## Modülün içeriğine giriş

İşbu modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılık eğitimine dair Almanca ve Türkçe lisanlarında verilecek temel eğitim planının bir parçasıdır. Hedef gruplar, sigorta kuruluşlarında Almanca ve Türkçe lisanlarında çalışan ve müşterilere hizmet veren yeni personeldir. Bu modül temel olarak – işbu temel eğitim planının diğer modülleri gibi aynı şekilde – Almanya, Avusturya ve Türkiye'de göçmen geçmişine sahip çalışanlara yöneliktir.

Bu eğitim planının esası, Avusturya'da hali hazırda sigorta şirketlerinde uygulanan şirket içi mesleki sigortacılığa giriş eğitimidir. Avusturya'daki temel eğitim programı bir çok alanda, Almanya Federal Cumhuriyeti'ndeki sigortacılık eğitimi ile örtüşmektedir.

Türkiye'de sigorta uzmanlığına ilişkin devlet tarafından veya resmi olarak sertifikalandırılmış bir mesleğe giriş eğitimi bulunmamaktadır. Türkiye'de sigortacılık alanında verilen eğitim iki şekilde yapılmaktadır: bir yandan sigortacılık konusunda detaylı uzmanlaşmanın mümkün olmadığı genel işletme eğitimi, bu eğitim mezunlarına sigorta şirketlerinde orta düzey yönetici olarak girişi mümkün kılmaktadır ve sigortacılık konusundaki uzmanlaşma şirket içi eğitimlerle sağlanmaktadır. Sigorta kuruluşlarında çalışan bu personelin görevleri, Almanya'da ve Avusturya'da çalışan bir sigortacının görevleriyle örtüşmektedir. Türkiye'de diğer yandan sigorta acenteliğine yönelik bir eğitim mevcuttur. Bu eğitim, sigorta kuruluşlarında alınan üç aylık bir temel eğitimi kapsamaktadır ve tümüyle satışa yöneliktir. Bu üç ayın bitiminde genelde, şirket içi gelişim ve mesleki eğitim tarafından eşlik edilen bir yıllık bir uygulama aşaması takip eder.

İki yıldan beri Türkiye'de faaliyet gösteren AB kaynaklı birçok sigorta kuruluşu, Almanya, Avusturya veya Fransa'dan devralınan bir eğitim müfredatı ile çalışmaktadırlar. Sigortacılık branşında faaliyet gösteren uluslararası büyük kuruluşlardaki bu gelişim, eğitimin tanımından veya mesleki temel eğitimin kontrol sistemine entegrasyonundan bağımsız olarak eğitim içeriklerinin standartlaştırılmasına yol açmıştır.

Almanca konuşulan bölgede, sigortacılığa ilişkin mesleki eğitim mevzuatı kapsamında, Almanca ve Türkçe lisanlarında geliştirilen modüller, özellikle Türkçe ve Almanca kültür bölgelerinde yaşayanlara yönelik sigorta teklifleri, uluslar arası sözleşmeler ve kültürlerarası yeterlilikle ilgilidir.

Bu esasa dayanarak işbu münferit modüller, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılığa ilişkin Almanca ve Türkçe lisanlarında verilen temel eğitim planı kapsamında geliştirilmiş ve denenmiştir.

Modüller Avusturya'da sigorta kuruluşlarında şirket dahilinde verilen mesleki temel eğitimde kullanılmaktadır. Modülün tamamlanmasından sonra kişiler önce şirket içerisinde, akabinde Avusturya'da genelinde devlet tarafından düzenlenen bir sınava katılmaya hak kazanmaktadırlar. Bu sınavda "Türkçe" bilmek ayrıcalık sayılmakla birlikte, 2008 Nisan itibariyle henüz sertifikalanmamaktadır. Buna ilişkin 2008 yılı sonu itibariyle sertifikalandırma hazırlıkları başlatılmıştır. İşbu sertifikalandırma değerlendirmelerinin sonuçları, Almanya'da da benzerdir.

Türkiye'de çift dilli bu modüllerin kabulü, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından 2008 sonbahar / 2009 ilkbaharında gerçekleştirilecektir.

Eğitimin birinci bölümüyle ilgili olarak Almanya, Avusturya ve Türkiye'deki müşterek kısımlar büro uygulamaları ve büro organizasyonunun özellikleri, bu üç ülkedeki sigortacılık ile ilgili temel esasları, iletişim kültürü ve poliçelerdir.

Eğitimin ikinci ve üçüncü bölümlerinde, kişisel sigorta ve mal sigortası alanında detaylı bilgilendirme, kültürler arası yetkinlik ve serbest sigortacılığa giden yollar hakkındaki bilgilerin iletilmesidir.

Mevcut modül, Avusturya, Almanya ve Türkiye'de faaliyet gösterilen sigortacılıkla Almanca ve Türkçe lisanlarında meşgul olmaktadır. Bu modül, temel modül olarak kabul edilmelidir.

Eğitim alanlara aşağıdaki konula sunulmaktadır

- Avusturya, Almanya ve Türkiye'de sigortacılığın esaslarına ilişkin bir önsöz
- Sigorta denetiminin yapılarına ilişkin bir önsöz
- Sigortaların işleme alınmasına ve organizasyonuna ilişkin bir önsöz
- Sigortaların türleri ve şekillerine ilişkin bir önsöz
- Ulusal bir düşünce çerçevesi dahilinde sigortaların kültürel özelliklerine ilişkin bir önsöz
- Alıştırmalı çalışma malzemesi.

Modül hem Almanca hem Türkçe olarak mevcuttur. Eğitmenler için hazırlanan dokümanların yanı sıra, modül sözlük ve lisana ilişkin açıklamalara sahip bir ek içermektedir.

Modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de faaliyet gösteren çift dilli sigorta acenteleri ve sigorta kuruluşlarının ek ders elementi olarak uygundur. Modül, Almanya, Avusturya ve Türkiye'de sigortacılık eğitimi için Almanca ve Türkçe hazırlanan temel eğitim planına tamamlayıcı ve bütünleyici olarak düşünülmüştür.

