



**TOBB SİGORTA EKSPERLERİ İCRA KOMİTESİ
ZORUNLU DEPREM SİGORTASI HASAR TESPİTİ
UYGULAMA USÛL VE ESASLARI KILAVUZU**

ŞUBAT / 2023

Revizyon Tarihi: 21/02/2023

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ

2. UYGULAMA ESASLARI

A. SİGORTALI İLE İLK İLETİŞİME DAİR ESASLAR

B. SİGORTALI İLE EKSPERTİZ AŞAMASINDAKİ İLETİŞİME DAİR ESASLAR

a. Sigortalılar ile Etkili ve Sağlıklı İletişim Gereklere

b. İletişim Kurarken Yapılan Hatalar

C. LOKASYON PLANLAMASINA DAİR ESASLAR

D. HASAR TESPİTİNE DAİR ESASLAR

E. MOBİL CİHAZ KULLANIM ESASLARI

F. MOBİL CİHAZ HASAR TESPİT ESASLARI

G. KULLANILACAK EKİPMANA DAİR ESASLAR

H. PANDEMİ / KARANTİNA / HİJYEN DIŞI ORTAMLARDAKİ TESPİT ESASLARI

İ. DİĞER ESASLAR

1. GİRİŞ

Bilindiği üzere 5684 sayılı Sigortacılık Yasası ve devamındaki mevzuat gereği “Hasar tespiti, Kurum tarafından görevlendirilen ilgili branşlarda Yangın ve mühendislik) ruhsat sahibi sigorta eksperleri tarafından yapılır.” ifadesine göre; **DASK poliçelerinden doğan deprem hasar tespit süreçleri de sigorta eksperliği faaliyetleri kapsamında yer almaktadır.**

Ancak son yıllarda sırasıyla özellikle Elazığ/Malatya, İzmir ve Düzce depremlerinde açılan yüksek adetteki hasar dosyalarının organizasyonunda süreç yönetiminde ve ekspertiz tespitlerinde uygulamada farklılıklar ve aksaklıklar olduğu tespit edilmiştir.

1. Bu itibarla olası katastrofik deprem tespit süreçlerinde; Sigorta eksperlerinin sahadaki süreç yönetimini kolaylaştırmak,
2. Ağır ya da hafif hasar fark etmeksizin yoğun mağduriyet psikolojisine hâkim sigortalıların ihtiyacına en hızlı şekilde yetişmek, efektif yönlendirmek,
3. Aynı psikolojiye sahip sigortalıların sahada eksper üzerinde oluşturduğu baskıyı hafifletmek,
4. DASK tarafından tespit içeriğinde yer alması istenen esasların tespitini eksiksiz sağlamak,
5. İleride ortaya çıkabilecek uyuşmazlıklar ve hukuki sorumluluklar çerçevesinde gerek saha tespitinde gerekse rapor içeriğinde standardizasyon sağlamak, amaçlarıyla işbu

“ESASLAR VE SÜREÇ KILAVUZU” hazırlanmıştır.

Yerküredeki hareketlilik her geçen gün artarak devam etmekte ve buna bağlı olarak depremler, deprem kuşağında yer alan ülkemizin de en önemli sorunlarından biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Deprem sonucunda ortaya çıkan mağduriyetlerin ortadan kaldırılması/en aza indirgenmesi noktasında siz değerli sigorta eksperlerinin önemli katkıları bulunmaktadır. Bu süreci etkin, dinamik ve standartlar çerçevesinde yönetmek, bundan sonra olası depremlerde ortak hareket kabiliyetini artırmak için yapılan bu çalışmanın devamında Sigorta Eksperleri İcra Komitesi olarak SEDDK ve DASK kurumu ile iletişimimizi devam ettirerek çalışmalarımıza yön vermekteyiz.

“Uygulama Esasları ve Süreç Kılavuzu”nda yer alan hususlar; eksper atama süreçlerinde performans kriteri olarak ayrıca değerlendirilecek ve disiplin uygulamalarında dikkate alınacaktır.

Değerli meslektaşlarımızın bu esasları rehber olarak eksperlik mesleğini en iyi şekilde icra ve temsil etmesi önemle rica olunur.

AŞAĞIDA YER VERİLEN ESASLARIN UYGULANMASI ZORUNLUDUR.

SEÇİMLİK UYGULAMALAR (OPSİYONEL) İFADESİ İLE GÖSTERİLMİŞTİR.

