

## 1. ACİL DURUM VE KAZA YÖNETİMİ (ADIM ADIM)

### 1.1. "Kaza Yaptım, Ne Yapmalıyım?" (Oto Sigortaları)

- **Güvenlik:** Aracı güvenli bir yere çek, dörtlülere yak ve reflektörü koy (Şehir içi 30m, şehir dışı 100m).
- **Tutanak:** Karşılıklı anlaşma varsa "Maddi Hasarlı Kaza Tespit Tutanağı"nı eksiksiz doldur.
- **Fotoğraflama:** Araçları yerinden oynatmadan; plakalar görünecek şekilde uzak, yakın ve farklı açılardan (çevreyle birlikte) fotoğrafla.
- **Zorunlu Haller:** Eğer karşı tarafın ehliyeti yoksa, alkol şüphesi varsa veya kamu malına zarar geldiyse **asla tutanak tutma, 155/156'yı arayıp trafik polisi/jandarma çağır.**
- **İhbar Süresi:** Hasarı en geç **5 iş günü** içinde sigorta şirketine bildir.

### 1.2. Çekici ve Yol Yardım

- **Soru:** Aracım bozuldu, ücretsiz çekici hakkım var mı?
- **Cevap:** Kasko poliçenizde "Yol Yardım" teminatı varsa, yılda genellikle 1 veya 2 defaya mahsus (limitler dahilinde) ücretsiz çekici istenir. Kazalarda bu hak genellikle sınırsızdır.

---

## 2. KONUT VE ASİSTANS HİZMETLERİ (EV YÖNETİMİ)

### 2.1. Kombi, Klima ve Tesisat

- **Soru: "Kombi arızasını konut sigortası kapsar mı?"**
  - **Cevap:** Standart konut sigortası kombinin iç mekanizmasındaki teknik arızayı (parça bozulması) doğrudan kapsamaz. Ancak poliçenizde "**Konut Asistans/Yardım Paketi**" varsa, yılda 1 kez ücretsiz "Kombi Bakımı" veya acil tamir için teknisyen gönderimi hizmetinden yararlanabilirsiniz.
- **Soru: "Üst kattan su sızıyor, ne yapmalıyım?"**
  - **Cevap:** Bu bir "Dahili Su" hasarıdır. Kendi poliçenizden hasar dosyası açtırabilirsiniz. Sigorta şirketiniz sizin hasarınızı öder, ardından kusurlu olan komşunuza (veya onun sigortasına) rücu eder.
- **Soru: "Anahtarı içeride unuttum, çilingir karşılanır mı?"**
  - **Cevap:** Asistans hizmeti kapsamında yılda en az 1 kez ücretsiz çilingir hizmeti sunulmaktadır.

---

### 3. SAĞLIK SİGORTASI: İNCE DETAYLAR

#### 3.1. Bekleme Süreleri ve Limitler

- Soru:** "Bugün sigorta yaptırsam yarın ameliyat olabilir miyim?"
  - Cevap:** Hayır. Tamamlayıcı ve Özel Sağlık Sigortalarında genellikle yatarak tedaviler (ameliyat, fıtık, safra kesesi vb.) için **3 ay ile 12 ay arasında değişen bekleme süreleri** vardır. Acil kazalar bu sürenin dışındadır.
- Soru:** "Doğum giderleri karşılanır mı?"
  - Cevap:** Poliçeye "Doğum Teminatı" eklendiyse ve genellikle 12 aylık bekleme süresi dolduysa karşılanır.

---

### 4. HASAR ÖDEMELERİ VE MUAFİYETLER

#### 4.1. "Neden Eksik Ödeme Aldım?"

- Muafiyet Uygulaması:** Eğer poliçenizde "Muafiyetli" ibaresi varsa (Örn: 1000 TL muafiyet), hasarın ilk 1000 TL'sini siz karşılırsınız, üzerini sigorta öder.
- Eksik Sigorta:** Aracınızın veya konutunuzun değerini gerçekte olduğundan düşük beyan ettiyseniz, hasar anında aynı oranda eksik ödeme alırsınız.