**Modülün temel eğitim planının bir kısmı olarak uygulanması**

Modül, sigortacılığa ilişkin Almanca – Türkçe dillerinde hazırlanan geniş kapsamlı bir temel eğitim planının bir parçasıdır. Modül, mevcut eğitim müfredatının ve eğitim materyallerinin yerine geçmemektedir, daha ziyade bunları Alman – Avusturya – Türk özelliklerine mukayeseli olarak bir takviyedir.

Modül, Almanca ve Türkçe konuşan sigorta kuruluşlarında seçilen uzmanlık alanlarındaki toplam 15 adet içeriksel modülün bir unsurudur. Modül, Türkiye, Avusturya ve Almanya'da kullanılabilir.

Mevcut Almanca – Türkçe çift dilli çerçeve müfredatı, aşağıdaki modüllerden oluşmaktadır:

- Almanya / Avusturya ve Türkiye'de sigortacılığın ana hatları
- Sigortacılıkta büro uygulamalarının ana hatları
- Sigorta ve sigorta hukukuna ilişkin sözleşme yönetiminde gizlilik modülü
- Sigortacılıkta Almanca ve Türkçe konuşan kültür sahası arasında kültürler arası yetkinlik modülü
- Almanca – Türkçe lisanda iletişim alıştırmaları modülü
- Almanca – Türkçe lisanda telefon alıştırmaları modülü
- Müşteri hizmetleri, komünikasyon ve danışmanlık modülü
- Sosyal sigortacılık modülü
- Hayat sigortacılığı modülü
- Yapı tasarrufu sigortası / yapı tasarrufu sözleşmeleri modülü
- Motorlu araç mali sorumluluk sigortacılığı modülü
- Ev eşyası ve mülkiyet sigortaları modülü
- Sağlık sigortası modülü
- Emeklilik sigortası modülü
- Sigortacılıkta iş kurma modülü

Modüller, dil kursları değil, bilakis mesleki eğitim modülleridir. Başlangıçta, Avrupa Referansı Çerçevesinde B1 seviyesinde Almanca ve Türkçe lisanlarına hakimiyet şart koşulmaktadır. İşbu müfredat kapsamında Almanca ve Türkçe lisanlar için bir lisan sınıflandırma testi mevcuttur.

Modül, bir sigorta kuruluşunda direkt kullanım için tasarlanmıştır. Modül 90 dakikalıktır ve düzenli bir eğitim süreci kapsamında öğrenim birimi olarak kullanılabilir. 90 dakikalık süre içerisinde, iki alıştırma öngörülmüştür. Modül gerekli görülmesi halinde tekrarlanabilir ve yapılan alıştırmalar alanında çeşitlendirilebilir ve bu sayede de 45 dakikaya indirgenebilir. Temel bilgi veren eğitim içeriği dolayısıyla, müfredat oluşturanların sayısız deneyleri ve önerileri, modülün eğitim hedefine ulaşmak için iki kez kullanılmasının yeterli olduğunu göstermiştir.

Her bir modül aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Eğitim içeriğinin tanımlanması ile konuya giriş
- Eğitim materyalleri ile birlikte eğitim içeriğine ilişkin gerekli bilgiler
- Alıştırmalar
- Takviye materyaller ve dokümanlar
- Literatür bilgileri

Hazırlık için eğitim alanlara aşağıdakileri öneryoruz:

- Modül için eğitim alanlarla, 90 dakikalık sürede eğitim içeriğinin benimseneceği kesin bir saatin kararlaştırılması gerekmektedir;
- Eğitmenler modüle, "eğitim içerikleri" altındaki bilgilerin yardımı ile hazırlanabilirler;
- Eğitim alanlara esasları ve tanımları içeren (ekteki) veri sayfaları teslim edilebilir;
- Konuya giriş yaptıktan sonra, bir-iki alıştırma yapılabilir;

- Alıştırmalar değerlendirmeleri ile birlikte tamamlandıktan sonra, bunu günlük mesai içerisinde pratik bilgileri ile birlikte tekrar özet yapabilirler.

Çalışma malzemesi olarak kağıt ve kalem, eşlik eden materyaller ve de bir kara tahta ya da büyük boyutlu kağıtlar (Flip Chart) önerilmektedir.

**Eğitmenler için didaktik bilgiler**

Modül çift dilli düzenlenmiştir ve Almanca ve Türkçe dillerinde hazır olarak mevcuttur. Modülün hedefi, sigortacılığa, sigortacılığın yapısına ve gelişimine ilişkin içeriksel bilgi aktarımının yanı sıra, Avusturya, Almanya ve Türkiye'de bulunan çift dilli acentelerde sigortacılık alanında çalışanlar için mesleki sözcük dağarcığının güçlendirilmesi ve geliştirilmesidir.

Modül hem Alman hem Türk mesleki sözcük dağarcığını ve formülasyon yardımlarını vermektedir. İşbu mesleki sözcük dağarcığı, her iki dilin güncel dili içerisine yerleştirilebilir. Almanya veya Avusturya'daki Alman – Türk geçmişe sahip eğitmenler için hedef, genelde bilinmeyen Türkçe sözcük dağarcığını edinmek olmalıdır. Türkiye'de yaşayan eğitmenler için Almanca teknik terimlerin iletilmesi gerekmektedir.

Modül, sigortacılar için mesleki ihtisasın iletilmesinde didaktik olarak önce eğitmen tarafından verilen sözlü açıklamalar vasıtasıyla klasik yöntemi takip eder. Bunu pratik alıştırmalar, öğrenilen bilgilerin denetlenmesi ve bir özet takip eder.

Modül, çift dilli eğitim alanlarda dilsel yeteneğin geliştirilmesinde didaktik olarak, "full immersion" yönteminin esasına dayalı standart dil kapsamı içerisinde "task-based earning" yani "göreve yönelik öğrenim" yöntemi takip eder.

