



**2023 YILI HAYAT DIŞI SİGORTA HAKEMİ  
SINAVI  
BAŞVURU VE UYGULAMA KILAVUZU**

**SİGORTACILIK EĞİTİM MERKEZİ**

**2023**

# İÇİNDEKİLER

<b>1. GENEL BİLGİLER.....</b>	<b>5</b>
<b>2. SINAVA GİRİŞ HAKKININ KONTROL EDİLMESİ.....</b>	<b>5</b>
<b>3. SINAV ÜCRETİNİN YATIRILMASI .....</b>	<b>6</b>
<b>4. SINAVA BAŞVURU.....</b>	<b>7</b>
4.1. Başvuru .....	7
4.2. Sigorta Hakemi Sınavı Başvuru Formu .....	8
4.3. Kişisel Verilerin Korunması.....	8
4.4. Aday Başvuru Numarası .....	9
4.5. STHK Kodu .....	9
4.6. Sınav Yeri ve Tarihi.....	9
<b>5. SINAV ESASLARI.....</b>	<b>9</b>
5.1. Sınav Oturumu .....	9
5.2. Sınav Kapsamı .....	9
5.3. Sınava Giriş İçin Gerekli Belgeler.....	10
5.4. Sınavın Uygulanması .....	11
5.5. Sınavda Uyulması Gereken Kurallar .....	11
5.6. Sınavın Geçersiz Sayılacağı Haller.....	12
5.7. Sınav Sorularının Yayınlanması .....	13
5.8. Sınav Sonuçları.....	14
5.9. Sınav Sonucuna İlişkin İtirazların Değerlendirilmesi.....	15
5.10. Özel Durumlar.....	15
5.11. Şehit/Gazi Yakınları.....	17

**Sigorta Tahkim Komisyonuna gerekli evrakları başvuru süresi içinde iletmiş ve Aday Değerlendirme Komisyonunca gerekli nitelikleri taşıdığına kanaat getirilmiş adaylar, Hayat Dışı Branşı Sigorta Hakemi Sınavına başvurabilir. Lütfen sınava katılım hakkınızın bulunup bulunmadığını SEGEM internet sayfasının Duyurular bölümünde yer alan “Başvuru Durumu” sorgusundan takip ediniz. Başvuru durumunuzu sorgulamak için;**

2023 yılı Hayat Dışı Sigorta Hakemi Başvuru Durumu için lütfen <https://segem.org.tr/tahkimsorgu.asp>

**DİKKAT!**

Sınav başvurusunun geçerli olması için bu kılavuzda belirtilen sınav başvuru tarihlerinde sınav ücretinin yatırılması, SEGEM’in internet sayfasının duyurular bölümündeki, “2023 Yılı Hayatdışı Branşı Sigorta Hakemi Online Başvuru Formu”nun doldurulması ve GÖNDER tuşuna basılıp STHK-XXX şeklindeki Başvuru Kayıt Numarasının alınması gereklidir.

**Sınava başvuran adayın bu işlemleri sırasıyla ve eksiksiz yapması önemlidir.**

Herhangi bir sebepten dolayı, başvurusu geçersiz sayılan, başvuru dönemi dışında açıklanan hesaba ya da başka hesaplara ödeme yapan, ücret gerektirmeyen bir işlem için ücret yatıran veya aynı işlem için birden fazla ödeme yapan, belirtilen miktardan daha fazla ödeme yapan, ödeme ve online başvuru yaptığı halde sınava girmeyen, her ne gerekçe ile olursa olsun sınava alınmayan, sınavdan çıkarılan, sınavda başarılı olamayan ya da sınavı geçersiz sayılan adayların ödedikleri ücret iade edilmez. Merkezimiz tarafından sunulan hizmetler kapsamında ödeme yapıp, online başvuru formunu doldurmak suretiyle, başvuru yapan adayların ödedikleri ücretler iade edilmez. Sınavlara ilişkin yapılacak tüm duyurular SEGEM internet sayfasının duyurular bölümünde yayımlanacaktır. Sınavlara ilişkin duyuruları takip etmek adayın sorumluluğundadır. E-posta ya da telefon yoluyla bilgilendirme yapılmayacaktır. Banka şubelerine, sınav ücreti dışında masraf veya başka bir ad altında herhangi bir ödeme yapılmasına gerek yoktur. Bu kılavuzda yeralan bütün ücretlere KDV dâhildir. Sigorta Tahkim Komisyonuna gerekli evrakları başvuru süresi içinde iletmiş ve Aday Değerlendirme Komisyonunca gerekli nitelikleri taşıdığına kanaat getirilmiş Şehit/Gazi yakınları, sınav başvuru ücretinden muafır. Detaylı bilgi bu Kılavuzun 5.11’inci maddesinde sunulmaktadır.

<b>SÜREÇ TAKVİMİ***</b>	
Sigorta Tahkim Komisyonuna başvuru tarihleri	25 Kasım- 23 Aralık 2022
SEGEM’in internet sayfasında sınava katılacaklara ilişkin duyuru	27 Ocak 2023
Sınava kabul edilmeyen adayların Sigorta Tahkim Komisyonuna yapacakları itiraza ilişkin başvuru süresi	
Aday itiraz sonuçlarının SEGEM internet sitesinde ilanı	<b>İleri bir tarihe ertelenmiştir.</b>
SEGEM sınav başvuru tarihi	<b>27 Ocak 2023-Sınav başvuru bitiş tarihi ileri bir tarihe ertelenmiştir.</b>
Sınav yeri ilanı	<b>İleri bir tarihe ertelenmiştir.</b>
Sınav tarihi	<b>İleri bir tarihe ertelenmiştir.</b>
Sınav sorularının yayımlanma tarihi	<b>İleri bir tarihe ertelenmiştir.</b>
Sınav sorularına( varsa) gerekçeli itiraz tarihi	<b>İleri bir tarihe ertelenmiştir.</b>