2. UYGULAMA ESASLARI

A. SİGORTALI İLE İLK İLETİŞİME DAİR ESASLAR

- a. DASK tarafından atama/ihbar **maili** tarafınıza ulaştığı andan itibaren **48 saat içinde** ihbarlar tablet üzerinden **kabul/ret** edilecektir.
- b. DASK tarafından atama/ihbar **maili** tarafınıza ulaştığı andan itibaren **72 saat içinde sahada hasar tespit çalışmalarına başlanması zorunludur. Keyfiyete bağlı olarak sürenin aşılması, mazeret olarak kabul edilmeyecektir.**
- c. Tablettten ihbarları “**kabul**” etmeden **önce**; sigortalı ile iletişime geçilebilecek ön hazırlık yapılmış olunacaktır. Hiç iletişim kurulmaması ya da geç kurulması kabul edilmemektedir. *(İhbar tablettten kabul edildiği anda, DASK tarafından sigortalılara iletişim bilginiz ve isminizi içeren otomatik SMS iletilmektedir. Bu SMS içeriğine “Lütfen Eksperinizin Sizinle İletişime Geçmesini Bekleyiniz.” İbaresini ekletilmiştir. Ancak yine de SMS ulaştığı anda sigortalılardan eksperlere yönelik yoğun telefon trafiği yaşanmaktadır. Bu telefon trafiğinin önüne geçmek amacıyla tablettten 48 saat içinde ihbar kabulü yapılmadan önce sigortalı ile iletişime geçme aşamasına hazır olunması tavsiye edilmektedir.)*
- d. İletişimin sürekliliği açısından **SMS GRUBU** ya da **WHATSAPP GRUBU** oluşturularak kurulması tavsiye edilmektedir. **(Opsiyonel)**
(Sigortalılar tek tek aranarak iletişim kurulmasının önünde engel yoktur. Ancak olası şikâyet durumlarında ispat kolaylığı ve çok sayıda ihbar sürecinin bir arada yönetiminde uygulamada zaman tasarrufu sağladığı tespit edildiğinden yazılı mesaj grupları efektif görülmüştür.)
- e. İlk iletişimi eksperin talimatı ve yönlendirmesi ile eksper ofisi çalışanlarının kurmasında sakınca yoktur. **(Opsiyonel)**
- f. Sigortalılarla kurulacak iletişimde; ihbar excelinde yer alan “irtibat kurulacak kişi” yi aramanız önemlidir. (IVR ihbar kanalı ile açılan dosyaların ihbar eden ve kontak kişisi isimleri IVR olarak gelmektedir.)
- g. Kurulan SMS ve Whatsapp gruplarındaki ilk mesajlar aşağıdaki ifadeleri içerecektir:
 - Merhaba Sayın Sigortalı.
 - Öncelikle can kaybı ve yarası olanların acısını paylaştığımızı bilmenizi isterim. Hepinize çok geçmiş olsun dileklerimi sunuyorum.
 - Ben, DASK poliçeleriniz kapsamında hasar tespiti yapmak üzere atanan Sigorta Eksperiyim.
 - İsmim ...AD SOYAD ...
 - Grup kimseyi rahatsız etmemek adına iletişime kapalı tutulacaktır.
 - Öncelikle grupta ilgisi olmayan kişiler var ise (hatalı gsm no vb.); bu durumu özel mesajla tarafımıza bildirerek gruptan ayrılmasını rica ederim.
 - Bu grupta süreç hakkında ve sıklıkla sorulan sorular ile ilgili bilgi veriyorum olacağım.
 - Takdir edersiniz ki aynı anda çok sayıda binada hasar dosyası açılmakta ve bizler sahada aktif halde olduğumuzdan herkese aynı anda yetişmemiz mümkün olamamaktadır. Saha tespiti sırasında telefonda harcanan süreyi en aza indirmemiz gerekmektedir. Bu amaçla sürece dair

sıklıkla karşılaşılan sorular hakkında bu grup üzerinden ortak bilgilendirme yapılacaktır. Yapılan bilgilendirmeye rağmen sormak istediğiniz hususlar olursa arayabilir/mesaj iletebilirsiniz. İlk fırsatta mesajınızı yanıtlayacak, çağrınıza cevap vereceğim. Acil durumlar dışında lütfen bizim size ulaşmamızı bekleyiniz. Desteğiniz için teşekkür ederim.

- Ekspertiz programları lokasyonlara göre sistem sıralaması üzerinden yapılacaktır. Bu sebeple genellikle her akşam, ertesi gün tespit yapılacak sokak/caddeler açıklanacak olup grup üzerinden takibini rica ederim.
- Saat randevusu veremediğimiz için anlayışınızı rica ederim. Çok istisnai ve özel bir durumunuz olması halinde özel olarak mesaj atabilirsiniz.
- DASK tespitlerinde binanızın sadece deprem sonucu oluşan hasarları incelenmektedir. **Binanızın risk durumu incelenmemektedir.** Binanızdaki bütün daireler incelenmeyecek; sadece tarafımıza atanan DASK poliçesi olan daire içlerindeki hasarlar incelenecektir. Bunun yanı sıra bodrum ve giriş kattaki taşıyıcı sistem (kolon ve kirişler) üzerinden binanızın deprem sonucu oluşan genel hasar durumu incelenecektir.
- Komşularınız arasında evinde hasarı olup DASK poliçesi de olan varsa gecikmeden dosya açtırmaları için aracı olmanızı rica ederim.

➤ **ÖNCELİKLİ TESPİT GEREKTİREN DURUMLAR!**

BİNANIZDA AŞAĞIDAKİ DURUMLARDAN BİRİ MEVCUT İSE LÜTFEN GECİKMEKSİZİN BİZİ HABERDAR EDİNİZ.

- BİNA TAŞIYICI SİSTEMİNDE (KOLON - KİRİŞ) HASARI OLAN BİNALAR,
- YETKİLİ MERCİLER TARAFINDAN AĞIR HASARLI TANIMLANMIŞ BİNALAR,
- YIKIM KARARI VERİLMİŞ BİNALAR,
- BOŞALTMA KARARI VERİLMİŞ BİNALAR,
- MÜHÜRLENMİŞ BİNALAR

➤ **TESPİTTE HAZIR OLMASI GEREKEN EVRAKLAR:**

- KİMLİK (Ön ve Arka)
- TAPU ÖRNEĞİ
- TKGM WEBTAPU (E-Devlet Üzerinden ekli yönergeye göre alınabilir.)

“Kimlik ve tapu” fiziken adreste bulundurulamayacak ise; fotokopisi ya da fotoğrafı da yeterlidir. (Örneğin ekspertize refakat edecek olan yakınınıza / kiracınıza önceden whatsapp yoluyla kimlik fotoğrafını iletebilirsiniz. Ekspertizde fotoğrafının sunulması yeterlidir.)