Modülün ön şartı, eğitim görecek şahsın her iki ldile, yani Türkçe'ye ve Almanca'ya yeterli derecede hakim olmasıdır. Eğitmenler için Avrupa Referansı Çerçevesinde B2 veya C1 esasında bir lisan seviyesi önerilmektedir.

Modül alternatif olarak iki eğitmen veya ders veren şahıs tarafından uygulanabilir. Bu durumda 1. şahıs Türkçe dilde, 2. şahıs Almanca dilde ders verir.

Modüler sınamasında edinilen tecrübeler, hedef dilin KARIŞTIRILMAMASI gerektiğini ortaya çıkarmıştır. Cümle yapıları asgari olarak (bir dilin tam söz dizimi, bir dilin türdeş sözlüğü ile) bir dil değişikliği gerçekleştirilmeden komple bir dilde tamamlanmalıdır. ÖNEMLİ olan, dillerin birbirine karıştırılmasının kesinlikle engellenmesi gerektiğidir. Aynı koşul, bir şahsın bir dilde mevcut kavramı bilmemesi ve bunu diğer dilden devralması durumu için de geçerlidir. Bu durumda kavramın öncelikle hedef dilden başka sözcüklerle açıklanmaya çalışılması gerekmektedir. Öğretmen aranan kelimeyi hedef dilde sözlü olarak söyleyebilir ve aynı zamanda tahtada yazılı olarak not edebilir.

Eğitim modülünün ideal olarak uygulanması için, mantık kısımlarına veya öğrenme kısımlarına bölünmesini tavsiye ederiz. Bu kısımların her biri komple TEK BİR dilde iletilir. Akabinde bu kısım İKİNCİ dilde tekrarlanır. Birinci kısım için, eğitmenin daha iyi vakıf olduğu dili kullanması maksada daha uygundur. Almanya ve Avusturya'da bu genelde Almanca ve Türkiye'de Türkçe olacaktır. Bunun tekrarı akabinde her defasında diğer dilde gerçekleştirilecektir. Yapılan bu tekrarda, ilave ağırlık noktası mesleki kavramların ve mesleki sözcük dağarcığının iletilmesinde yatmaktadır.

Soruların her zaman öğretme dili olarak kullanılan dilde sorulması gerekmektedir. Bu şu anlama gelir, şayet öğrenim görülen kısım Türkçe işleniyorsa, soruların da Türkçe sorulması gerekmektedir. Cevaplar da, açık bir biçimde Avusturya ya da Alman sigortacılık koşullarına dayansalar dahi, Türkçe olacaktır.

Gidişat için aşağıdakiler önerilmektedir:

- 1. dilde öğretim içeriğine giriş
- 2. dilde öğretim içeriğine giriş
- Kelime haznesi ve sözlüğe ilişkin sorulan soruların cevaplandırılması (her zaman sorunun sorulduğu dilde cevap verin!)
- 1. dilde mesleki öğretim içeriğinin iletilmesi
- 2. dilde mesleki öğretim içeriğinin iletilmesi
- Mesleki öğretim içeriğine ilişkin sorulan soruların cevaplandırılması (her zaman sorunun sorulduğu dilde cevap verin!)
- 1. dilde 1. alıştırma
- 2. dilde 2. alıştırma
- Özetleme / 1. dilde değerlendirme
- Özetleme / 2. dilde değerlendirme
- Eğitmenin dil veya içeriğe dair tuttuğu notlar

Modül alternatif olarak bir ders saatinde komple 1. dilde ve ikinci bir ders saatinde 2. dilde kullanılabilir. Ancak edinilen deneyimler, modülün tavsiye edilen çift dilli versiyonunda en büyük dil başarısının ve mesleki kelime haznesinin öğrenilmesinin her iki hedef dilin direk mukayesesi esasına dayalı olarak, çalışma uygulamalarında mümkün olacağını göstermektedir.

Eğitmenin dilsel niteliğine bağlı olarak – şayet mümkünse – eğitim alanın fiili ifadesi içerisinde yaptığı önemli dilbilgisi hatalarının derhal düzeltilmesi gerekmektedir. Bu meyanda, devamlı olarak hedef dilde kalınması ve HİÇ BİR ZAMAN bir dilin gramer yapısının diğer bir dilden yardım alınarak açıklanmaması önemlidir. Somut olarak, Almanca konuşulan bölgede Türkçe'de yapılan hataların hiç bir zaman Almanca olarak açıklanmaması ya da Türkiye'de Almanca dilinde yapılan hataların hiç bir zaman Türkçe açıklanmaması gerektiği söylenmektedir.

Çift dilli eğitim modülünün sınanmasından ortaya çıkan diğer bir deneyim, hedef dillerden birinde dile ilişkin önemli noksanlar olması durumunda, işbu temel eğitim planına ait modüllerin çift dilli eğitim alanların kapasitesini aşabileceğini göstermektedir. Bir derecelendirme testi, örneğin 1. dilde B2 yeterliğini ama 2. dilde yalnızca A1 yeterliğini gösteriyorsa, çift dilli müfredatın bir tarafa bırakılması gerekmektedir. Eğitim alanların, 2. dili Avrupa Referans Çerçevesi'nin esasında aynı şekilde B1 seviyesine yükseltmeleri için önce klasik dil kursunu ziyaret etmelidirler. Bu çerçeve eğitim planı çerçevesinde uzman büro çalışanları için Almanca ve Türkçe dillerinde derecelendirme testleri mevcuttur.

## Eğitimin İçeriği

### Etkili bir yazışma nasıl gerçekleşir?

Mektubu yollamadan önce, alıcının kendiniz olduğunu varsayarak mektubu okuyun. Bu şekilde alıcı tarafından mektup içeriğinin (kim, ne zaman, ne, nerede, neden, ne için ve nasıl gerçekleştiği veya ne yapması gerektiğini) anlaşılıp anlaşılmadığını göreceksiniz. Bu yöntemle yazışmalarınızdaki eksiklikleri fark eder ve bunları düzeltirsiniz. İçinden çıkılması zor durumlarda mektubu, güvendiğiniz birine okutun.

