

T.C.  
BAŞBAKANLIK  
Hazine Müsteşarlığı

Sayı : 27424242-302.99/E.27472


10.09.2015

Konu : 2015-32 sayılı Genelge

TÜRKİYE SİGORTA REASÜRANS VE EMEKLİLİK ŞİRKETLERİ BİRLİĞİ NE

Müsteşarlığımızca istihsal edilen 08.09.2015 tarihli ve (2015/32) sayılı *Tamirhane Referans Listesine İlişkin Genelge* ekte yer almaktadır.

Bilgilerini rica ederim.

 e-imzalıdır

Gökhan KARASU  
Müsteşar a.  
Genel Müdür V.

Ek : 2015/32 sayılı Genelge

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu çerçevesinde güvenli elektronik imzalı aşı ile ayındır.

T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, İnönü Bulvarı, No:36 06510, Emek,  
ÇANKAYA/ANKARA  
Telefon No: +90 (312) 204 6422 Belge Geçer No: +90 (312) 204 7487  
e-posta: [bilgiedinme@hazine.gov.tr](mailto:bilgiedinme@hazine.gov.tr) internet adresi: [www.hazine.gov.tr](http://www.hazine.gov.tr)

Bilgi için: YASİN LAÇİNBALA  
Hazine Uzman Yardımcısı

**Tamirhane Referans Listesine İlişkin Genelge (2015/32)**

Bilindiği üzere, 25.08.2015 tarihli Sigorta Ekspertleri Atama Yönetmeliğinin Onarım Servislerinin Değerlendirilmesi başlıklı 13 üncü maddesi,

“Onarım servislerinin değerlendirilmesi, Müsteşarlıkça belirlenecek esaslar dâhilinde ilgili branşta ruhsat sahibi olan eksperler tarafından yapılabilir.”  
hükmünü amirdir.

01.06.2015 tarihinde yürürlüğe giren Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası (Zorunlu Trafik Sigortası) Genel Şartlarınının 2.2 inci maddesi,

“Hak sahibi aracının, bu madde uyarınca Hazine Müsteşarlığınca belirlenen ölçütleri karşılayan, dilediği onarım merkezinde onarılmasını talep edebilir.”  
esasını öngörmektedir.

Ayrıca, Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (Merkez) Yönetmeliğinin 18 inci maddesinin ikinci fıkrası,

“Müsteşarlıkça belirlenecek usul ve esaslara göre, Merkez bünyesinde Müsteşarlık, Birlik, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Sigorta Ekspertleri İcra Komitesi, Türkiye Madeni Eşya Sanatkarları Federasyonu, Türkiye çapında en fazla üyeye sahip tüketici derneğinin temsilcilerinden oluşan ve trafik sigortaları hasar ödemelerinde esas alınacak eşdeğer, orijinal, orijinale eşdeğer mamül ve benzeri parça kriterleri ile tamirhane referans listesinin tespitine ilişkin olarak çalışmalar yapacak bir komisyon kurulur. Komisyonun üye sayısı yediyi geçemez.”

hükmünü amirdir. Söz konusu Komisyon çalışmaları tamamlanmış olup onarım servislerinin bir referans liste marifetiyle standardizasyonuna ilişkin olarak aşağıdaki esaslar çerçevesinde işlem tesis edilmesi uygun görülmüştür.

- I. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi nezdinde ihdas edilecek tamirhane referans listesi, ilk etapta Türkiye Madeni Eşya Sanatkarları Federasyonu veya Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği sicillerine kayıtlı tüm onarım servislerini kapsar. Söz konusu kuruluşlar, kendi sicillerine kayıtlı onarım servislerinin listesini Merkez’e iletir. Merkez, ilgililerin güncel veri transfer etmelerini teminen gerekli bilişim alt yapısını ilgili Kurumlarla koordineli olarak ku