- TESPİTTE BİZZAT BULUNMANIZ MÜMKÜN DEĞİLSE BİZE HASARLARI GÖSTERECEK BİR KİŞİNİN BULUNMASI YETERLİDİR. GEREKİRSE EKSPERTİZE, GÖRÜNTÜLÜ/SESLİ ÇAĞRI İLE BİZZAT UZAKTAN GÖRÜŞME İLE DE KATILABİLİRSİNİZ.
- COVID 19 TANISI (YA DA BENZERİ BULAŞICI HASTALIĞI) BULUNAN, ŞÜPHESİ OLAN, KARANTİNA SÜRECİNDE OLANLARIN MUTLAKA BİLDİRMESİ GEREKMEKTEDİR. AKSİ DURUM TOPLUM SAĞLIĞINI TEHLİKEYE ATMAK OLUP YASAL MERCİLERE BİLDİRİM YAPMA ZORUNLULUĞUMUZ VARDIR. BU DURUMDAKİ SİGORTALILARIN HASAR TESPİTLERİ UZAKTAN GÖRÜNTÜLÜ YÖNTEMLE YÜRÜTÜLECEKTİR. YAPISAL HASAR VARLIĞI DURUMUNDA EK DEĞERLENDİRME YAPILABİLECEKTİR.

B. SİGORTALI İLE EKSPERTİZ AŞAMASINDAKİ İLETİŞİME DAİR ESASLAR

Depreme maruz kalan sigortalıların ruh hali ve insani yönleri dikkate alınarak iletişim noktasında mümkün olduğunca açık, özenli ve kibar bir üslup kullanılması esastır.

Sigortalıların en temel kaygısı olan barınma ihtiyacının hassasiyeti göz önünde bulundurularak kaygıları giderecek şekilde iletişim kurulmalı ve şeffaf bir şekilde bilgi verilmelidir.

Sigortalıların yaşamış oldukları deprem sebebiyle travma içinde oldukları kabulü ile ekspertiz aşamasına geçmeden önce, kendilerini makul süre dinlemek ve sorularına cevap vermek eksperlik mesleğinin gereklilikleri arasındadır. **Sigortalılarla doğru, sağlıklı ve etkili bir iletişim kurulması için aşağıdaki hususlara dikkat edilmesi önemle rica olunur.**

a. Sigortalılar ile Etkili ve Sağlıklı İletişim Gereklileri

- Hoşgörülü olmak
- Karşımızdakini dinlemek (**Etkili iletişim kurmak, aynı zamanda iyi bir dinleyici olmayı gerektirir.**)
- Empati kurmak
- Ön yargılarımızdan arınmış olmak
- Olumlu ve olumsuz eleştirilere açık olmak
- Beden dili, göz teması, ses ayarı ve hitap şekline dikkat etmek

b. İletişim Kurarken Yapılan Hatalar

- Kendi sorunlarımızla karşılık vermek
- Nutuk çekmek, öğüt vermek
- Yüksek tonda konuşmak
- Acımasızca eleştirmek
- Konuyu farklı noktalara taşımak
- Bütünden kopmak
- Suçlayıcı, zan altında bırakıcı bir dil kullanmak
- Alaycı bakmak/ dil kullanmak
- Yargılayıcı olmak

(Zaman zaman hepimiz iletişimde bu kazalara uğrayabiliyor, olaylar ve kişiler karşısında empati duygumuzu yitirebiliyoruz. Deprem yaşayan ve barınma kaygısı yaşayan sigortalılara karşı en hassas ve özenli şekilde davranmak; eksperlik mesleğinin topluma en yakın olduğu ve toplum algısını yönetme konusunda iyi bir saha çalışması olan depremzedeler ile ilişki yönetiminde bir zorunluluktur. Tüm meslektaşların mesleğin genel kuralı olduğunu bildiği bu hususlara riayet etmesi ve hassasiyetle davranması, mesleğimizin genel algısı açısından önem arz etmektedir.)

C. LOKASYON PLANLAMASINA DAİR ESASLAR

- a. DASK tarafından iletilen excel üzerinden filtre yapılacaktır.
- b. Önce “Mahalle” filtresi uygulanacaktır.
- c. Akabinde her mahalleye kendi içinde “Cadde/Sokak” filtresi uygulanacaktır.
- d. Her mahallede apartman sıralama için “UAVT Adres kodu” filtresi uygulanacaktır.
- e. Navigasyon sisteminde YANDEX in GOOGLE Haritalara göre daha efektif olduğu tespit edilmiştir.
- f. Mahalle bazında 10 adrese kadar kayıt Yandex’e girilir; bulunduğunuz lokasyona göre Yandex üzerinden rota oluşturulur. (**Opsiyonel**, farklı Navigasyon uygulamaları da kullanılabilir.)
- g. Oluşturulan rota gözetilerek hangi mahalleden tespite başlanacağına karar verilir ve yukarıda aktarılan ilk iletişim prosedürüne göre sigortalıya bir gün önceden tespit yapılacak mahalle bilgisi verilir.
- h. İmkanlar dahilinde şayet mümkün ise; günlük/haftalık programlama saat bazında hazırlanıp 1 gün önceden sigortalılara mesaj/çağrı yoluyla randevu verilebilir.