**Adres**
DIN-5008-Satır Ölçeği'ne göre, adres satırı A4 ebadında kağıdın üst kenarından 6 cm aşağıda başlar. Bu ölçü pencereli zarflar ve kağıdın diğer kullanım alanı için idealdir. Yurtiçi bireysel kişilerin adres yazımı aşağıdaki gibidir:

1. Hitap şekli: Bay/Bayan
2. Olası Unvan ve Derece, Ad, Soyadı
3. Mahalle veya Posta Kutusu Numarası ve Bina No
4. Posta Kodu ve Şehir

*Yurtdışı yazışmalarda ek olarak aşağıdaki noktalara da dikkat edilmelidir:*

1. Gideceği yer büyük harflerle yazılmalıdır, mümkünse gideceği ülkenin dilinde yazılır.
2. Adresin son satırına ülkenin adı büyük harflerle Fransızca, İngilizce veya Almanca yazılır (her durumunda ülke kısaltmaları veya Uluslararası Standart Organizasyonu'nun belirlediği kısaltmalar yazılmamalıdır).

"Karı-Koca (Eşler)" ya da bayanların geri plana atıldığı "Bay ve Bayan Erkeğin Adı Soyadı" gibi hitap şekilleri artık demode oldu. Günümüzde kullanılan hitap şekillerine örnek olarak aşağıdaki biçimler gösterilebilir:

- "Bay ve Bayan Karsten ve Kirsten Kramer"
- "Bayan ve Bay Kirsten ve Karsten Kramer"
- "Bay Karsten ve Bayan Kirsten Kramer"
- "Bayan Kirsten ve Bay Karsten Kramer"
- "Bayan Dr. med. Imme Koch-Huber ve Bay Profesör Axel Koch"

Firmalarda geçerli olan ise:

- "Firma" sözcüğü günümüzde artık kullanılmamaktadır: Doğrusu "Armin Müller & Co KG"dir.
- "zu Haenden" için "z. HD." demode oldu (*Ç.N.- iş mektubunun adres kısmında mektubun yöneldiği kişi*)
- "care of" için "c/o" (eliyle) da aynı şekilde demode oldu
- İlk satırda firma adının yazıldığı mektuplar, ikinci satırda ismi geçen şahsa nazaran başkaları da mektubu açabilir, ama ilk satırda şahıs ismi yazıyorsa, mektubu o şahıstan başkası açamaz (ne yazık ki bu, birçok kuruluş tarafından dikkate alınmamaktadır).

**Özellikler:**
***Soyluluk Unvanı Kullanılmadan Asilzadelere Yapılan Yazışmalar:***
Hitap Bay/Bayan
İsim (vb.) – Soyadı
Yani:
Bayan
Gisela von Stein

***Soyluluk Unvanı Kullanılarak Asilzadelere Yapılan Yazışmalar:***
HİTAP YOK Bay/Bayan
İsim – Soyluluk Unvanı – Soyadı

Veronika Kontes Zitzewitz

***Kurum Temsilcileri/Vekillerine Yapılan Yazışmalar:***
Bay
Dr. Holger Mann
Güneydoğu Elektronik Toptancılar Birliğinin Başkanı

Veya

Güneydoğu Elektronik Toptancılar Birliğinin Başkanı'na
Bay dr. Holger Mann

***Bayanların Unvan Yazımı***
"Bayan Profesör Dr. Karin Schmidt"

***Mesleki Unvanlar***
("Avukat") unvanını kullanmanıza gerek yoktur.

**("a.D."),** görev süresi bitmiş kişilerin meslek unvanları isim ile birlikte doğrudan kullanılmamaktadır.
"Bay Belediye Başkanı Hugo Hempel"
veya
"ABC Belediyesi Başkanı Bay Hugo Hempel"
ama
"Frau Dr. Sigrid Kurz, Eski Büyükşehir Belediye Başkanı"

**Yazılı Hitap**
Ticari yazışmalarda, hitap satırından önce konu satırı yazılır. Almancada yapılan modern yazışmalarda ilgili kelimenin kısaltılmışı kullanılır (Betr.).

Yazılı hitap

- Halen büyük bir tutuculukla "Sayın …" olarak kullanılır.
- Daha değişik bir biçimi olan "Sevgili Sayın …" de kullanılır.
- "Nasıl hitap ediyorsanız / konuşuyorsanız, öyle yazın" sözüne istinaden (bkz. Aşağıya): "İyi Günler Bayan Meier" veya "Merhaba Bay Müller"
- Rütbe dereceleri hariç olmak kaydıyla, genellikle bayan, baydan önce yer alır.

- Normal konuşmada olduğu gibi, unvan fazlalıklarında sadece en yüksek unvanı açık yazın; yani “Profesör” yazın ve doktor unvanını “Dr.” olarak kısaltın. Bunu yaparken diğer özel tanımlamaları (h.c., med.) dikkate almayın.
- Soylu kişilerde prepositionu (yani edatı) atlayın: “Muhterem Kontes Douglas”
- Daktilo ile yazılan (veya yazıcı ile basılan) mektuplarda el yazınızla kişisel bir not yazın.

**Metin**
Eğer biraz boş zamanınız varsa, size şimdi anlatacağım testi uygulayınız: Hazırlamış olduğunuz bir mektubu kopyalayın ve orijinal olanını kaydedin. Sonra kopyaladığınız mektup üzerinde, alıcının çok kısıtlı zamanı varmış gibi çalışın.