Sınav Başvuru Tarihleri: **27 Ocak 2023-Sınav başvuru bitiş tarihi ileri bir tarihe ertelenmiştir.**

Sınav Tarihi: **İleri bir tarihe ertelenmiştir.**

Sınav Ücreti: **2.160 TL (KDV Dâhil)**

**\*\*\* Süreçte, duyuruların takip edilmesi ve ilan edilecek tarihler arasında gerekli işlemlerin yapılması adayın sorumluluğundadır. E-posta ya da telefon yoluyla bilgilendirme yapılmayacaktır.**

## PANDEMİ SEBEBİYLE SINAVLARDA GERÇEKLEŞEN GÜNCELLEMELER

Covid-19 tanısı konmuş ya da Covid-19 taşıma riski sebebiyle karantinada olan kişilerin, karantina/izolasyon süreleri devam ederken, sınava girmemesi gerekmektedir. Bu kişisel bir sorumluluktur. Covid-19 riskini atlattıktan sonraki sınavlarımıza başvurabilirsiniz. Bu konuda göstereceğiniz hassasiyet hem bireysel sağlık hem de toplum sağlığı açısından salgınla mücadelede büyük önem arz etmektedir.

Sınav tarihinde, karantina/izolasyon süreleri devam eden kişiler, sınavdan önce Merkezimize durumlarını beyan etmekle yükümlüdür. Bu kişilerin sınav başvuruları iptal edilecektir. Söz konusu kişilerin, beyan ettikleri durumu teyit eden bir belgeyi bilgi@segem.org.tr adresine iletmeleri halinde sınav için yatırmış oldukları ücret kendilerine iade edilecektir.

Sınavlar, toplu olarak kapalı bir ortamda gerçekleşmektedir ve Kurum olarak gösterdiğimiz titizlik ve aldığımız önlemlere rağmen, azalmış olmakla birlikte, sınava katılacak kişilerin belli bir bulaş riskiyle karşı karşıya olduğu açıktır. Sınava katılmak tamamen kişisel bir tercih olup, salgın riskinin devam ettiğini kabul ederek sınava geldiğinizi önemle hatırlatırız. Sınav, kapalı bir ortamda gerçekleştirileceğinden hem bireysel sağlık hem de toplum sağlığı açısından maske takılması önerilmektedir.

## 1. GENEL BİLGİLER

17.08.2007 tarih ve 26616 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Sigortacılıkta Tahkime İlişkin Yönetmeliğin 13/A maddesi çerçevesinde Hayat Dışı Sigorta Hakemliği Sınavı gerçekleştirilecektir.

Söz konusu sınava ilişkin kontenjanlar, Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Hayat Dışı Sigorta Hakemliği için 100 (yüz) kişi olarak belirlenmiştir.

Sınav başvurusunun nasıl yapılacağı aşağıda sırasıyla anlatılmıştır. **Sınav başvurusunda bu sıranın takip edilmesi gerekmektedir.**

## 2. SINAVA GİRİŞ HAKKININ KONTROL EDİLMESİ

Sınava, bu kılavuzda belirtilen tarihler arasında başvuru evraklarıyla Sigorta Tahkim Komisyonuna başvuru yapan ve Aday Değerlendirme Komisyonunca başvuruları uygun görülenler başvuru yapabilecektir. Başvuru yapmış kişilerin, bu kılavuzda belirtilen tarih aralığında SEGEM'in internet sayfasının, duyurular bölümünde yayımlanacak, "2023 yılı Hayat Dışı Sigorta Hakemi Başvuru Durumu" alanından, TC Kimlik Numaralarını girerek ilgili sınava başvuru yapmaya hak kazanıp kazanmadıklarını kontrol etmeleri gerekmektedir. **Başvuru durumunuzu sorgulamak için;**

2023 yılı Hayat Dışı Sigorta Hakemi Başvuru Durumu için lütfen <https://segem.org.tr/tahkimsorgu.asp>

Sınava kabul edilmeyen adaylar, varsa itirazlarını bu Kılavuzla ilan edilen tarih aralığında Sigorta Tahkim Komisyonuna yapacaktır. İtirazlar Aday Değerlendirme Komisyonu tarafından değerlendirilerek karara bağlanıp SEGEM'e bildirilecek ve SEGEM'in internet sayfasında "Duyurular" alanında konuya ilişkin bilgilendirme yapılacaktır. Adayların söz konusu değerlendirmenin sonucunu TC Kimlik Numaralarını girerek kontrol etmesi gerekmektedir. Söz konusu adaylara, SEGEM tarafından telefon, e-posta vb. yöntemlerle ayrıca bilgi verilmeyeceğinden itiraz sonucunun takibine ve sınav başvuru tarihleri arasında sınav başvurusunun yapılmasına ilişkin tüm sorumluluk adaya aittir.

### 3. SINAV ÜCRETİNİN YATIRILMASI

Sınava girmeye hak kazanan adaylar, sınav ücretini aşağıdaki yöntemlerden biriyle ödeyebilir.