D. HASAR TESPİTİNE DAİR ESASLAR

- a. Hasar tespitleri, bilfiil, görevlendirilen ruhsat sahibi eksper tarafından yapılacaktır.
- b. Dosyalara gelen itirazların, eksper şikayetlerinin ve buna bağlı olarak yeni eksper taleplerinin en aza indirilmesi için, sigortalılara hasar ve süreç konusunda olabildiğince bilgi verilmesi ve açıklamalarda bulunulması gerekmektedir.
- c. Görevlendirmeler mümkün olduğunca aynı bölgede ve mahallede yapılacaktır.
- d. Görevlendirildiğiniz dosya adetleri sayısı, sizlerin kısa sürede tespitleri yapıp kısa sürede raporlarınızı oluşturacağınız oranda gönderilecektir. İstisna durumlar için yine sizlerle konuşularak yeni dosyalar gönderilebilecektir.
- e. Gönderdiğiniz tüm maillerde cc’ye **daskhasar@dask.gov.tr** mail adresi eklenmelidir.
- f. Onaylanan tazminat ödemeleri için hak sahiplerine şifre içeren bilgilendirme sms’i gönderilecek ve tüm Vakıfbank şubelerinden kimlik ve şifrenin ibrazı ile alınabilecektir. Bu sebeple hak sahiplerinden hesap bilgilerinin alınmasına gerek yoktur.
- g. Ağırlıklı Hasar Yüzdesinin sağlıklı hesaplanması bina hakkında ağır hasar kararı alınıp alınmayacağına etki ettiğinden; DASK tarafından **Kırmızı / Ortak alan** dosyaları kapsamında; binanın zemin ve bodrum katındaki **kolonların adet ve ebat bilgilerinin doğru girilmesi** talep edilmektedir. Bu itibarla;
 - Binanın Ağırlıklı Hasar Yüzdesinin Doğru Hesaplanması İçin Hasarlı ve Hasarsız Kolon girişlerinin doğru girilmesi önem arz etmektedir.
 - Binanın ağırlıklı hasar yüzdesinin hesaplanması için kolon tespitleri bodrum, zemin altı kat veya zemin kattan hasarın en ağır olduğu yerde yapılmalıdır.
 - Bodrum ve Zemin altı kat olmayan binalarda ağırlıklı hasar yüzdesi zemin katta yapılabilir.
 - Ortak alan dosyalarında “Hasar Kategorizasyon” Menüünde Hasarlı bir kolon bilgisi girildi ise “ Hasar Maliyetlendirme “ Adımında da Kolon ile ilgili Hasar Bölgesi neresi ise Bodrum, Sığınak, Garaj Adımları üzerinden hasar tutarı girişi de yapılmalıdır. Konut içi Yapısal Bir Hasar

Var ise de; Maliyetlendirme adımında “ Konut içi Yapısal Hasar” seçilerek *Kiriş, Kolon vb ile ilgili hasar tipleri ile ilgili işlem yapılmalıdır.



- **Hasarsız / Az hasarlı binalarda bakılan kırmızı/ortak alan dosyaları hk:** Bu tip binalar genellikle ekspertizde bina sakinlerinin binada ikamet etmeye devam ettiğini gördüğümüz binalardır. Bu binalardaki kırmızı ortak alan dosyalarında; **hasar kategorizasyonu aşamasında**; sadece binadaki 1 adet kolonun genişlik/derinlik bilgileri girilecektir. Örneğin az hasarlı bodrumu olmayan bir binada; zemin katta 4 daire varsa 4 daireyi açtırıp kolonlar incelenemeyeceğinden; **hızlıca ilk etapta görülebilen kolonlar** üzerinden değerlendirme yapılacaktır. Örneğin; 80 x 30 cm ebadında 4 kolon görülebilmüşse; genişlik 80 cm sabit veri olarak tablete girilecek, derinlik kaç kolon görülmüşse kolon sayısı ile çarpılarak (30 cm x 4 kolon = 120 cm) tek satır halinde tablete işlenecektir.
- **Orta hasarlı binalarda bakılan kırmızı/ortak alan dosyaları hk:** Bu tip binalarda ekspertizde genellikle bina sakinleri binada ikamet etmemekte ya da binaya girmek istememektedir. Bu binalarda kolonlardaki hasar durumu girilirken; **önce hasarsız kolonların ebat ve miktarı, sonra hasarlı kolonların ebat ve miktarı tablete ayrı ayrı işlenecektir.** Bu işlem için kattaki tüm mekanların (gerekirse bir üstteki örnekte yer aldığı gibi zemin kattaki 4 dairenin de) açılması sağlanacak ve önce hasarsız kolonlar, sonra hasarlı kolonlar tablete işlenecektir. **Hasarsız kolonlar üst maddede örneklenen şekilde toplu halde girilecektir.** ((80 cm) ve (30 cmx4 adet toplamı)) Ancak **hasarlı kolonlar tek tek girilecektir.** (Buradaki amaç ağırlıklı hasar yüzdesinin sağlıklı şekilde belirlenmesi olup pert kararının en doğru şekilde verilmesini sağlamaktır. Örneğin 50 kolonlu bir binanın 1 kolonunda D tipi hasar olması ile 5 kolonlu bir binanın 1 kolonunda D tipi hasar olmasının sonucu ağırlıklı hasar yüzdesine bakıldığında farklı olacaktır; her ikisinde de pert sonucu doğmayabilecektir.)
- i. Taşıyıcı sistemde bir eğilme ya da kesme çatlağı hasarı görülürse; mutlak surette incelenmelidir. Mümkünse siva açılmalı/açtırılmalıdır. Israrınıza rağmen **siva açtırılmak istenmezse**; bu keyfiyete raporda mutlaka yer verilerek, kanaat kullanılarak raporun kapatılması yeterli olacaktır.
- j. İçeri girilmesine izin verilmeyen mühürlü binalarda; gerekli kimlik ibrazı ile DASK görevlisi olduğunuz belirtilerek tespit yapılmaya çalışılacaktır. Ancak tüm çabanıza rağmen içeri girişe izin verilmiyor ise; durum **geciktiksizin danışman ekspere; whatsapp üzerinden, gerekli bina bilgileri (açık adres, dosya no) yazılarak bildirilecektir. Danışman eksper konuyu DASK a iletilecek ve DASK kurumu aracılığı ile ÇSB nezaretinde ekspertiz yapılması sağlanacaktır.**
- k. İçeri girilmesine izin verilmeyen mühürlü binalarda, q maddesindeki usul işletilene kadar, binanın kamu otoritesi kararı ile yıkılması hallerinde ise; mevcutta tespitte esas bir bina kalmadığından ÇSB nin tespitine esas aldığı hasar durumlarını gösteren fotoğrafların kontrolü ile kanaatiniz doğrultusunda dosya sonuçlandırılacaktır. ÇSB'nin tespit fotoğraflarına <https://hasartespit.csb.gov.tr/> adresinden ulaşılmaktadır.
- l. **ÇSB'nin yaptığı tespitte ağır hasarlı, ancak bizim tespitimizde hafif veya orta hasarlı tespit edilen dosyalar; dosya kapatılmadan önce whatsapp üzerinden danışman eksperlere bildirilecektir.** Danışman eksper durumu DASK'a iletilecek olup ÇSB personeli ile birlikte tekrar inceleme sağlanacaktır.
- m. **Ağır hasarlı olarak ölçeklendirilmiş, kamu otoritesi kararıyla boşaltılmış ya da mühürlü olan binalarda**; genellikle bina sakinleri binada ikamet etmemektedir, dairelerine çıkmamaktadır ya da