- Metni üçte biri kadar kısaltın: Hangi kısımlar çıkartılabilir? Neler özetlenebilir?
- Anlatılacak konuyu daha kısa aktarabilmek için neler yapılabilir? Hangi sayfa düzeni, hangi vurgu metni daha fazla okunabilir kılıyor?
- Kısa satırlar uzun satırlardan daha belirgin.
- Okunabilir, iyi bir yazı karakteri seçin, örneğin Arial veya Times.
- Büyük harfler, küçük harflerden daha çok dikkat çekiyor.
- Kalın yazılmış harfler, normal yazılmış harflerden daha belirgin.
- Harflerin tamamının büyük olmasındansa, küçük büyük harf değişimi, okumayı daha rahat kılar.
- Parantez gibi işaretler okuma sürecini aksatıyor.
- (PS) Yazılı ek olarak alınan notlar, genellikle konu ve hitaptan sonra ve metinden önce okunur.

**Yazım Şekli**
Basmakalıp (“… saygılarımla”), gösterişli sözler (“Tarafınızdan değerlendirilen iş yönetimini göz önünde bulundurarak kendimize hak tanıyoruz…”) ve gereksiz sözler (“kısa”, “aslında”) demode oldu. Günümüzde, önceden kullanılan şatafatlı yazılar yerine daha demokratik olan kısa ve öz yazılar geçerlilik kazandı. Yazışmalar, hitap edercesine yazılıyor.

- Yabancı, teknik/uzmanlık ve moda olan terimler, alıcı göz önünde bulundurularak kullanılmalıdır. Alıcının internet ile deneyimi varsa, “Chat” veya “Browser” tarzı sözcükler ona yabancı gelmeyecektir.
- Uygun almanca kelimeler varsa, İngilizceden alınma kelimelerden kaçının: “Business” yerine “İş Hayatı” kelimesini kullanılması, tutucu olan muhatapların hoşuna gider.
- Yazım ve gramer kuralları mükemmel olmalıdır. İmla kılavuzları ve gramer kitapları ne güne duruyor?
- Anlamından yüzde yüz emin olmadığınız yabancı kelimeleri kullanmayın. Yeterince uygun sözlük mevcut.
- Yazarın perspektifine uyun: “Biz” ve “ben”i birbirine karıştırmayın.

**Mektubun selam bölümünü içeren son paragrafı**
Bu bölüm metnin tamamına hakim olan tona uygun olmalıdır.

- Geçerli olan “En içten selamlarımla” (alm. Mit freundlichen Grüssen).
- “Saygılarımla” (alm. Hochachtungsvoll) demode oldu, hatta çoğu zaman ironik olarak ifade edilir.
- Bireysel bir mektuba, bireysel bir selam uyar: “en içten saygı ve selamlarımla”.
- “mfg” (Mit freundlichen Grüssen) kullanımının lafı bile olmaz. Sadece bir anlam taşır: Alıcıya yazacağınız mektup için vaktinizi harcamıyorsunuz.
- Alıcıya gönderilen direkt selam, gayet yakın hissedilir.
- Başsağlığı mektuplarında/mesajlarında selam bölümünü içeren son paragrafa yer verilmez.

**Faks**
Elektronik yazışmalar, birçok durumda faksın yerini aldı. Geceden gelen istenilmeyen reklam metinlerini göz önünde bulundurmasak; faks, mektup ve elektronik posta arasındaki yerini hala koruyor.

Faks trafiğinin oyun kuralları:
- Resmi bildirimlerin faks cihazı içerisinde yeri yoktur. Bu, ciddiye alınması gereken tebrik mektupları için de geçerlidir.
- Baş sağlığı da el yazısı ile yazılmalıdır.
- Güvenirliği garanti edilmemektedir.
- Kanunen geçerliliği de yoktur.
- Okunabilirlik oranı ancak 14 puntodan sonra garanti edilir; rakamlar ve sayılar için çok önemli!
- Faks yolladığınız zaman, yanlış numara çevirip çevirmediğinizi kontrol etmek için, gönderme raporu üzerindeki alıcı numarasını tekrar gözden geçiriyorsunuz ki, faksınız yanlış bir yere gitmesin.
- Yanlış yere ulaşan faksları lütfen geri fakslayın.

**Elektronik Posta**
Sosyologlara göre, “Amirlerin elektronik postaları başka olur”. Elektronik postalarda, yazım hatalarının dikkate alınmaması gerektiğine, diğer kullanıcılardan daha çok değinirler. Kısa, öz ve açık bir elektronik posta yazın. Yönetici kadrosunda bulunanlar, elektronik posta yazarken işaretli ve resimli ifadelere yer vermezler.

Genel olarak mektup ve elektronik postaların birbirinden hiçbir farkı yoktur. Gelişen yeni medya teknolojilerinde de nezaket kurallarına uymak gerekir.

- Konu satırlarını her zaman doldurun. Böylece alıcı, elektronik posta içeriğini ilk bakışta çözer.
- Ağda da yazım hatalarına, imla ve gramer hataları yer yoktur. Genel olarak diğer kullanıcıların sadece küçük harf kullandığını görseniz bile, siz onlara uymayın ve imla kurallarına bağlı kalın. Birçok elektronik posta programının içinde imla yazım kontrolü mevcuttur.