- 1. Garanti Bankası Şubeleri:** Adayların, sınav hizmet bedelini yatırırken **fatura tahsilat sistemi aracılığı ile hesap numarası belirtmeden**, yalnızca SEGEM kurum kodu (2671) ile **başvuruya hak kazanmış olduğu sınav ismini belirterek, “Sigorta Hakemi Sınavı”** ödemesini gerçekleştirmesi gerekmektedir. Şubelerden yapılan kurumsal tahsilat ödemelerinden masraf alınmayacaktır.
- 2. Garanti Bankası İnternet Bankacılığı:** İnternet bankacılığı kanalıyla yapılacak ödemelerde şu adımlar izlenmelidir: [www.garanti.com.tr](http://www.garanti.com.tr) adresinden interaktif hesaba girilir. İşlem Listesi menüsünden “Ödemeler” seçilir. Sırasıyla “Fatura” > Fatura/Abone No ile Ödeme > Kurum Tipi: “Sigorta ve Özel Firma Ödemeleri” > Kurum: “SEGEM” > Fatura Tipi: **“Sigorta Hakemi Sınavı”** seçeneği seçildikten sonra, Ad, Soyad ve T.C. Kimlik Numarası girilerek ödeme gerçekleştirilir.
- 3. Halk Bankası Şubeleri:** Adayların, sınav hizmet bedelini yatırırken **kurumsal tahsilat sistemi aracılığı ile hesap numarası belirtmeden**, **başvuruya hak kazanmış olduğu sınav ismini belirterek, “Sigorta Hakemi Sınavı”** ödemesi yapacaklarını, Ad, Soyad ve T.C. Kimlik Numaraları ile birlikte belirtmeleri yeterli olacaktır. Şubelerden yapılan kurumsal tahsilat ödemelerinden masraf alınmayacaktır.
- 4. Halk Bankası İnternet Bankacılığı:** İnternet bankacılığı kanalıyla yapılacak ödemelerde şu adımlar izlenmelidir: “[www.halkbank.com.tr](http://www.halkbank.com.tr)” adresinden interaktif hesaba girilir. İşlem Listesi menüsünden “Ödemeler” seçilir. Sırasıyla “Kurum Ödemeleri”, Diğer Kurumlar Ödeme, Kurum: “SEGEM”, Fatura Tipi: **“Sigorta Hakemi Sınavı”** seçeneği seçildikten sonra, Ad, Soyad ve T.C. Kimlik Numarası girilerek ödeme gerçekleştirilir.
- 5. Yukarıda belirtilenler dışındaki yöntemlerle yapılacak ödemeler (örneğin EFT, ATM’den ya da posta yoluyla yapılan ödemeler) kabul edilmeyecektir.**
- 6. Aday başvuru numarası olarak, T.C. Kimlik Numarası kullanılacaktır.**
- 7. Başvuru işleminde adaylar, önce sınav hizmet bedelini yatıracak, ödeme kayıtlara geçtikten sonra (mesai saatleri içinde en az 6 saat bekledikten sonra) SEGEM’in internet sayfasında ([www.segem.org.tr](http://www.segem.org.tr)) bulunan “Hayat Dışı Branşı Sigorta Hakemi Başvuru Formu”nu dolduracaktır. Ödeme işleminin üzerinden, mesai saatleri içinde, 6 saat geçmesine rağmen başvuru formunun doldurulması aşamasında yapılan TC Kimlik kontrolünde, “Lütfen başvuru**

*ödemenizi yapınız, eğer ödeme yaptıysanız, banka kayıt bilgileri belirli aralıklarla SEGEM'e gönderildiği için daha sonra tekrar deneyiniz.” uyarısı çıkmaya devam ediyorsa, T.C. Kimlik Numarası ve ödeme dekontunun iletildiği bir e-posta ile durumu açıklayan bir metnin, [bilgi@segem.org.tr](mailto:bilgi@segem.org.tr)'ye gönderilmesi halinde, kontrol sağlanıp, adaya geri dönüş sağlanacaktır.*

#### 4. SINAVA BAŞVURU

##### 4.1. Başvuru

Sınav başvurusu yapabilmek için adayın öncelikle e-posta adresi ile SEGEM'in internet sayfasına üye olması ve sınav ücretinin yatırılmasını takiben, SEGEM'in internet sayfasında yer alan duyurular bölümündeki “**2023 Yılı Hayatdışı Branşı Sigorta Hakemi Sınavı Başvuru Formu**”nu doldurması gerekmektedir.

Geçerli bir e-posta adresi ile sisteme üye olmadan başvuru formu doldurulamaz. Online başvuru formu aracılığıyla SEGEM'e bildirilen e-posta adresinin **@hotmail, @windowslive, @outlook ve @msn uzantılı e-posta adresleri olmamasına** dikkat edilmesi önemlidir. Sınav sonuçlarını görüntüleme aşamasında, kayıt esnasında bildirilen e-posta adresine şifre gönderilmektedir, yukarıda sayılan e-posta adreslerinde sorun yaşandığı gözlenmiştir.

Üyelik formunun doldurulmasının ardından, adayın üyeliği otomatik olarak aktif hale gelmiş olacaktır. **Adaylar, üyelik bilgilerini doldurduktan hemen sonra, herhangi bir aktivasyon e-postası beklemeden, üye girişi bölümünden e-posta adresi ve şifre ile sisteme giriş yapabilecektir. Sınav sonuçlarını görüntüleme aşamasında “üye girişi e-posta adresi” ve “şifre”nin yeniden kullanılması gerekeceğinden, adaylar tarafından bu bilgilerin unutulmaması, not edilmesi gerekmektedir.**

Öncelikle adayın form üzerindeki “T.C. Kimlik No” alanına T.C. Kimlik Numarasını girmesi ve “**T.C. Numaranızın SEGEM'e kayıt edildiğini sorgulayınız**” tuşuna tıklayarak sınav ödemesinin SEGEM kayıtlarına geçip geçmediğini kontrol etmesi gerekmektedir. Yapılan sınav ödemesinin, SEGEM kayıtlarına geçmesinden sonra (ödemenin üzerinden, mesai saatleri içinde, en az 6 saat geçtikten sonra) sınav başvuru formu doldurulabilecektir. **Bu süre bankalarda yaşanan gecikmeler nedeniyle uzayabilmektedir.**

