

1. ACİL DURUM VE KAZA YÖNETİMİ (ADIM ADIM)

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

- Güvenlik:** Aracı güvenli bir yere çek, dörtlüleri 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 sızyor, ne yapmalıyım?"
 - Cevap:** Bu bir "Dahili Su" hasarıdır. Kendi poliçenizden hasar dosyası açıtırabilirsiniz. Sigorta şirketiniz sizin hasarınızı öder, ardından kusurlu olan komşunuza (veya onun sigortasına) rücu eder.
- Soru:** "Anahtarı içerisinde unuttum, çilingir karşılaşır mı?"
 - Cevap:** Asistans hizmeti kapsamında yılda en az 1 kez ücretsiz çilingir hizmeti sunulmaktadır.

3. SAĞLIK SIGORTASI: 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, fitik, 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" eklendiysse 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 karşılarsınız, üzerini sigorta öder.
- Eksik Sigorta:** Aracınızın veya konutunuzun değerini gerçekte olduğundan düşük beyan ettiyseniz, hasar alanında 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 alığınızda 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 aracındaki hasarı karşılar mı?
- Cevap:** Hayır, trafik sigortası sadece karşı tarafın hasarını karşılar. Kendi aracınız için Kasko yaptırmanız gereklidir.

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 dışındadır.

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 (police öncesi) hastalıklar kapsam dışındadır.

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 yaptırmanız gereklidir.
-

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 (varsayı), 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 SIGORTASI (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 SIGORTA (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 olusabilecek doğrudan maddi zararlar (itibar kaybı yönetimi dahil) karşılaşır.
- **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 SIGORTALARI (TARSİM)

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

9. MESLEKİ SORUMLULUK SIGORTALARI

- **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 SIGORTALARI

- **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.