çıkımlarına müsaade edilmemektedir. Bu gibi binalarda tespit yapmadan önce bina dış cephesinde yatma/göçme/batma vb. olup olmadığı iyice incelenmeli, detaylı ve geniş açılarla fotoğraflanmalı, **dış cepheye dair yatma/göçme/batma vb. yönde bir tespitimiz varsa içeri kesinlikle girilmemelidir.**

Dış gözlemde bu yönde bir tespit yok ise; **en ağır hasarın olduğu kattaki kolonların incelenmesi** gerekecektir. Bir binada ağır hasar kaydı ile **mühürleme yapılmışsa** muhtemelen bir kolon hasarı gözlenmiş olacağından; **çerçeve harcanacak vakti aza indirmek amaçlanmalıdır.** Bu amaçla **çerçeve girilmeden önce çevredeki bina görevlisi, varsa ÇSB yetkilisi ya da bir bina sakininden, binanın ağır hasarlı kısmının neresi olduğuna dair bilgi alınacak ve çok fazla dolaşmadan doğrudan o noktaya ulaşmak amaçlanacaktır.**

D tipi bir kolon ya da C tipi birkaç kolon tespiti durumunda durum kayıt altına alınarak derhal bina içindeki tespit sonlandırılacaktır.

- n. **Kamu otoriteleri tarafından ağır hasarlı olarak ölçeklendirilip mühürlenmiş olmasına rağmen; tarafımızca orta ya da hafif hasarlı yönünde kanaat geliştirilen binalarda;** kanaatimiz binanın pert edilmesi yönünde olmadığından; binadaki dairelerin hasarlarının nasıl tespit edileceği önem arz etmektedir. Bu binalarda kamu otoriteleri binayı ağır hasar sınıfında saydıklarından, içerdeki tespit süresinin kısa tutulmasını talep etmektedir. **Bu gibi durumlarda alt katlardaki en ağır hasarlı bir dairenin iç mekan hasarı üzerinden objektif ve denetime elverişli kıyaslama yapılarak binadaki DASK hasar dosyası olan diğer daire hasarları dikkate alınacak; her dairede ekspertiz yapılmayacaktır.** (Bazen üst katlarda hasar daha az olabilecektir; ancak üst katlara çıkamadığımız için genel kabulden hareket edilecektir.)
- o. Ağır hasarlı binalarda; ÇSB' nin ağır hasar raporunun sigorta eksperleri nezdinde bağlayıcılığı olmadığından; sigortalılardan temini talep edilmeyecektir. Ağır hasarlı bina yıkılmış olsa dahi elde edilen verilerle gerekli hasar tespiti ve her halükarda maliyetlendirmesi yapılarak rapor tanzim edilecektir. Verilere ulaşılamaması halinde Danışman Ekspere bilgi verilmesi gerekmektedir. Danışman Ekspertiz raporlarında raporlama yapılacaktır.
- p. **Sigortalıların; “Binamız sağlam mı? Binamızda oturulur mu? Sizce binamız riskli mi?” şeklindeki sorularına, ekspertizde aşağıdaki şekilde cevap verilmesi; yorum içeren ifade kullanılmasından kaçınılması gerekmektedir:**

“Sigorta eksperleri olarak bu yönde bilgi verme yetkimiz bulunmamaktadır. Görevimiz; sadece, deprem sonucunda binada oluşan zarar meblağının tespit edilmesidir. Belirttiğiniz yönde bilgiler hakkında yetkili merciler olan ÇSB vb. resmi kurumlar olup kendilerinden bilgi alabilirsiniz.”

E. MOBİL CİHAZ KULLANIM ESASLARI

- a. Hasar tespit işlemleri Doğal Afet Sigortaları Kurumu tarafından geliştirilen mobil cihaz ile yapılacaktır. Mobil cihazı olmayan eksperlere, cihaz, kurum tarafından verilecektir.
- b. Mobil cihaz ile yapılan ekspertiz sırasında yaşanan her türlü sorun için mobil danışmanlarımız Hakan Uğur (0538 084 29 51) ve Alper USTA (0537 476 11 02)'dan destek alınacaktır.

