

**MOTORLU ARAÇ SİGORTALARI HASAR İHBARLARININ YAPILMASI VE
DEĞERLENDİRİLMESİ PROSEDÜRÜNE İLİŞKİN GENELGE
(2011/ 5)**

1. Motorlu Araç Sigortalarından (Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası, Kara Taşıtları Kasko Sigortası, Motorlu Kara Taşıtları Araçları İhtiyari Mali Sorumluluk Sigortası) kaynaklanan taleplerde ilgili sigorta şirketleri sigortalı veya sigorta sözleşmesinden menfaat sahibi olan kişilerin hasar ihbarlarını geciktirmeksizin işleme almak ve hasar ihbarlarının asgari elektronik ortamda veya güvenli iletişim vasıtalarıyla yapılabilmesini sağlayacak altyapıyı kurmak zorundadırlar.
2. Sigorta şirketleri, bu kapsamda kalan sigortalara ilişkin aldıkları her ihbar hakkındaki dosya bilgisini asgari elektronik ortamda veya güvenli iletişim vasıtalarıyla sigortalıya veya sigorta sözleşmesinden menfaat sahibi olan kişilere iletmek ve ekte yer alan hasar veri deseni şablonuna uygun olarak bir günlük gecikmeyle, ilgili poliçe ile irtibatını kurarak Sigorta Bilgi Merkezine (Merkez) bildirimde bulunmak zorundadırlar. Merkez bu bilgileri ilgili sigorta poliçeleriyle entegre olacak şekilde kayıt altına alır.
3. Bu Genelge kapsamındaki sigortalarda ruhsat sahibi sigorta şirketleri, ilgili sigorta poliçelerinde ve bilgilendirme formlarında sigortalı veya sigorta sözleşmesinden menfaat sahibi olan kişilerin eksper atama hakkının bulunduğunu bu yönde talebinin bulunması halinde atamanın Sigorta Bilgi Merkezi (Merkez) nezdinde teşkil edilen "Eksper Atama ve Takip Sistemi" (Sistem) üzerinden yapılabileceği bilgisine yer vermek zorundadırlar.
4. Sigorta poliçesinde, sigorta eksperinin sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler tarafından tayin edilmesi halinde ücretin hangi tarafça karşılanacağı belirtilir. Poliçede belirtilmediği takdirde ücret sigortacı tarafından ödenir.
5. Sigorta şirketleri, kendi usullerine göre atayacakları eksperlere ilişkin bilgileri bu Genelge eki hasar veri deseni şablonunun 6 no'lu başlığı çerçevesinde ve bu Genelgenin 2 nci maddesindeki usullere göre Merkeze ileteceklerdir. Sigorta ettirenlerin ve sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişilerin eksper atamaları ise, münhasıran Sistem üzerinden gerçekleştirilecektir. Bu sistem dışındaki atama talepleri değerlendirilmeyecektir.
6. Sigorta ettirenlerin ve sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişilerin eksper ataması bölge, branş, iş dağılımı gibi Sigorta Bilgi Merkezi-Hasar Takip Merkezi (HATMER) Yönetim Kurulu tarafından belirlenen objektif kriterler dikkate alınarak Merkez tarafından elektronik ortamda tesadüfi olarak yapılır.
7. Bu Genelgenin 6 nci maddesi çerçevesinde, atama bildirimini alan eksper 5684 sayılı Sigortacılık Kanununun 22 nci maddesinin 18 nci fıkrası uyarınca kendisine teklif edilen işi kabul ettiğini 2 saat içerisinde sistem üzerinden bildirmese bu takdirde 6 nci madde çerçevesinde yeniden atama yapılır. Bu eksperin de teklif edilen işi kabul ettiğini 2 saat içerisinde sistem üzerinden bildirmemesi durumunda yeniden atama yapılır. Bu atanan eksper 5684 sayılı Kanununun 22 nci maddesinin 19 uncu fıkrası uyarınca teklif edilen işi kabul etmemek zorundadır.



HASAR VERİ İZLENİ

8. Bu kapsamda atanan eksperin, poliçeyi üreten sigorta şirketine hangi poliçeyle ilgili göreve atandığı bilgisini Sigorta Bilgi Merkezi sistemi üzerinden iletmesinden sonra, şirket 1 iş gününü geçmeden hasar dosyasını açacak ve hasar dosya numarasını sisteme girecektir. Bu sistem üzerinden atanan eksper sigortalı tarafından girilen bilgilere ek olarak HATMER tarafından belirlenen bilgileri de girecek ve ekspertiz işlemlerine başlayacaktır. Bu işlemleri tamamlamayan eksper göreve başlayamaz.
9. Sigorta şirketi kendisine sistem üzerinden bilgi iletilmesinden en geç 1 iş günü içerisinde atanan eksperini kendi eksperini olarak da kabul edip etmediğini, eksper atama hakkını kullanıp kullanmayacağını sistem üzerinden bildirmek zorundadır. Sigortalı veya sigorta sözleşmesinden menfaat sahibi olan kişi tarafından atanan eksperin sigorta şirketi tarafından da uygun bulunması halinde, sigorta şirketinin sistem üzerinden bildiriminden ardından ekspertiz işlemleri ile onarım işlemlerine başlanacaktır. Sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sahibi olan kişi tarafından atanan eksper, ilgili sigorta şirketinden, 1 iş gününü geçmemek üzere, atanan eksperini kabul edip etmediği hususunda bilgi gelene kadar aracın tamiratına onay vermeyecektir.
10. Sigorta şirketinin kendi eksper atama hakkını kullanarak eksperini tayin etmesi halinde, sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sahibi olan kişinin atadığı eksper ile sigorta şirketince atanan eksper hasarın sigorta kapsamında olup olmadığını ve onarıma başlanıp başlanmaması konularında dosyanın kendilerine iletiminden itibaren 1 iş günü içinde karar vermek durumundadırlar. Ekspertizler arasında ihtilaf olması durumunda uyuşmazlık derhal sistem üzerinden Merkeze iletilir. Bu durumda, Merkez tarafından üçüncü bir eksper elektronik ortamda tesadüfi olarak tayin edilir. Hasar hakkında münhasıran üçüncü eksper tarafından rapor hazırlanır. Bu şekilde atanan üçüncü eksperin ücreti, Sigorta Ekspertizleri İcra Komitesi tarafından hazırlanan rehber ücret tarifesine göre belirlenir ve taraflar arasında eşit olarak paylaşılır.
11. Bu Genelge 01.04.2011 tarihinde yürürlüğe girer.

Alg

EKLER:

- 1- Bu Genelge çerçevesinde Merkeze yapılacak bildirimlere ilişkin şablon.