## 4.2. Sigorta Hakemi Sınavı Başvuru Formu

Başvuru formu; kimlik ve iletişim bilgileri olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Bu bilgilerin, başvuru formuna **doğru ve eksiksiz** girilmesi adayın sorumluluğundadır. Bu bilgileri doğru şekilde giren adayın başvuru formunu sisteme kaydetmek için “GÖNDER” tuşuna basması gerekmektedir. “GÖNDER” tuşuna bastıktan sonra başvuru formunda herhangi bir düzeltme yapma imkanı bulunmamaktadır. Online başvuru formunun doldurulması için sistem tarafından 30 dakikalık bir süre tanımlaması yapılmıştır. Online başvuru formu açıldıktan sonra çok uzun süre beklemeden bilgilerin girilmesi, ilgili alanların onaylanması ve bilgilerin kontrolü sağladıktan sonra “GÖNDER” tuşuna basılması gerekmektedir. Adayların, online başvuru formunu doldurduktan sonra sistem tarafından verilecek STHK-XXX başvuru kodunu almaları gerekmektedir. Başvuru formu doldurulduktan sonra ekrana gelen başvuru kodu, başvurunun SEGEM tarafından kabul edildiğini ifade etmektedir. **STHK-XXX kodunun atanmaması, adayın sınav başvurusunun geçerli olmadığını gösterir. Bu durumda adayın, başvuru formunu yeniden doldurması gerekir.**

Aday, geçerli bir başvuru yapıp yapmadığını, ayrıca, e-posta adresi ile yeniden üye girişi yaparak “Başvuru Bilgilerim” kısmından görüntüleyebilir. Üye girişi yaptıktan sonra, başvuru bilgileri, kayıt numarası (STHK-XXX) ile birlikte ekrana geliyorsa, adayın başvurusu geçerlidir. **Söz konusu sınava daha önce başvuru yapmış kişilerin ise ilgili koda tıkladığında açılan formun 2023 yılına ait olduğunu kontrol etmesi gerekmektedir.** (Örnek Başvuru Kodu: STHK-0798950, alınan başvuru kodunun rakam içerdiğine ve rakam bölümünün yalnızca sıfır rakamından oluşmadığına emin olunuz.)

Aday, Başvuru Formunun; **doğru ve eksiksiz** biçimde doldurulmasından sorumludur. Bilgilerini doğru yazmayan adayların, sınav giriş belgesi alınması esnasında veya sınava girişlerinde oluşabilecek sorunlardan SEGEM sorumlu değildir.

## 4.3. Kişisel Verilerin Korunması

Başvuru formu aracılığıyla sizlerden alınacak olan bilgiler, Hayat Dışı Sigorta Hakemi Sınavının düzenlenebilmesini sağlamak amacıyla alınmaktadır. Sınavda başarılı olanların listesi, Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumuna bildirilmekte ve söz konusu verileriniz işin mahiyeti gereği süresiz bir şekilde işlenmektedir. Bu veriler, gerekmesi halinde, Merkezimizin yasal yükümlülükleri kapsamında idari, resmi ve adli makamlar ile de paylaşılabilir. 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında kişisel verilerin işlenmesine ilişkin detaylı bilgilendirme formu [www.segem.org.tr](http://www.segem.org.tr) adresinde yer almaktadır.



#### 4.4. Aday Başvuru Numarası

Aday başvuru numarası olarak, T.C. Kimlik Numarası kullanılacaktır.

#### 4.5. STHK Kodu

Adayın başvurusunun geçerli olması halinde SEGEM tarafından verilen kayıt numarasıdır. (Örnek Kayıt Numarası : **STHK-0726789**)

#### 4.6. Sınav Yeri ve Tarihi

Sınava başvuru hakkı bulunan ve SEGEM'e başvurusunu tamamlayan tüm adaylar, **İstanbul** il merkezinde sınava girecektir. Sınav tarihi, saati ve yeri, SEGEM'in internet sayfasında yer alan duyurular bölümünden ilan edilecektir. Adaylar, **sınavdan 5 gün önce, SEGEM internet sayfasının "Sınav Giriş Belgesi" bölümünden "Sınav Giriş Belgelerini" yazdıracaktır.** Adaylar, internet sayfasında yer alan Duyurular bölümünü takip ederek, sınav yerleri ve ilgili süreci izleyecek ve belirtilen açıklamalara göre sınav yerinde bulunacaktır. **Adaylara, telefon ya da e-posta ile bilgilendirme yapılmayacaktır.**

### 5. SINAV ESASLARI

#### 5.1. Sınav Oturumu

Hayat Dışı Sigorta Hakemi Sınavı tek oturumda gerçekleştirilecektir.

#### 5.2. Sınav Kapsamı

Sınav, 50 adet çoktan seçmeli (5 seçenekli) sorudan oluşmakta olup konu başlıkları ve konu başına soru sayıları aşağıdaki gibidir.

Konu Başlıkları	Soru Sayısı
Medeni Hukuk (Başlangıç Hükümleri ve Kişiler Hukuku)	5
Borçlar Kanunu (Genel Hükümler)	5
Ticaret Hukuku (Başlangıç Hükümleri ve Ticari İşletme)	5
Medeni Usul Hukuku	10
Sigortacılık Uygulamaları ve Sigorta Mevzuatı (Türk Ticaret Kanunu 6. Kitap, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu ve İkincil Mevzuat)	25

### 5.3. Sınava Giriş İçin Gerekli Belgeler

- **Sınavdan 5 gün önce**, SEGEM internet sayfasından alacakları Sınav Giriş Belgesi ile,
- **Fotoğraflı, soğuk damgalı ve T.C. Kimlik Numaralı nüfus cüzdanı/Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Kartı veya süresi geçerli pasaportun aslını yanlarında bulundurmaları zorunludur.**  
Adaylar tarafından getirilen maske, dezenfektan şişeleri/mendilleri sınav binasına alınabilecektir.