2. Bu Genelge'nin yürürlük tarihinden sonra kurulacak onarım servisleri, Merkez nezdinde tutulacak tamirhane referans listesine dahil olmak istemeleri durumunda, meslek sicil numaralarını içeren bir dilekçeyle ve bu Genelgenin 1 inci maddesinde belirtilen bilişim altyapısı marifetiyle meslek sicil kaydını gerçekleştiren ilgili kurum üzerinden Merkeze başvurmaları gerekmektedir.
3. Merkez, bu genelgenin 1 inci veya 2 inci maddeleri kapsamında olan tüm onarım servislerine kayıt numarası verir.
4. Merkez tarafından ekli sorgu alanlarını içerecek şekilde onarım servislerinin eksperlerce skorlanmasını teminen kontrol listesi hazırlanır. Söz konusu liste değişen ihtiyaçlara göre merkez tarafından Hazine Müsteşarlığının onayına tabi olmak üzere değiştirilebilir.
5. Görevlendirilecek eksperlerce bu Genelgenin 4 üncü maddesinde belirtilen kontrol listesi üzerinden onarım servislerinin değerlendirilmesi yapılır.
6. Merkezce sağlanacak bilişim imkanları dahilinde, iletilen iletişim bilgileri üzerinden sigortalı/hak sahibine onarım servisinin hizmetine ilişkin memnuniyet sorusu iletilir. Söz konusu memnuniyet anketi, sigortalı/hak sahibi tarafından E-Devlet sistemi üzerinden online olarak cevaplandırılır.
7. Bu Genelgenin 5 inci ve 6 ıncı maddelerinde belirtilen değerlendirme kriterleri dikkate alınarak, tamirhane referans listesinde yer alan her bir onarım servisine ilgili eksper tarafından olumlu veya olumsuz kanaat notu verilir.
8. Olumsuz kanaat değerlendirmeleri toplamının %30'unu aşması durumunda ilgili onarım servisi Merkez tarafından uyarılır, olumsuz kanaat notunun %40'ı aşması durumunda ise ilgili onarım servisi tamirhane referans listesinden 1 ay süreyle çıkarılır. Söz konusu olumsuz kanaat değerlendirmeleri toplamının son 1 yıl içerisinde tekrar %40'ı aşması halinde, onarım servisi listeden 3 ay, aynı şekilde bir sonraki tekrarında ise 6 ay süreyle çıkarılır. Ayrıca, herhangi bir usulsüzlük veya suiistimal konusunda hüküm giymiş tamirhaneler, mahkeme kararının kesinleştiği tarihten itibaren 1 yıl süreyle tamirhane referans listesinden çıkarılır. Söz konusu mahkeme kararları, taraf olan sigorta şirketlerince Merkeze bildirilir.

Bu kapsamda, işlem yapılan tüm onarım servislerine listeden çıkarıldıklarına ilişkin bilgilendirme Merkez tarafından yapılır.



Söz konusu bilgilendirme süreci ve listeden çıkarma uygulaması, bu Genelgenin 1 inci maddesi kapsamında tamirhane referans listesinde yer alan tüm onarım servisleri açısından Genelge yürürlük tarihinden ve Genelge yürürlük tarihi sonrası tamirhane referans listesine eklenecek onarım servisleri açısından ise, ilgili listeye eklendikleri tarihten itibaren 6 ay sonra başlar.

Bu madde kapsamında tamirhane referans listesinden çıkarılan onarım servislerinin, listeden çıkarılma sürelerinin sonunda tekrar listeye girmeleri, Hasar Takip Merkezi (HATMER) üzerinden tesadüfi olarak atanacak eksperin ekli kontrol listesi kapsamında olumlu kanaatini almalarına bağlıdır. Bu durumda ortaya çıkacak ekspertiz ücreti, ilgili onarım servisi tarafından karşılanır.

Söz konusu listeden çıkarılma işleminin sonunda tamirhane referans listesine tekrar dahil edilen onarım servisleri için listeden çıkarılma prosedürü, bu maddenin 1. fıkrasında belirtilen esaslara uygun olarak, söz konusu işlemin sonunda listeye eklendikleri tarihten itibaren 2 ay sonra işlemeye başlar.

9. Türkiye Madeni Eşya Sanatkarları Federasyonu veya Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği esnaf veya tacir sicili silinen onarım servislerini gecikmeksizin Merkez'e bildirir. Merkez ise bu onarım servislerini kendi nezdindeki kayıttan siler.
10. Kontrol listesi sigortalı veya sigorta şirketi tarafından atandığına bakılmaksızın, hasara ilişkin rapor düzenleyen tüm eksperler tarafından doldurulur. Ancak aynı hasar için birden fazla eksper atanmışsa, araç onarımında dikkate alınan raporu hazırlayan eksperin dolduracağı kontrol listesi esas teşkil eder. Hasara ilişkin hakem eksper atanması durumunda ise, onarım servisinin skorlamasında hakem eksperin hazırlayacağı kontrol listesi temel alınır.
11. Hak sahiplerinin araçlarını tamir ettirmek istedikleri onarım servislerinin tamirhane referans listesinde yer alıp almadığını kontrol etmelerini teminen, Merkez nezdinde gerekli sorgulama alanı tahsis edilir.
12. Merkez, söz konusu liste kapsamında; listede yer alan servisler, listeden çıkarma işlemine tabi olanlar, kontrol listesi bilgileri, eksper kanaati, değerlendirme sonuçları gibi işlem hareketlerini sigorta şirketlerinin erişimine açar.

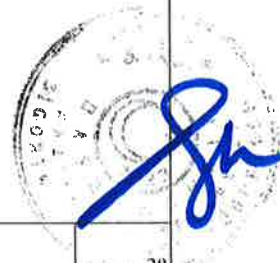


13. Ekli kontrol listesinin C. başlığı altındaki bahse konu kayıt, Sigorta Suistimali Engelleme Bürosu (SİSEB) tarafından tutulan suistimal kaydı olup, bu başlık kapsamında yapılacak skorlama, söz konusu kayıt dikkate alınarak, eksper tarafından herhangi bir işleme gerek kalmaksızın Merkezce otomatik olarak kontrol listesinin ilgili bölümüne işlenir.