---

### 5. İPTAL VE İADE SÜREÇLERİ

- Soru:** "Aracımı sattım, sigortam ne olacak?"
  - Cevap:** Satış noter sözleşmesiyle başvurursanız, poliçeniz iptal edilir ve kalan günlerin prim iadesi hesabınıza yatar. Yeni araç aldığınızda eski hasarsızlık indiriminiz devam eder.

### BÖLÜM 1: GENEL KAVRAMLAR VE TERMİNOLOJİ

*Bu bölüm modelin temel terimleri anlamasını sağlar.*

- Poliçe:** Sigortacı ile sigortalı arasındaki sözleşmeyi kanıtlayan belgedir.
- Prim:** Sigortalının teminat karşılığında ödediği ücrettir.
- Muafiyet (Deductible):** Hasarın, sigortalı tarafından üstlenilen kısmıdır.
- Zeyilname:** Poliçe yürürlükteyken yapılan değişiklikleri gösteren ek belgedir.
- Hasarsızlık İndirimi:** Poliçe süresince hasar olmaması durumunda yenileme döneminde uygulanan indirimdir.

---

## BÖLÜM 2: OTO SİGORTALARI (KASKO VE TRAFİK)

### 2.1. Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası (Trafik Sigortası)

- **Kapsam:** Sadece üçüncü şahıslara verilen maddi ve bedeni zararları karşılar.
- **Soru:** Kendi aracımdaki hasarı karşılar mı?
- **Cevap:** Hayır, trafik sigortası sadece karşı tarafın hasarını karşılar. Kendi aracınız için Kasko yaptırmalısınız.

### 2.2. Kasko Sigortası

- **Ana Teminatlar:** Çarpma, çarpışma, yanma, hırsızlık.
- **Ek Teminatlar:** İkame araç, cam kırılması, mini onarım, ferdi kaza, hukuksal koruma.
- **Sık Sorulan Sorular:**
  - *Soru:* Anahtar kaybı kasko kapsamında mıdır?
  - *Cevap:* Poliçede "Anahtar Kaybı Ek Teminatı" varsa belirlenen limitler dahilinde kapsamdadır.
  - *Soru:* Alkol kullanımı durumunda hasar ödenir mi?
  - *Cevap:* Hayır, yasal sınırın üzerindeki alkol kullanımı sonucu oluşan hasarlar teminat dışıdır.

---

## BÖLÜM 3: SAĞLIK SİGORTALARI

### 3.1. Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS)

- **Şart:** SGK'lı olmak zorunludur. Sadece SGK ile anlaşmalı özel hastanelerde geçerlidir.
- **Kapsam:** Yatarak tedavi (sınırsız) ve Ayakta tedavi (genellikle yılda 10 vaka).
- **Önemli Not:** Geçmişten gelen (poliçe öncesi) hastalıklar kapsam dışıdır.

### 3.2. Özel Sağlık Sigortası (ÖSS)

- **Fark:** SGK şartı aranmaz. Yurt dışı teminatı eklenebilir. A network (Lüks segment) hastaneleri kapsayabilir.

---

## BÖLÜM 4: KONUT VE DASK (DEPREM SİGORTASI)

- **DASK:** Zorunludur. Sadece deprem ve deprem sonucu oluşan yangın, infilak, tsunami zararlarını bina bazında (eşya hariç) karşılar.
- **Konut Sigortası:** İsteğe bağlıdır. Hırsızlık, su baskını, cam kırılması ve eşya zararlarını karşılar.
- **Soru:** DASK eşyalarımı korur mu?
- **Cevap:** Hayır, DASK sadece bina yapısını korur. Eşyalarınız için Konut Sigortası yaptırmalısınız.

---

## BÖLÜM 5: HASAR SÜREÇLERİ VE LOJİSTİK (SORUN ÇÖZME)

- **Kaza Anında Ne Yapılmalı?**
  1. Güvenliği sağla.
  2. Maddi Hasarlı Kaza Tespit Tutanağı düzenle.
  3. Olay yerinin fotoğraflarını çek.
  4. 5 iş günü içinde sigorta şirketine ihbarda bulun.
- **Gerekli Belgeler:** Ehliyet, ruhsat, tutanak, alkol raporu (varsa), fotoğraflar.