- İnternet çok hızlı bir iletişim aracıdır; bu nedenle gönderici sizden hızlı bir cevap bekler. Cevabı o an veremeseniz bile, kendisine durumu belirten bir elektronik posta yollamayı ihmal etmeyiniz.
- Elektronik postayı cevaplarken, alıntılama imkanını kullanın.
- Elektronik posta ile birlikte program, dosya, resim ve video göndermeniz mümkün. Elektronik posta ile birlikte gereksiz dosya göndermediğinize dikkat edin. Çünkü bu, alıcı için zaman ve para israfı demektir. Dosya boyutunu azaltmak için sıkıştırma programlarını kullanabilirsin.
- Tanımadığınız göndericilerin ekli dosyalarını açmayın. Tanıdığınız kişilerin dosyalarını açarken de dikkatli davranmanız önerilir. Bu dosyalardan bilgisayarınıza virüs bulaşabilir.
- Güvenilir elektronik postalar daima şifrelenerek gönderilmelidir. Aksi takdirde postanız, tıpkı bir posta kartı gibi elektronik ağda gezinir. Bunun için kullanabileceğiniz en yaygın yazılım olan “Pretty Good Privacy” (PGP)’yi internetten ücretsiz indirebilirsiniz.
- Elektronik postayı yollamadan önce, girdiğiniz elektronik adresin doğruluğundan emin olun.
- Kişisel elektronik postalarınızı, firma hesabı üzerinden yollamayınız. Çünkü amiriniz, firma hesabı üzerinden yollanan elektronik postaları okuyabilir. En iyisi kendinize bireysel bir elektronik posta adresi edinin. Hem ucuz hem daha güvenli.
- Pozitif yönde kendinizi diğerlerinden ayırabilmeniz için, bütün olanakları kullanın. Bu müşteri ile olan ilişkilerinizde göz ardı edilecek bir nokta değildir.

**Eğitimin Amacı**

Sigortacılık alanındaki yazışma modülün amacı …
Eğitimin amaçları:

- Mektup formlarının öğrenilmesi
- Selamlama, hitap ve nezaket şekillerinin öğrenilmesi
- Konu, referans ve ek kısımlarının öğrenilmesi
- Metnin temel yapı taşlarının öğrenilmesi
- Bilgi sunumlarının ve kopyaların öğrenilmesi
- Sigortacılık alanında yazışma ile ilgili Almanca – Türkçe kavramların öğrenilmesi

Bu modüldeki eğitim amaçları, Avusturya ve Almanya için uygun olan hayat sigortası sözleşmeleriyle ilgili eğitim amaçları ve eğitim materyalleri ile örtüşmektedir. Bu modülde yeni olan, Türkiye'deki düzenlemelerdir. Buradaki eğitim amacı; sözleşmelere ve hukuki belgelere ek olarak iliştirilen mektup biçimindeki yazılı bilgilerin sigortacılık alanındaki ticari işlemlerde önemli bir konuma sahip olduğunu, sigortacılık alanında çalışan tüm bireylerin bilmesini sağlamak. Eğer bir şirketin bünyesindeki mektuplar, alıcıya ulaşması için birden fazla yere uğrayıp imzalanması gerekiyorsa, iş akışının mektuplara bağlı olduğunu söyleyebiliriz.

**Ders planı**

Bu modül 90 dakikalık bir eğitim süresinden ibarettir. Bu modül tekrarlanabilir ve eğitimin türüne göre değişiklik gösterebilir.

| Süre (dakika) | Eğitimin İçeriği | Materyal |
|---|---|---|
| 1-2 | Selamlama (Almanca ve Türkçe) | |
| 3-8 | Sigortacılık alanında yazışma adlı konuya giriş (Almanca) | Bu aşamada adaylar için öngörülen eğitim materyalleri |
| 9-13 | Sigortacılık alanında yazışma adlı konuya giriş (Türkçe) | Bu aşamada adaylar için öngörülen eğitim materyalleri |
| 14-20 | Sigortacılık alanında yazışma ile ilgili detayların açıklanması (Almanca) | Bu aşamada adaylar için öngörülen eğitim materyalleri |
| 21-28 | Sigortacılık alanında yazışma ile ilgili detayların açıklanması (Türkçe) | Bu aşamada adaylar için öngörülen eğitim materyalleri |
| 29-40 | Soru ve cevaplar, Türkçe ve Almanca olarak | |
| 41-60 | Örnek olaylarla ilgili alıştırmalar (Almanca) | Takım çalışması veya tek kişilik |
| 61-75 | Örnek olaylarla ilgili alıştırmalar (Türkçe) | Takım çalışması veya tek kişilik |
| 76-80 | Alıştırma sonuçları hakkında konuşma, adayların isteğine göre sadece bir dilde yapılacaktır | |
| 81-90 | Kısa sonuç tartışması, değerlendirme, özet (adayların isteğine göre sadece bir dilde yapılacaktır) | |

## ADAYLAR İÇİN EĞİTİM MATERYALLERİ

### 1.) Bilgi Talebi

PRINT EXPRESS
Theodor-Heuss-Platz 1
20345 Hamburg

Institut Berger
Postfach 2289

24107 Kiel

14. Mayıs 200x

**Materyaller İle İlgili Bilgi Talebi**

Sayın Bay ve Bayanlar,
Sigortacılık alanında yeni bir şirket olarak, kurumunuzun yaptığı araştırmalara ve yayınları yakından takip ediyoruz.

Sizden ricamız, bize kurumunuz hakkında daha fazla bilgi yollamanızdır.

En içten selamlarımla

Peter Stein

### 2) Randevu İptali

Vertrau-Versicherungs GesmbH
Donaustr.45
66113 Saarbrücken

Bay
Stefan Ries
Am Kirchberg 11

76229 Karlsruhe

10. Eylül 200x

**15. Haziran 200x tarihli görüşmemiz**

Sayın Bay Pantolsky
Üzülerek belirtmeliyim ki, 15 Haziran'daki görüşmemizi kısa süreliğine ertelemeliyim. Viyana'da bulunan merkez bilgisayarlarda beklenilmeyen bir arıza nedeniyle, bu ve önümüzdeki hafta Viyana'da bulunmam gerekiyor.

Yarın sabah yola çıkacağım için, sekreterim Bayan Ursula Wunderlich sizinle irtibata geçecek ve yeni bir görüşme tarihi belirleyecektir.

Anlayışınız için teşekkür ederim.

(İmza)
Sebastian Maurer

**3) Dosya Notu**

13. Mayıs 200x tarihli telefon görüşmemiz.

Sayın Bay Windisch,
Beni aydınlatan dünkü telefon görüşmemiz için size teşekkür ederim. Telefonda aldığımız kararları yazılı olarak kısaca özetlemek istiyorum.