- c. Sahada hasar tespit işlemine başlamadan önce, cihaz internete bağlanacak ve tarafınıza atanan dosyalar cihaza alınıp kabul edilecektir. Bir kere cihaza alınan dosyalar için hasar tespit işlemi internet olmadan (offline) yapılmaktadır.
- d. Veri gönderme yapmadan çalışılabilecek gün sayısı 3 tür. 3 günün sonunda veri gönderme işlemi yapılmadığında cihaz ekspertiz yapmanıza izin vermeyecektir. Bu sebeple gün sonunda internetin olduğu bir ortamda veri gönderme işlemi gerçekleştirilmelidir.
- e. Veri gönderme işlemi yapmadan alınabilecek dosya sayısı 50 adettir. (Veri gönderme yapmadan size yeni atanan dosyaları "Dosya Al" butonuna tıklayarak alabilirsiniz)
- f. Koordinatör/ Danışman eksper uygulaması yapılacaktır. Danışman eksperlerinizin kim olduğu size mail ile bildirilecektir.
- g. Koordinatör/ Danışman eksperden aşağıdaki hususlarda destek alabilirsiniz;
- h. Ekspertiz süreci esnasında uygulama ile ilgili takıldığınız noktalar
- i. Tablet kullanımı ve veri girişleri ile ilgili her türlü sorun ve sorunlar -cihaz ve uygulamadan yaşanan problemler için Hakan UĞUR ve Alper USTA tarafından destek verilmektedir.
- j. Deprem özelinde tespit sürecinde yaşanan problemlere danışman eksper tarafından destek verilecektir.

F. MOBİL CİHAZ HASAR TESPİT ESASLARI

Mobil cihazda otomatik maliyetlendirme sadece "Betonarme" yapı tarzına sahip daireler için yapılabilmektedir. Yapı tarzı diğer olan yapılar için otomatik maliyetlendirme çalışmayacak olup, bu dosyalar için hasar tutarı girişleri ek maliyet alanından manuel olarak yapılacaktır.

- a. Hasar tespiti sırasında mobil cihazda bulunmayan bir hasar çeşidi ile karşılaşmanız durumunda, bu hasara ilişkin giriş ek maliyet alanından yapılacaktır. Ancak, betonarme binalar için ek maliyet alanı kapalı olduğundan DASK ile irtibata geçerek ek maliyet alanının açılması dosya özelinde talep edilecektir.
- b. Bina dışında hasar olmasa dahi, binanın dıştan fotoğrafları muhakkak çekilecektir.
- c. Bina dışında ve içinde tespit ettiğiniz hasarların fotoğraflarını çekerek tablete yüklenecektir.
- d. Mobil tespiti esnasında "İç mekân Soruları" alanında bazı bilgiler poliçeden gelmektedir. Sahadaki tespitinizin farklı olması durumunda, poliçeden gelen bilgi tespitiniz yönünde değiştirilecektir.
- e. Dairelerde mevcut olan ancak depremle ilgili olmayan hasarlar tablete girilmeyecektir. Bilgi sahibi olunması için raporun izahat kısmında, teminat dışı hasar tutarıyla birlikte bildirilmelidir.
- f. Mobil cihaz ile Konut içi Dekoratif Hasar ve Ortak alan hasarlarına ilişkin girişleri ayrı alanlardan yapılmaktadır. Tespitiniz tamamlandıktan sonra konut içi hasarlar ve ortak alan hasarları için 2 adet rapor oluşmaktadır. Konut içi hasarlarına ait rapor siz kati raporu oluşturduktan hemen sonra mailinize otomatik olarak gelmektedir. Ortak alan hasarına ilişkin rapor DASK tarafından onay verdikten sonra size mail olarak gelmektedir.
- g. Hasar izahat kısmında 2000 karaktere kadar yazım izni verilmiştir. Bu alanı olabildiğince verimli kullanınız.
- h. **Ortak alan hasarları için notlar:**
 - Binaların bağımsız bölüm sayılarının sağlıklı bir şekilde tespit edilmesi ve aynı doğrultuda ortak alan hasarlarının bağımsız bölümlere doğru dağıtılması,
 - Ortak alan hasar tespitinin teklif iletilsin veya iletilmesin sizin tarafınızdan muhakkak yapılması,
 - Ortak alan hasarı olmayan binaların/dairelerin raporlarında bu hususun açıkça belirtilmesi gerekmektedir.

- Bina Dış Cephe hasarları (binaların görünen yüzeylerindeki hasarların eksperin kanaatine göre yaklaşık yüzdesinin girilmesi ile hesaplanır. Binanın görünen yüzeyleri için toplam uzunluk, zemin ve üzeri kat sayısı ve parapet var/yok seçimine göre sistem tarafından hesaplanır.
- Teraslı daire üzerinde olsa dahi Çatının hasarı ortak alanda hesaplanır.

i. Daire içi hasarların hesabı için notlar:

- Duvar kırığı hesabında sistemdeki reçeteler, onarım esnasında zeminin de hasar göreceği varsayımıyla zemin için de hesaplama yapar. Bu sebeple normal koşullarda zeminde onarım hasarı yok ise duvar çatlağı veya uygunluğuna göre seçim yapılabilir. (Onarımda Zeminde hasar olması durumunda sonradan sadece zemin hasarı için ayrıca sistemden hesap yapılabilir)
- Zemin kaplaması hesaplamasında reçetelerde bulunmayan bir malzeme ise en yakın tutarlı kaplama seçilebilir. Ayrıca seçim yapılırken laminat parke / lamine parke gibi tutarsal farkı çok yüksek olan seçimlere dikkat edilmesi gerekmektedir.
- Mutfak onarımları için reçeteler arasında kısmi hasarlar için seçim yapılabilmektedir. (1/4 maliyet). Ayrıca;
 - a) Tesisatlar da hasar olmadığı düşünülüyorsa seçim yapılmamalıdır.
 - b) Demontaj/montaj vb gerekmeyen durumlar varsa seçim yapılmamalıdır.
- Hasarlı alanların toplamının daire alanından yüksek olmamasına dikkat edilmelidir.
- Birden fazla alandaki benzer onarımlarda tüm daire seçimi (birden çok mekanda) yapılmalıdır.
- Tek hacim büyük alanlarda reçetelerdeki arka plandaki çeşitli maliyet kalemlerimiz normalden yüksek maliyet hesaplanmasına neden olmaktadır. Bu gibi durumlarda eksper hesaplanan tutarın yüksek olduğunu değerlendirirse bu konuda DASK'a danışmalıdır.
- Mutfak ve Banyo için Kısmi onarımları için reçeteler tanımlanmıştır. (1/4 maliyet)
- Sadece yer seramik hasarları, kartonpiyer hasarları, tavan boyası vb için reçeteler tanımlanmıştır.
- Depremde kırıldığına kanaat getirilmesi durumunda cam kırılması bina teminatı içinden ödenmektedir. Reçeteler içinde Isıcam ve normal cam için kalemler vardır. (Mekânsal veya tüm daire için)
- Özellikle Kolon / Kiriş onarımlarında bunların bulunduğu mekanda, depremden zarar görmemiş olsa dahi duvarlar ve zemin kaplamalarının onarımlar esnasında kırılacağı ve zarar göreceği değerlendirmesi ile bunların onarımları da tazminat hesaplamasında dikkate alınmaktadır. Bu tip onarımlar dairenin içinde yapılıyorsa bu tutar daire hasarına eklenmektedir.
- Ortak Alan toplamına eklenen ve kolon ve kiriş yapısal hasar onarım reçeteleri için;