Adayların nüfus cüzdanında soğuk damga basılı olmalı ve T.C. Kimlik Numarası bulunmalı, adayın sınav görevlilerince kolaylıkla tanınmasını sağlayacak güncel bir fotoğraf olmalı (Sınav günü sınav görevlilerinin sizi fotoğrafınızdan tanımakta güçlük çektiği takdirde sizi sınava almayabileceğini göz önünde bulundurunuz) ve pasaportun süresi sınav günü itibariyle geçerli olmalıdır.

#### **Nüfus cüzdanı/T.C.Kimlik Kartı veya pasaport dışında;**

- T.C. Kimlik Kartını kaybeden veya yenileyen kişiler için yeni kimlik kartı edinme sürecinde, İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü tarafından verilen ve yeni kimlik kartları teslim alınıncaya kadar ve **her halükarda sınav tarihinde, geçerli olan** “fotoğraflı, imzalı-mühürlü, barkodlu-karekodlu” veya “fotoğraflı, barkodlu-karekodlu” Geçici Kimlik Belgesi,
- Türk vatandaşlığından izin ile ayrılanlar ve bunların kanuni mirasçılarına ait Pembe/Mavi kartlar,
- Pasaportları bulunmayan KKTC vatandaşlarının fotoğraflı ve kimlik numaralı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti kimlik kartı,
- Başka ülke vatandaşları için o ülkeye ait süresi geçerli pasaportlar

**sınava giriş için geçerli kimlik kartı olarak kabul edilir.**

**Yukarıda sayılan geçerli kimlik belgelerinden birini yanında bulundurmayan aday, mazereti ne olursa olsun, sınava alınmayacaktır.**

#### **Bunların dışında;**

- Sürücü belgesi,
- Mesleki kimlik kartları vb. diğer tüm belgeler ile
- Üzerinde soğuk damga, adayın sınav görevlilerince kolaylıkla tanınmasını sağlayacak güncel bir fotoğraf veya T.C. Kimlik Numarası bulunmayan (T.C. Kimlik Numarası elle veya daktilo ile sonradan yazılmış veya ilave edilmiş olmamalıdır) nüfus cüzdanları ile geçerlilik süresi bitmiş pasaport

**Sınava giriş için geçerli belge olarak kabul edilmeyecektir.**

Bir aday bu belgeleri yanında olmadığı halde sınav sorumlularının, bina, salon görevlilerinin ve/veya SEGEM temsilcisinin kararıyla herhangi bir salonda sınava alınmış olsa bile, **bu adayın sınavı geçersiz sayılacaktır.**

**Cevap kağıdının kurşun kalemle doldurulması zorunlu olup kurşun kalem kullanmayan adayların sınavları değerlendirilmeyecektir. Bu sebeple, sınav günü yanınızda yumuşak uçlu kurşun kalem ve silgi bulundurmanız gerekmektedir.**

#### **5.4. Sınavın Uygulanması**

**Sınav süresi 120 dakikadır.** Adayların, kimlik kontrolleri ve salona yerleştirilme işlemlerinin zamanında yapılabilmesi için, sınavın başlama saatinden **bir saat** önce sınav yerinde hazır bulunmaları zorunludur. Sınav binasına girişten önce, sınav binasına giriş esnasında ve sınav binasından çıkış sürecinde sosyal mesafe kuralına adaylar tarafından dikkat edilmesi gerekmektedir. Adaylar, sınav giriş belgesinde belirtilen bina, sınıf ve sırada sınava girmek zorundadır. Sınav sırasında bir adayın yerini değiştirme yetkisi salon başkanına aittir.

Sınav, kapalı bir ortamda gerçekleştirileceğinden hem bireysel sağlık hem de toplum sağlığı açısından maske takılması önerilmektedir. Sınav görevlileri tarafından yapılan kimlik kontrolü sırasında, maskesi bulunan adaylardan, maskenin çok kısa bir süreliğine çıkarılması talep edilebilecektir.

Adayların salona yerleştirilme işlemleri tamamlandıktan sonra cevap kağıtları dağıtılacaktır. Cevap kağıtlarındaki gerekli yerler doldurulduktan sonra soru kitapçıkları dağıtılacaktır. Soru kitapçığı türü cevap kağıdı üzerindeki ilgili alana işaretlenecektir. **Soru kitapçığı türü belirtilmeyen cevap kağıtları değerlendirilemeyeceğinden, bu alanı boş bırakan adayın sınavı geçersiz sayılacaktır.**

**Adaylar cevaplarını, cevap kağıdındaki ilgili alanlara işaretleyecektir.** Cevap kağıdı yerine soru kitapçıklarına işaretlenen cevaplar değerlendirilmeyecektir. **Sınav süresi sonunda soru kitapçıkları ve cevap kağıtları ayrı ayrı toplanacaktır.**

Sınava herhangi bir sebeple girmeyen adaylar, haklarını kullanmış sayılır ve ücret iadesi ya da bir sonraki döneme aktarım yapılmaz.

#### **5.5. Sınavda Uyulması Gereken Kurallar**

Sınav sırasında (üniversite veya devlet hastanesinden alınan sağlık kurulu raporu ile) tuvalet ihtiyacını karşılamak zorunda olduğunu sınav başvuru süresi içinde belgeleyen ve Merkezimizce uygun görülen adaylar (“5.10. Özel Durumlar” başlıklı bölümde detaylı açıklama mevcuttur) hariç olmak üzere sınav evrakları dağıtıldıktan sonra adayların, her ne sebeple olursa olsun kısa bir süre için bile olsa (tuvalete

gitmek, rahatsızlık vb. dahil) sınav salonundan çıkmaları yasaktır. **Sınav salonundan ayrılan adaylar, tekrar sınav salonuna alınmaz ve sınavlarına devam etmesine izin verilmez.**

Adayların sınava cep telefonu, kablolu/kablosuz kulaklık, cep bilgisayar, çağrı cihazı, fotoğraf makinası, telsiz, saat fonksiyonu dışında fonksiyonu bulunan saat, akıllı saat vb. araçlarla, her tür bilgisayar özelliği bulunan cihazlarla girmeleri; sınav süresince birbirleriyle konuşmaları, kopya çekmeleri, salondaki görevlilere soru sormaları, müsvedde kağıt kullanmaları veya cevaplarını başka kağıda yazmaları, sözlük veya sözlük işlevi olan yardımcı araçlar kullanmaları, birbirlerinden kalem, silgi vb. almaları, sınav salonunda sigara, pipo, puro vb. içmeleri, birşeyler yiyip içmeleri ve sınav düzenini bozacak davranışlarda bulunmaları sınav kurallarına aykırıdır.