14. Bu genelge 01.03.2016 tarihinde yürürlüğe girer.



A. <u>Onarım Servisine ve Hak Sahibine İlişkin Genel Bilgiler</u>	E/H	Puan	Ağırlık
Motorlu Araçlarla İlgili Mesleki Faaliyette bulunanların Yaptırması Gereken yürürlükte olan Zorunlu Sigorta Poliçesi Var mı? (EVET/HAYIR) (Cevap evet ise sıfır, hayır ise -5 puan verilecektir.)			
Poliçe nosu			
Tehlikeli madde kapsamında faaliyette bulunuluyorsa yürürlükte poliçesi (Tehlikeli Maddeler ve Tehlikeli Atık Zorunlu Mali Sorumluluk) Var mı? (EVET/HAYIR) (Cevap evet ise sıfır, hayır ise -5 puan verilecektir.)			
Poliçe nosu			
Servisin onarım işlemleri için teknik donanımı (teçhizat, cihazlar vb.) ve personel kapasitesi yeterli mi?			10
Hizmet verilen marka listesi			
Yedek parça hizmeti veriyor mu (EVET/HAYIR)			5
Kalite sertifikasyonu var mı?			10
a. Sertifikasyon Geçerlilik Tarihi			
b. Sertifikasyonun Alındığı Kurum			
c. Sertifika Tipi			
d. Sertifika No			
Onarım Servisine İlişkin İrtibat Bilgileri			
Onarım Servisi Kayıt Numarası			
Cep telefonu			
E-Posta			
Web Adresi (seçimli)			
Hak Sahibine İlişkin İrtibat Bilgileri			
Ad ve soyad (Zorunlu)			
Cep telefonu (Zorunlu)			
E-posta (Seçimli)			
<b>B. <u>Onarım Servisine İlişkin Olay Bazında Değerlendirme</u></b>			
Araç serviste görüldü mü? (EVET/HAYIR)			5
Hasar tutarı tamirhane tarafından büyütülmüş veya abartılmış mı? (EVET/HAYIR)			
(Cevap evet ise sıfır, hayır ise 10 puan verilecektir.)			10
Eksperce takılmasına karar verilen parçanın yerine, servis tarafından daha düşük nitelikli bir parça takılmış veya yenisi verilen parçanın yerine eski parça onarılarak kullanılmış mı? (EVET/HAYIR)			
(Cevap evet ise sıfır, hayır ise 10 puan verilecektir.)			10
Tamirhane ile hasar konusunda bir mutabakatsızlık yaşandı mı? (EVET/HAYIR)			
(Cevap evet ise sıfır, hayır ise 10 puan verilecektir.)			10
<b>C. <u>SİSEB sisteminde onarım servisine ilişkin suistimal kaydı var mı?</u></b>			
(Cevap hayır ise sıfır, evet ise -20 puan verilecektir.)			
<b>D. <u>Sigortalı/Hak sahibinin memnuniyet anketine cevabı</u></b>			
(Memnuniyet durumunda 20, kısmi memnuniyet durumunda 10 ve memnuniyetsizlik durumunda ise sıfır puan verilecektir.)	Memnun/ M. Değil		20
<b>E. <u>Eksperin onarım merkezi, onarım, aşağıda sayılan ve diğer hususlara ilişkin kanaati;</u></b>			
(aşağıda sayılan hususların hepsinin değerlendirilmesi zorunlu olmamakla birlikte, eksper tarafından bu hususların dışında kalan her türlü konu hakkında da kanaat belirtilebilir.)			
<u>Onarım kontrolünün yapılması</u>			
<u>Servisin tedarik kabul edip etmemesi</u>			
<u>Servis tarafından şirket veya sigortalıdan "kendisi tarafından yapılan işlemler için ekspertiz (değerlendirme) ücreti", "otopark ücreti" gibi makul olmayan taleplerde bulunulması</u>			
<u>Araçın bulunduğu servisin (kaportacı, boyacı vb.) farklı olması nedeniyle aracın serviste görülememesi</u>			
<u>Beyan ile hasarın uyumsuz olması</u>			
<u>Üst segment ve ağır hasarlı araçların servise sık olarak gelmesi</u>			
<u>Onarım servisi tarafından eksper veya sigorta şirketinin tehdit edilmesi</u>			
<u>Hasarın üçüncü şahıslar tarafından takip edilmesi</u>			
<u>Ağır hasarlı araçların olay yerinden sigorta şirketinin çekicileri tarafından çekilip</u>			
<u>Ağır hasarlı araç üzerinden herhangi bir parçanın çalınması</u>			
<u>Sigortalı araç ile mağdur aracın aynı serviste onarım görmesi</u>			
<b><u>Eksperin kanaati :</u></b>			



**Toplam Skor**

(toplam Skor 60'dan büyük ise onarım servisi olumlu, küçük ise olumsuz olarak değerlendirilir.)

Olumlu/  
Olumsuz

100