Kolon- kiriş üzerindeki çatlak sayısı ile hesaplanan Epoksi enjeksiyon, Epoksi macun, ile uygulanacak Kolon ve Kiriş ölçülerine göre maliyetlendirilen Karbon Fiber ve Karbon Plak uygulamaları mevcut durumda sadece birer adet / ölçü için hesaplanmaktadır. Çoklu Adet / ölçü giriş sistemi henüz çalışmadığından, Maliyet hesabında birer adet/ölçü ile hesaplanan toplam tutarın yetersiz olduğunu değerlendirdiğiniz durumda bu şekildeki hasarlar için ek maliyet alanını kullanabilirsiniz. Belirtilen sebeple Ek maliyet alanına ihtiyaç duymanız halinde kurum ile irtibata geçerek ek maliyet alanını aktif ettiriniz.

- Bu sebeple eğer birden çok çatlak mevcut ve buna bağlı olarak eksper tutarın düşük olduğunu değerlendiriyorsa, geçici çözüm için DASK'a başvurulabilir. / özel yetki ile fark kadar giriş için yetki verilebilir.
- Asma kat gibi tek hacimde büyük metrekareye sahip ve bazen de tek duvarı olmayan alanlardaki veya benzer şekilde garaj/sığınak gibi tek hacimde ve büyük alana sahip yerlerdeki hasar hesapları için mevcut reçetelerimiz hesaplanması gerekenden yüksek hesap yapmaktadır. Bu şekildeki hesaplamalar ortaya çıkması halinde rapor kapatılmadan önce DASK ile iletişime geçilebilir (bu alanlara özel olarak hasarın niteliğine göre seçim yapılabilir veya alan düşürülebilir, ancak yapılan işlemin açıklamaya yazılması önemlidir)
- Yapı tarzı ya da yüzölçümü farklılıklarında eksik/aşkın sigorta hesaplaması yapmayınız, hesaplama Kurumumuz tarafından yapılacaktır.
- Poliçe ile ekspertiz esnasında karşılaşılan adres (bina no, daire no vs.) farklılıklarının nedeni konusunda bilgi olarak raporunuzda belirtiniz.

j. Ekspertiz Raporlarının, en geç tespitin yapılmasını takip eden 48 saat içerisinde kapatılması esastır.

- k. Ekspertiz öncesi yapılacak yönlendirmelerde evrakların ekspertizde hazır bulundurulması sigortalılardan talep edilecektir. Dosyanın tazminat ödemesinin hızlı bir şekilde yapılması için evrakların da raporla birlikte yüklenmesi önem arz etmektedir.**

Hafif/Orta/Ağır Hasar durumu fark etmeksizin ekspertizde evrak temini sağlanamaz ise; rapor kapatılacaktır. **Evrak temini için rapor bekletilmeyecektir.** Sigortalılara, eksik evraklarını, 'konu'ya dosya numaralarını yazarak doğrudan; info@dask.gov.tr adresine mail yoluyla iletmeleri gerektiği bildirilecektir.

- l. Hafif hasarlı binalarda Güncel TAPU ve KİMLİK (Ön ve Arka) temini yeterlidir. Sadece ağır hasarlı binalarda WEBTAPU temini zorunludur. (İlgili belge teminine dair yönerge ayrıca iletilmiştir.)**
- m. Rapor içeriği kısa, net ve anlaşılır olacaktır. Hasar tespit programında zaten yer alan sorular hakkında; rapor açıklama metninde tekrar bilgi verilmeyecektir. Örneğin "Hasar adresi ile riziko adresiyle aynıdır." gibi matbu ifadelerle DASK a atıflara yer verilmeyecektir. Sadece farklılık varsa ve buna dair açıklama yapılması gerekiyorsa detay bilgi girilmelidir. Karışıklık yaratacak ifadelerden olabildiğince kaçınılmalıdır. (örneğin, düşünülmektedir, olabilir vb).Özellikli bir husus olmadıkça deprem tarihi/saati vb. detaylarına, ... tarihte yaşanan deprem sonucu konuttaki tespitimiz şöyledir: vb. raporu uzatan ifadelerle yer verilmeyecektir.**
- n. İhtilafli veya uyuşmazlık oluşturan durumların varlığı halinde; ileride ortaya çıkabilecek uyuşmazlıklara karşı yasal sorumluluğumuz gereği; ekspertiz anında detaylı fotoğraf alınmasına özen gösterilmesi ve uyuşmazlık konusunun da raporda detaylı bir şekilde açıklanması gerekmektedir.**
- o. Kolon/kiriş taşıyıcı sistemde hasar yoksa bile; rapor açıklamasında mutlaka 'bu durumun incelendiğine ve hasar görülmediğine' yer verilecektir.**