**Sınav esnasında, üst aramasına rağmen, yukarıda belirtilen araç, cihaz, alet vb. yanlarında bulundurduğu tespit edilen adayların durumu Sınav Tutanağına yazılır ve bu adayların sınavları geçersiz sayılır.**

**Adayların sınav süresince birbirleriyle konuşmaları, kopya çekmeleri, salondaki görevlilere soru sormaları, müsvedde kağıt kullanmaları veya cevaplarını başka kağıda yazmaları, sözlük veya sözlük işlevi olan yardımcı araçlar kullanmaları, birbirlerinden kalem, silgi vb. almaları, sınav salonunda sigara, elektronik sigara, pipo, puro vb. içmeleri, birşeyler yiyip içmeleri ve sınav düzenini bozacak davranışlarda bulunmaları sınav kurallarına aykırıdır.**

Sınav kurallarına uymayan, bu kurallar çerçevesinde verilen hizmetlerin disiplinini bozucu davranışlar sergileyen adaylar, sınavdan çıkarılacaktır. Söz konusu durumlar hususunda hakkında tutanak tutulan adaylar sınava devam etmiş olsalar dahi, **bu adayların sınavı geçersiz sayılacaktır.**

Sınav sorularının telif hakkı SEGEM'e aittir. Sorular ve cevapları, SEGEM dışında, hiçbir kişi ya da kurum tarafından basılamaz, internet ortamında yayımlanamaz. Hangi amaçla olursa olsun, kullanılması, tamamının veya bir kısmının kopya edilmesi, fotoğraflarının çekilmesi, herhangi bir yolla çoğaltılması, yayımlanması, Facebook/Twitter vb. sosyal medya veya internet ortamında paylaşılması 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu kapsamında suç teşkil etmektedir.

#### **5.6. Sınavın Geçersiz Sayılacağı Haller**

Sınav kuralları uyarınca sınava alınmayan ya da sınavdan çıkarılan adayın sınavı **geçersiz** sayılır. Sınavı geçersiz sayılan adayların yatırdığı sınav **ücreti iade edilmez veya sonraki sınavlara devredilmez.**

**Adayın kopya girişiminde bulunmaması ve kendisinden kopya çekilmesini engellemek için cevap kağıdını başkalarının göremeyeceği şekilde saklaması gerekmektedir.** Kopya girişiminde bulunan adaylar hakkında sınav görevlisince tutanak tutulacak ve sınavı SEGEM tarafından geçersiz sayılacaktır.

Adaylar beyan ettikleri bütün bilgilerin doğruluğundan sorumludur. Yanlış, yanıltıcı ve yalan beyanda bulunanlar bu durumdan dolayı hak iddia edemeyecektir. Bir adayın beyanının gerçek olmadığını tespit edilmesi halinde, aradan geçen süreye bakılmaksızın, adayın girdiği sınavdan elde ettiği tüm hakları geçersiz hale gelir.

Ayrıca, “5.3. Sınava Giriş İçin Gerekli Belgeler” başlıklı bölümde belirtilen geçerli kimlik belgelerinden birini yanında bulundurmayanlar ile “5.5. Sınavda Uyulması Gereken Kurallar” bölümünde belirtilen sınav kurallarına uymayanlar sınavla alınmış olsalar dahi, bu kişiler hakkında tutanak tutulacak ve sınavları geçersiz sayılacaktır.

### **5.7. Sınav Sorularının Yayınlanması**

Sınavı takip eden ilk iş günü, söz konusu sınavla ilişkin sorular SEGEM internet sayfasında yayımlanacaktır. Adaylar sınav sorularına, SEGEM internet sayfasında ilan edilen tarih aralığında, itirazın ilan edilen son tarihi 17:30’a kadar, gerekçesini belirtmek suretiyle, itiraz edebilecektir. Bu tarihten sonra gelen itirazlar dikkate alınmayacaktır.

Sınav soru/sorularına itirazı bulunan aday öncelikli olarak SEGEM internet sayfasına üye girişi yapacak, yan sütunda yer alan “Online Ödeme” bölümüne tıklayıp “Ürün Adı” bölümünden “Tahkim Soru İtirazı” seçeneğini seçip itiraz edeceği toplam soru adedini belirttikten sonra gerekli bilgileri doldurarak “Devam Et” butonuna tıklayacaktır. Açılan ekranda satış sözleşmesine ilişkin onay kutusunu işaretledikten sonra “Ödeme Yap” butonuna basarak güvenli banka ortak ödeme sayfasına aktarılacaktır. Adaylar, itiraz edecekleri her bir soru adedi için 58 TL ücret yatıracaktır. Ödeme alındıktan sonra, ödemenin alındığına dair bir uyarı ekrana gelecektir. Bu durumda ekranı terketmeden, SEGEM’in internet sayfasına aktarılmanın beklenmesi gerekmektedir. İtiraz ödemesinin gerçekleşmesini takiben ekrana “Tahkim Soru İtiraz Formu” gelecektir. (Söz konusu ekranın açılmaması halinde <http://www.segem.org.tr/formtahkimitiraz.asp> linkine tıklayarak itiraz formu yeniden görüntülenebilir. Ancak bu form yalnızca banka ödemesinin gerçekleştirilmesi halinde kullanılabilir.) Açılan formda istenen bilgiler girildikten sonra itiraz edilen soru numarası seçilerek yanında yer alan bölüme itirazın gerekçesi yazılacaktır. Yatırılmış olan ücret kadar soru numarası ve gerekçe yazma alanı açılacaktır. Her bir gerekçeli itiraz açıklaması bölümüne yalnızca bir soru için itiraz yazılacaktır. Bir soruya ait itiraz açıklaması bölümüne birden fazla soruya ait itiraz yazılması halinde, ilk yazılan itiraz işleme alınacaktır. Formda yer alan tüm alanlar doldurulduktan sonra “Gönder” tuşuna basılacaktır. Bu işlem sonrasında