---

## BÖLÜM 6: İSTİSNALAR (TEMİNAT DIŞI HALLER)

*Modelin "Hayır" demesi gereken durumlar.*

1. Savaş, istila ve terör eylemleri (bazı poliçelerde hariç).
2. Nükleer rizikolar.
3. Ehliyetsiz araç kullanımı.
4. Poliçe vadesi dışında gerçekleşen hasarlar.
5. Kasıtlı olarak verilen zararlar.

## 6. SEYAHAT SAĞLIK SİGORTASI (VİZE VE TATİL)

- **Vize Geçerliliği:** Schengen vizeleri için minimum **30.000 Euro** teminatlı olması zorunludur.
- **Soru:** Tatilde valizim kaybolursa ne olur?
  - **Cevap:** Tarifeli uçuşlarda valizin kaybolması ve 24 saat içinde bulunamaması durumunda, poliçe limitleri dahilinde acil ihtiyaçlar için ödeme yapılır.
- **Soru:** Mevcut hastalığım için yurt dışında tedavi olabilir miyim?

- **Cevap:** Hayır. Seyahat sigortası sadece seyahat sırasında oluşan **ani hastalık ve kaza** durumlarını kapsar. Kronik hastalıklar kapsam dışıdır.

## 7. SİBER SİGORTA (DİJİTAL GÜVENLİK)

- **Kapsam:** Veri ihlali, siber şantaj, ağ güvenliği tazminatı ve dijital varlıkların geri getirilmesi.
- **Soru:** Sosyal medya hesabım çalınırsa ne yapmalıyım?
  - **Cevap:** Poliçenizde "Kişisel Siber Güvenlik" teminatı varsa, uzman desteği ve oluşabilecek doğrudan maddi zararlar (itibar kaybı yönetimi dahil) karşılanır.
- **Soru:** Phishing (Oltalama) ile param çalınırsa ödenir mi?
  - **Cevap:** Siber sigorta poliçesindeki "Dijital Dolandırıcılık" klozu incelenmelidir; şifrelerin kullanıcı hatasıyla verilmesi durumunda alt limitler ve şartlar geçerlidir.

## 8. TARIM VE HAYVANCILIK SİGORTALARI (TARSİM)

- **Bitkisel Ürün:** Dolu, fırtına, hortum, yangın, deprem ve sel risklerini kapsar.
- **Hayvan Hayat:** Hastalık, kaza, yılan sokması ve zehirlenme sonucu ölümleri kapsar.
- **Önemli Şart:** TARSİM kapsamında sigorta yaptırabilmek için işletmenin **ÇKS (Çiftçi Kayıt Sistemi)** kaydının güncel olması şarttır.

## 9. MESLEKİ SORUMLULUK SİGORTALARI

- **Doktorlar:** Tıbbi malpraktis (yanlış tedavi) iddialarına karşı koruma sağlar.
- **Mühendis/Mimar:** Proje hatalarından kaynaklı maddi zararları karşılar.
- **Soru:** Geçmişte yaptığım bir hata bugün dava edilirse kapsar mı?
  - **Cevap:** "Geriye Yürürlük" klozu varsa, poliçe tarihinden önce (genellikle 1-5 yıl) yapılmış ama yeni fark edilmiş hatalar kapsam dahilindedir.

## 10. TİCARİ VE İŞYERİ SİGORTALARI

- **İş Durması:** Yangın veya su baskını nedeniyle dükkan kapalı kalırsa, mahrum kalınan kâr bu teminatla ödenir.
- **Cam Kırılması:** Sadece dış cephe değil, dükkan içindeki aynalar ve vitrin camları da dahildir.
- **Soru:** Çalışanım iş kazası geçirirse sorumluluk bende mi?
  - **Cevap:** İşveren Mali Sorumluluk teminatı, SGK'nın rücu taleplerini ve çalışanın açacağı tazminat davalarını karşılar.