- XY projesi için Zürih'te bulunan Ganymed firması ile çalışmaya devam edeceğiz.
- Ganymed'den başka iş ortakları söz konusu bile olamaz.
- Önümüzdeki hafta Zürih'teki Ganymed firmasının yönetici kadrosu ile iletişime geçeceğim. Yapacağımız görüşmeleri size daima bildireceğim.

17. Mayıs 200x tarihine kadar sizden her hangi bir cevap almazsam, bu yazının içeriği ile ilgili olarak her hangi bir aksi görüşünüz olmadığını varsayıyorum. Aksi takdirde bana değişiklik bildiren görüşlerinizi belirtiniz.

En içten selamlarımla
(İmza)
Dr. Renate Frisch

**4) Sipariş Onayı**

Vertrauen Versicherungs GesmbH.
Ebneter Str. 44
79117 Freiburg i. Breisgau

Bay
Rudolf Segner
Bachgasse 1

79108 Freiburg i. Breisgau

17. Mart 200x

**15. Mart 200x tarihli başvurunuz.**

Sayın Bay Segner,

“My Life” hayat sigortası formunu eksiksiz olarak doldurduğunuz için size teşekkür ederim.

İlk ödeme 30 gün içerisinde gerekleşecek. Daha sonraki ödemeler aylık 110,00 € tutarında olacaktır.

İlk ödeme ile birlikte sigorta poliçeniz elinizde ulaşır. Yasal hükümleri size ayrıca belirteceğiz.

Şirketimize göstermiş olduğunuz güven için size teşekkür ederiz.

En içten selamlarımla

Markus Müller
Sigorta Satış Mümessilli

**5) Bilgi – Şirket Bilgilerin Değişimi**

Vertrauen Versicherung GesmbH.
Postfach 5593
84034 Landshut

Selling GmbH
Bay Müller
Alexanderplatz 3

10100 Berlin

27 Mart 200x

**Şirketimizin Hukuksal Yapısının Değişimi**

Sayın Bay Müller,

15 Mart 200x tarihi itibariyle, şirketimizin hukuksal yapısı ticaret siciline yapılan kayıt ile değiştirildi. Şu andan itibaren şirketimizin unvanı aşağıdaki gibi kullanılacaktır.

**Vertrauen Versicherung GmbH**

Değişiklik gösteren bu bilgileri dikkate almanızı rica ediyoruz. Şirketimizin adres bilgilerinde, hesap numaraları, iş koşulları vb. her hangi bir değişiklik yoktur.

Gönderilerinizin hızlı bir şekilde işleme konabilmesi için lütfen yazışma adresimizi kullanın.

En içten selamlarımla

Herbert Steinhoff
Vertrauen Versicherung GmbH

**6) Tutanak**

**Tutanak: Nürtingen İşletme Tesisi İle İlgili Mali Görüşme**

| | |
|---|---|
| Tarih: | 10.11.200x |
| Katılımcılar: | Nürtingen İşletme Tesisi: Bay Dr. Windisch (Genel Müdür), Bayan Eschenbach; Merkez: Bayan Helm, Bay Dr. Schuster |
| Dağıtım: | Katılımcılar |
| Tutanak: | Bayan Helm |

**Madde 1: Gelir-Gider Gelişmesi**

200x yılındaki işletme giderleri, 2 Milyon € ile hedeflenen miktarın altındadır. Buna paralel işletme gelirleri de, 4 Milyon € ile beklenen miktarın altındadır. İşletme karı eksi bir grafik çiziyor. Enstitünün toplam bütçesi, 3.5 Milyon € ile negatif bir sonuç sergilemektedir.

Açığın gerekçeleri:
-"Tekstil Form" adlı geliştirme projesinde meydana gelen problemler
-Güney Avrupa Satışının tasfiyesi
-ABD Satışının stratejik olarak genişletilmesi
-Kazançta ekonomik durgunluk

Dr. Schuster, 200x yılında işletme giderlerinde düşüş görüleceği ve bununla birlikte işletme karında bir iyileşme söz konusu olduğuna dikkat çekiyor. Kendisi, bu durumun personelde yapılacak 13 kişilik bir azalma ile bağlantısı olacağını vurgulamaktadır. Kendi tahminlerine göre, personel sayısında yapılacak bir azaltma ile birlikte işletme giderlerinin planlandığı gibi olacaktır. Gelir yönünden ise, Tekstil-Form-Projesi'nde kar kaybı beklemektedir. Böylece standart tahminlerdeki işletme karında beklenir bir azalma olacaktır.

**Madde 2: Nürtingen İşletme Tesisinin Stratejik Gelişimi**

Dr. Windisch, görüşmenin devamında Nürtingen işletme tesisinin 200x yılı stratejik planlama hakkında bilgi edindi. Dr. Schuster, hedeflerin yönetim kurulunun kararlaştırdığı biçim de olmadığını belirtti. Strateji planlama süreci çok ayrıntılı ve derinlere kadar inmektedir. Otomobil tekstil alanı ile ilgili strateji planlaması, grafiklerle gösterilmektedir. Kısa bir süre içerisinde 3. (Son Tüketici) ve 1. (Endüstri Tekstili) alanla ilgili detaylı bir strateji planlaması olacaktır. Böylece Nürtingen işletme tesisinin büyük bir açığı kapanmış olacaktır.

**Özet**

Dr. Windisch özetle, 200x yılının Nürtingen işletme tesisi için özellikle otomobil tekstili ve son tüketici alanlarında şanslı olacağını belirtiyor. Gelirlerde gözle görülür bir artış beklenmektedir. İşletme giderlerinde yapılacak bir ayarlama ile 200x yılı işletme karı için iyi bir sonuç çıkartılabilir.

Münih, 10.11.200x
(İmza)
Gertrude Helm

(İmza)
Dr. Windisch

**7) Reklam Mektubu**

Vertrauen Versicherung GesmbH
Seylerstr. 33
14109 Berlin

1. Mart 200x

Yarın başarılı olmak isteyen,
Bugünden yeni yollar kat etmelidir.