- p. Konutun hangi odasında, mahallinde hasar meydana geldiğinden kısaca bahsedilecektir. Salonda duvar çatlağı, oturma odasında sıva çatlağı, mutfakta seramik çatlağı vb. kısa ifadelerle yer verilecek olup, hasar tarifinde m2 detayı verilmesine gerek yoktur. Sağlam odalara ilişkin detay verilmesine gerek yoktur.
- q. Tespitiniz sırasında muallakta kaldığınız durumlar, sigortalı lehine değerlendirilecektir. Örneğin korozyon hasarı gibi depremle ilgili olmayan bir hasar varsa; bu durum da net ifadeler ile aktarılacaktır.
- r. Tüm ev genelinde odalarda örneğin sıva çatlağı mevcut ise; her oda için m2 si ayrı ayrı belirtilerek hasar girişi yapılacaktır.
- s. Her dosyada binanın dış cephe fotoğrafı, mahallinde tabletle çekilecektir. (Bu hususta tablet sistemini kolaylaştırmak üzere dış cephe fotoğrafının kırmızı dosyadan otomatik olarak alınması yönünde yazılım geliştirilmiştir. Ancak uygulamaya alınamadığı belirtilmiştir.)
- t. Mevzuat gereği eksper raporları delil olarak kabul edildiğinden; olay teminat dışı olsa dahi maliyet hesabına rapor açıklamalarında mutlaka yer verilecektir. Maliyet hesabı yapılmayan raporlar kabul edilmeyecektir.
- u. Özellikle yeni inşa edilmiş binaların ortak alanlarında oluşan deprem hasarlarının, site/apartman yönetimi ve/veya müteahhit firma tarafından yaptırılacağı söylenerek, sigortalılardan DASK ile ilgili taleplerini geri çekerek feragat etmelerinin talep edildiği hallerde; dosyada yine de hasar tespiti/maliyetlendirme normal hasar tablosunda yapılacaktır. Gerekirse sigortalıdan yazılı bir feragat alınarak dosyaya eklenebilir; ancak eksper tarafından maliyetlendirmenin mutlaka yapılması gerekmektedir. Nihai karar dosya inceleme sürecinde DASK tarafından verilecek olup rapor açıklamalarında da bu duruma dair detaylara mutlaka yer verilmelidir. Maliyet hesabı yapılmayan raporlar kabul edilmeyecektir.

G. KULLANILACAK EKİPMANA DAİR ESASLAR

- a. Baret veya Kask
- b. Kafa Feneri/El Feneri/Projektör
- c. Döğük
- d. İş Güvenliğı Gözlüğü/ Çelik Burunlu-Tabanlı Ayakkabı
- e. Reflektörlü İkaz Yeleğı
- f. Dizlik/Dirseklik
- g. Yağmurluk
- h. Medikal ve Toz Maskesi/ İş Eldiveni/ Dezenfektan
- i. Soğuk Algınlığı İlacı, Vitamin, İlk Yardım Çantası
- j. Powerbank
- k. Polar Kıyafet/Battaniye
- l. Keski
- m. Çekiç (Mümkünse Madenci Çekici olarak tabir edilen, bir tarafı sivri uçlu)
- n. Çok İşlevli Çakı

- o.** Lazer Metre
- p.** Şerit Metre
- q.** Profometre / Donatı Tespit Cihazı
- r.** Çatlak ölçme cetveli

H. PANDEMİ / KARANTİNA / HİJYEN DIŞI ORTAMLARDAKİ EKSPERTİZ TESPİT ESASLARI

Covid 19 tanısı olan ve karantinada olan sigortalıların konutuna girilmeyecektir. Bu bir kanuni hak ve yükümlülüktür. Gerekli görülür ise; karantina sonrası bir zaman dilimine bırakılarak ekspertiz yapılabilecektir. Aksi hallerde uzaktan ekspertiz ile dosyalar tamamlanacaktır.

- a. Covit 19 ve salgın hastalıklar hakkında Sağlık Bakanlığı yetkilileri tarafından açıklanan tüm kişisel önlemlere azami olarak dikkat edilmesi, (Hem eksperlerin hem de sigortalıların sağlığı için)
- b. Mümkünse N95 maske, yüz koruma siperliğı vb. takılması ve kısa süreli kullanımı,
- c. Tek kullanımlık galoş kullanılması ve her kullanım sonrası atılması,
- d. Dezenfektan, kolonya vb. temizleyicilerin ekspertiz öncesi ve sonrasında sıklıkla kullanılması,
- e. Ekspertiz öncesinde, mümkünse dairenin havalandırılmasının talep edilmesi, gerekmektedir.

İ. DİŐER ESASLAR

- a. Fiziki rapor gönderilmeyecektir. Elektronik İmza sistemi getirilene kadar, DASK talimatı uyarınca raporlar, "PDF rapor mailinize düŐtüğünde döküm alınarak imzalanıp, taranıp, her dosyanın içine evrak yükleme bölümünden" yüklenecektir.
- b. DASK Tablet uygulaması içerisindeyken çekilen tüm fotoğraflar; tabletin galerisinde tarih ve dosya numarası bazında kayıt altındadır. Ekspertiz raporlarının ve rapora dayanak oluşturan eklerin, Ekspertiz Yönetmeliğı gereğince 5 yıl saklanması zorunlu olduğundan; galerideki fotoğrafların ve imzalı raporların mutlaka dijital olarak yedeklenmesi gerekmektedir.
- c. Bir apartman içinde bakılan tüm daireler arasındaki tespitlerde orantısızlık olmamasına, aynı tür hasar tespitinde standart tespit yapılmasına azami ölçüde özen gösterilmesi gerekmektedir. Aksi durum, mesleki olarak sigortalılar nezdinde olumsuz algılara sebebiyet vermektedir.