SORU-XXXX şeklindeki kod görüntüleniyorsa, itiraz SEGEM'e ulaşmış demektir. Adayın bu kodu saklaması gerekmektedir. Bu kodu alamayan adayın ücret yatırma adımından sonraki işlemleri yeniden gerçekleştirmesi gerekmektedir. Adayın söz konusu kodu almadan ekrandan çıkması halinde, itiraz SEGEM'e ulaşmayacaktır. Bu kapsamda herhangi bir hak kaybına uğramamak adına konuya azami özenin gösterilmesi gerekmektedir. Sınav sorularına ilişkin yapılacak tüm itirazlar belirtilen yöntem ve itiraz süresi içerisinde gelmesi halinde işleme alınacaktır. Bu yöntemler dışında yapılan itirazlar dikkate alınmayacaktır.

Adayların tüm itiraz edecekleri soruları belirleyerek bir kerede işlemleri tamamlaması önerilmektedir. Bu amaçla yapılan EFT/Havale ödemeleri kabul edilmeyecektir.

Sınav sorularına yapılan itirazlara e-posta yoluyla, itirazın kabul edilip edilmediği yönünde kısa cevap verilecektir.

### **5.8. Sınav Sonuçları**

Sınav sonuçları SEGEM'in internet sayfasında açıklanacaktır. Sınavda 4 yanlış 1 doğruyu götürecek ve adayın "net doğru" sayısı 2 ile çarpılarak sınav puanı hesaplanacaktır.

Sınav sonucunda 70 ve üzeri sınav puanı alan adaylardan puan sıralamasına göre o yıl için Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenen kontenjan kadar aday sınavda başarılı olmuş sayılacaktır. Söz konusu kontenjan 2023 yılında Hayat Dışı Sigorta Hakemliği için 100 (yüz) kişi olarak belirlenmiştir. İlgili sınavda başarılı sayılan son aday ile aynı puanı alan aday veya adaylar olması durumunda bu adaylar da sınavda başarılı olmuş sayılacaktır.

İptaline karar verilen soruların olması halinde, bu sorular değerlendirme dışı bırakılacaktır. Değerlendirme dışı bırakılan soruların puan değeri, geçerli sorulara eşit olarak dağıtılarak sorulara ilişkin yeni puan belirlenecektir.

Sınav sonuçları, SEGEM'in internet sitesinin "Sınav Sonuçları" bölümünden adayların sorgulamasına açılacak ve başarılı olan adayların listesi Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumuna bildirilecektir.

Sınav sonuçları bölümünden yapılan sorgulamada e-posta adresinize kod gönderileceğinden **başvuru formuna yazılmış olan e-posta adresinin, bu Kılavuzun “4.1. Sınava Başvuru” bölümünde ifade edildiği şekilde olması önemlidir.**

### **5.9. Sınav Sonucuna İlişkin İtirazların Değerlendirilmesi**

Sınav sonuçlarının açıklanmasından sonra, optik okuyucusunun tekrar değerlendirilmesini isteyen adayların, sınav sonuçlarının açıklanmasından itibaren en geç 10 gün içinde SEGEM’in internet sayfasından üye girişi yaparak “**Online Ödeme**” bölümüne girmesi, online ödemeyi gerçekleştirdikten sonra ekrana gelen online “**İtiraz Dilekçesi**”ni doldurması gerekmektedir. (Söz konusu dilekçenin açılmaması halinde [www.segem.org.tr/formitiraz.asp](http://www.segem.org.tr/formitiraz.asp) linkine tıklayarak itiraz formu yeniden görüntülenebilir.)

Sınav sonucuna ilişkin itirazlar, 10 günlük itiraz başvuru süresinin bitiminden itibaren en geç 15 gün içinde sonuçlandırılacak ve sonuç e-posta yoluyla adaylara bildirilecektir. Bu itiraz yalnızca optik okuyucusunun tekrar değerlendirilmesi amacıyla alınmakta olup itiraz dilekçesine yazılan farklı talepler değerlendirilmeyecektir.

### **5.10. Özel Durumlar**

Engelli, geçici engelli ve sağlık sorunu olan adayların aşağıda belirtilen özel durumlar kapsamında Merkezimize sınav başvuru süresi içinde sunulacak sağlık kurulu raporunun mutlaka bir üniversite veya devlet hastanesinden alınması gerekmektedir. Bir üniversite veya devlet hastanesinden alınmayan raporlar kabul edilmez.

Bu adaylar tarafından özel durumları kapsamında sunulan raporların yalnızca Merkezimize iletilmesi yeterli olmayıp, raporların Merkezimizce uygun bulunduğu dair cevabi durumun adaya iletilmesi halinde adayların raporları kabul olunmuş sayılmaktadır.

#### **• Engelli, Geçici Engelli ve Sağlık Sorunu Olan Adaylar**

Engelli, geçici engelli ve sağlık sorunu sebebiyle sınav süresince;

- tuvalet ihtiyacı olacak adayların,
- ilaç, ek gıda gibi ihtiyaçları olacak adayların,
- üzerlerinde/yanlarında sargı, alçı, atel, koltuk değneği, oturma simidi gibi tedavi uygulamaları ile sınava girecek adayların,

bu durumlarını belirtir geçerli sağlık kurulu raporunu sınav başvuru süresi içerisinde Merkezimize iletmeleri gerekmektedir. Merkezimize sunulacak sağlık kurulu raporunun mutlaka bir üniversite veya

devlet hastanesinden alınmış olması esastır. Geçici engeli olan adayların sağlık raporlarında belirtilen rapor bitiş tarihi en fazla 1 yıl sonrası olmalıdır.

