkisiz Eksperin Atanması.....	172
d.	Yabancı Eksper Atanması.....	172
e.	Müşterek Sigortada Eksper Ataması.....	172
2.2.	Sigorta Eksper Ücreti.....	173
2.3.	Sigorta Eksperinin İncelemesi.....	176
2.4.	Eksper Raporunun Hazırlanması.....	177
2.5.	Değer Kaybı Taleplerinde Ekspertiz İşlemleri.....	178
3.	Tazminat/Hasar Tutarının Hesaplamasında Sıralama.....	178
4.	Hasar Tespit Süreçlerinde Vergi Konuları.....	178
4.1.	Sigorta Tazminatında “KDV” Konusu.....	178
4.2.	Hasarda Sovtajın Vergilendirilmesi Konusu.....	179
5.	Sigorta Türüne Özgü Düzenlemeler.....	180
5.1.	Taraflar Arasında Hasar Tutarının Tespitine İlişkin Prosedür.....	180
5.2.	Hasar Tutarının Hesaplanmasına Dair Usul ve Esaslar.....	181
a.	Zarar Sigortaları.....	181
b.	Can Sigortaları.....	183
c.	Diğer Sigortalılar.....	183

§9. SİGORTA ŞİRKETİNİN İTİRAZLARI

I. ÖN ŞART/LARIN YERİNE GETİRİLMEMİŞ OLMASI	186
II. SİGORTA SÖZLEŞMESİNDEKİ DİĞER SINIRLAMALAR	187
III. SİGORTA ETTİREN/SİGORTALININ YÜKÜMLÜLÜK İHLALİ	190
1. Zararı Önleme, Azaltma, Rücu Haklarını Koruma Yükümlülüğünü İhlal	190
2. Bilgi Verme ve Araştırma Yapılmasına İzin Verme Yükümlülüğünü İhlal	190
3. Sigorta Türüne Özgü Düzenlemeler	191
3.1. Zarar Sigortaları	191
a. Mal Sigortaları - Zarar Gören Mal ve Zararın Gerçekleştiği Yerde Değişiklik Yapmama Yükümünün İhlal Edilmesi	191
b. Sorumluluk Sigortaları - Sigortacının Zarar Görenden Bilgi Alma Hakkını İhlal	192
IV. AZAMI İYİ NİYET İLKESİNİN İHLALİ	192
V. SİGORTA ETTİREN/SİGORTALININ BEYAN YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN HASARA ETKİSİ	193
1. Sözleşmenin Kurulması Sırasındaki Beyansızlığın Hasara Etkisi	193
2. Sigorta Sözleşmesi Süresi İçinde Özen ve Beyan Yükümü	195
2.1. Sigorta Ettiren/Sigortalının Özen Yükümü	195
2.2. Sözleşme Süresi İçerisinde Beyan Yükümlülüğü	195
2.3. Sigorta Türüne Özgü Düzenlemeler	196
VI. SÜRELER	197
1. Zamaşımı	197
2. Sözleşme ile Getirilen Süreler	200
VII. TEMİNAT DIŞINDA KALAN HALLER	202
VIII. HİLELİ TALEPLER – SİGORTA DOLANDIRICILIĞI	204
1. Sigorta Dolandırıcılığı	204
2. Yanlış Sigorta Uygulaması	208
IX. YAPTIRIM KLOZU - OFAC	209

§10. SİGORTA TÜRÜNE ÖZGÜ DÜZENLEMELER

I. GENEL OLARAK	213
1. Kaza ve Yaralanmaya Bağlı Mal ve Sorumluluk Sigortaları	213
2. Sağlık Sigortaları	213
3. Hayat Sigortaları	214
II. BAZI ÖZELLİKLİ SİGORTA TÜRLERİNE DAİR DÜZENLEMELER	214
1. Motorlu Araç Sigortaları	214
2. Maden Çalışanları Zorunlu Ferdi Kaza Sigortası	215

3. Yönetici Sorumluluk Sigortaları	215
4. Kefalet Sigortaları	217
5. Bina Tamamlama Sigortası	218
6. Emniyeti Suiistimal Sigortaları	219
7. Kar Kaybı Sigortası	220
8. DASK Sigortası.....	222
9. Tıbbi Kötü Uygulamaya Dair Sorumluluk Sigortası	222

Ş11. HASAR SÜREÇLERİNDE SİGORTA ARACILARI

I. SİGORTA ARACILARININ SORUMLULUĞU	223
1. Sigorta Acenteleri.....	223
2. Sigorta Brokeri	225
II. SİGORTA MEVZUATI KAPSAMINDA ÖNE ÇIKAN HUSUSLAR.....	226
III. ARACININ SORUMLULUĞU KAPSAMINDA TALEP EDİLEBİLECEK ZARARLAR.....	228
IV. SİGORTA ARACILARINA KARŞI TALEBİN YÖNELTİLME ŞEKLİ	229

Ş12. HASAR HUKUKU - ÖRNEK SORU CEVAPLAR

ÖRNEK SORU CEVAPLAR.....	231
---------------------------------	------------

EKLER

EK 1 – İyi Hasar Yönetimine Dair Rehber – OECD (Guidelines for Good Practice for Insurance Claim Management).....	329
EK 2 – Sigorta Şirketi Hasar-Tazminat Personeli (Seviye 5) Ulusal Meslek Standardı	335
EK 3 – Sigorta Şirketi Hasar - Tazminat Personeli (Seviye 6) Ulusal Meslek Standardı	341