Bu adaylar tarafından sunulan raporların yalnızca Merkezimize iletilmesi yeterli olmayıp, raporların Merkezimizce uygun bulunduğuna dair cevabi durumun adaya iletilmesi halinde raporlar, kabul olunmuş sayılmaktadır.

#### •Görme Engeli Olan Adaylar

Görme engeli olan adayların bu durumlarını belirtir geçerli sağlık kurulu raporunu sınav başvuru süresi içerisinde Merkezimize iletmeleri gerekmektedir. Merkezimize sunulacak sağlık kurulu raporunun mutlaka bir üniversite veya devlet hastanesinden alınmış olması esastır.

Bu adaylar tarafından sunulan raporların Merkezimizce uygun bulunduğuna dair cevabi durumun adaya iletilmesi halinde raporlar, kabul olunmuş sayılmaktadır. Bu durumda adaylara okuma ve işaretleme konusunda yardımcı olmak üzere bir görevli atanır. Bu adaylara sınavda ek süre verilmez.

#### •İşitme Engeli Olan Adaylar

İşitme engeli olan adayların bu durumundan dolayı bir talebi olması halinde (sınavla ilgili kuralların kendisine yüksek sesle/birebir izah edilmesi gibi) geçerli sağlık kurulu raporunu sınav başvuru süresi içerisinde Merkezimize iletmeleri gerekmektedir. Merkezimize sunulacak sağlık kurulu raporunun mutlaka bir üniversite veya devlet hastanesinden alınmış olması esastır. Bu adaylar tarafından sunulan raporların yalnızca Merkezimize iletilmesi yeterli olmayıp, raporların Merkezimizce uygun bulunduğuna dair cevabi durumun adaya iletilmesi halinde raporlar, kabul olunmuş sayılmaktadır. Bu durumda adaylara bir görevli tayin edilerek kurallar hakkında bilgi edinmesi sağlanır. Bu adaylara sınavda ek süre verilmez.

#### • İşitme Engeli Sebebiyle İşitme Cihazı/Biyonik Kulaklık Kullanan Adaylar

İşitme engeli sebebiyle işitme cihazı/biyonik kulaklık kullanan adayların [bilgi@segem.org.tr](mailto:bilgi@segem.org.tr) adresine TCKN, ad, soyad bilgisinin yer aldığı, durumu açıklayan dilekçesini iletmeleri ve SEGEM tarafından konuya ilişkin cevabın adaya ulaşması gerekmektedir. Adaylar sınav binasına bu cihazlarla girebilir ancak sınav başlamadan önce adaylara sesli olarak yapılan uyarılar tamamlandıktan sonra adayın bahse konu cihazı sınav görevlisine teslim etmesi gerekmektedir. Sınav bitiminde cihaz, sınav görevlisi tarafından adaya teslim edilecektir.

Bu adaylar tarafından iletilen dilekçenin yalnızca Merkezimize iletilmesi yeterli olmayıp, konunun Merkezimizce uygun bulunduğuna dair cevabi durumun adaya iletilmesi halinde kabul olunmuş sayılmaktadır.

Bu cihazları kullanan kişilerin Merkezimize yukarıda ifade edildiği şekilde bilgi vermemesi, bilgi vermiş olsa dahi sınav başlamadan önce bu cihazı sınav görevlisine teslim etmemesi veya adayın üzerinde bu tür



cihazların bulunduğunun tespit edilmesi halinde bu durum, Sınav Tutanağına yazılır ve adayın sınavı geçersiz sayılır.

### 5.11. Şehit/Gazi Yakınları

Sigorta Tahkim Komisyonuna gerekli evrakları başvuru süresi içinde iletmiş ve Aday Değerlendirme Komisyonunca gerekli nitelikleri taşıdığına kanaat getirilmiş şehit eşi, şehit çocuğu, gazi, gazi eşi ile gazi çocuklarından bu durumu belgeleri halinde sınav başvuru ücreti tahsil edilmeyecektir.

Kişilerin, aşağıda istenen bilgilere ilaveten, ilgili Kurumdan alacakları, bu durumu ve yakınlıklarını kanıtlayan belgelerini [bilgi@segem.org.tr](mailto:bilgi@segem.org.tr) adresine e-posta ile göndermeleri gerekmektedir. Söz konusu bildirim bu adaylar tarafından Merkezimize iletilmesi yeterli olmayıp, Merkezimizce uygun bulunduğu dair cevabi durumun adaya iletilmesi halinde, adayın ücrete ilişkin ön başvurusu kabul edilmiş sayılmaktadır. Ön başvurusu kabul edilen adayın Başvuru ve Uygulama Kılavuzunda belirtilen ücret dışındaki diğer işlemleri tamamlaması gerekmektedir. Kılavuzda ifade edilen ücret dışındaki tüm şartlar bu kişiler için de geçerlidir.

Katılmak istediğiniz sınavın adı:

TCKN:

Ad soyad:

Telefon:

E-posta:

Şehit Yakını/Gazi/ Gazi Yakını:

Yakınlık derecesi:\*

(\*Yalnızca: Şehit eşi, şehit çocuğu, gazi, gazi eşi ile gazi çocukları bu haktan faydalanabilmektedir.)

**SEGEM İnternet Adresi :** <http://www.segem.org.tr>

**Kılavuzda yer almayan talepleriniz için:** [bilgi@segem.org.tr](mailto:bilgi@segem.org.tr)