Sayın Bay ve Bayanlar,

Önemli bir yeniliği duymanızın vakti geldi: Vertrauen Versicherung büyüyor. Bir marka büyük bir işletmeye dönüşüyor. 1. Mayıs 200x tarihinde,

**Vertrauen Versicherung GesmbH**

Genel Müdür olarak Walter Reichenbach ile birlikte kuruyoruz.

Hedeflerimizi belirledik:

- En iyi ürünler
- Pazardaki en uygun fiyatlar
- Güvenilir servis
- Müşterilerimiz için en iyi şartlar

En iyi iş ilişkileri, herkesin kar sağladığı ilişkilerdir.

Kendinizi müşterimiz olmaya hazır hissediyorsanız, bağlılığınız için size şimdiden teşekkür ediyoruz. Kendinizi hazır hissetmiyorsanız, gelin tanışalım. Bireysel müşteri danışmanınız Bay Müller'dir.

Vertrauen Versicherung GesmbH, sizinle birlikte iyi ve başarılı bir şekilde çalışacağından mutluluk duyar.

**Testler / Değerlendirmeler**
Bu belgeler, sigortacılık alanında yazışmalar ile ilgili temel düzenlemelerin sorulması için adaylara verilir.

1. Almanca ve Türkçe'de kullanılan 5 ayrı selamlama biçimleri yazınız.
2. …
3.
4. …
5. …

Çözümler:
1. …

**Modül İle İlgili Kavramlar**

Mektup
Taahhütlü Mektup
Sevk Mektubu
Görüşme Kaydı
Telefon tutanakları,
Tutanak
Döküm
İade Zarfı
Konu
Konuya İlişkin
Bilginize sunulur
Fotokopi olarak
Ek(ler)
Sayın…
Sayın Bay ve Bayanlar
En içten dileklerimle
Saygılarımla
Geri göndermenizi rica eder…

## EK (Tekrarlanan Olaylar İle İlgili Sigorta İşlemlerine Ait Örnekler)

Hayat Sigortası

Değişiklik Bildirimi

Orijinal

Değişikliğin geçerli olduğu tarih: 14.05.2008 Poliçe No: _____

**Sigortalının**

Unvanı: Dr. Adı: Mustermann Soyadı: Musterfa

Adres: Innsbruckerstrasse 20 Doğum Tarihi: 01.01.1964

P.K. / Şehir: A-6020 Innsbruck Müşteri No: _____

**Talep Edilen Değişiklik**

Ödeme Şekli [ ] Banka yoluyla tahsil yetkisi (imzalı olarak ekleyin) [ ] Ödeme Makbuzu

Ödeme Vadesi [ ] Yıllık [ ] 6 Aylık [ ] 3 Aylık [ ] 1 Aylık Yeni Vade: _____

Alım Hakkı:

Yaşama Halinde: [ ] Sigortalı [ ] Adı belirtilen şahıslar

Unvan, Ad, Soyadı: _____ Doğum Tarihi: _____

Ölüm Halinde: [ ] Poliçeyi Teslim Eden [ ] Adı belirtilen şahıs

Unvan, Ad, Soyadı: _____ Doğum Tarihi: _____

Unvan, Ad, Soyadı: _____ Doğum Tarihi: _____

Güvence [ ] Kayıtlama [ ] Rehin [ ] Devir ve Temlik [ ] Not Etme [ ] Feshedilemez

Alacaklı: _____ Tutar (€): _____

Banka: _____ Banka Kodu: _____ Hesap No: _____

Prim Muafiyetinin Yapılacağı Tarih: _____

Gerekçe: _____

Prim Erteleme Süresi (Maksimum 6 Ay): _____ den _____ tarihine kadar. EURO: _____

Yeniden Yürürlüğe Koyma (Sağlık soruları sorulmadan düzeltici kayıttan sonra 6 ay içerisinde mümkün): _____

Son sözleşme artışının düzeltilen kayıt tarihi: _____

Primleri Ödeyen Kişinin:

Unvanı: _____ Adı: _____ Soyadı: _____

Adres: _____ Doğum Tarihi: _____

P.K./Şehir: _____ Müşteri No.: _____

Diğer: _____

Form başkası tarafından doldurulsa bile, verdiği bilgilerin doğruluğundan sadece sigortalı (başvuru sahibi) sorumludur. Sigorta başvuruları gibi sigortalının yaptığı açıklamalar dahi yazılı olarak verilecektir. Yapılan anlaşmalar veya açıklamalar yazılı ve imzalı olduğu takdirde sigortalıyı bağlar. Formu teslim aldığımı onaylarım. Harici bir görüşme gerçekleşmemiştir.

Danışman: _____ _____

_____ Tarih

_____ _____

_____ Sigortalının İmzası (Önceki ve yeni sigortalının imzası)

Su Hattı Hasar Sigortası — Hasar Bildirimi

Orijinal

Poliçe No/Hasar No _____ _____

Poliçe No (zorunlu) — (varsa) Hasar No

Sigortalı: Musterfa Mustermann Dr.

Soyadı, Adı, Unvan veya Firma Adı

Telefon No: _____

6020 Innsbruck; Insbruckerstrasse 20

Posta Kodu — Şehir, Sokak, Bina No, Kat, Daire No.

E-Mail: _____

**Genel Sorular**

| | | |
|---|---|---|
| Meydana gelen hasar, yukarıda belirtilen adreste mi gerçekleşti? | [ ] Evet<br>[ ] Hayır → | Nerede? (Adres) |
| Hasar ne zaman meydana geldi? | | Tarih — Tahmini Hasar Miktarı Euro: |
| Başka bir su hattı hasar sigortası mevcut mu? | [ ] Evet →<br>[ ] Hayır | Kimden? (Sigorta şirketi ve poliçe no) |
| Hasar, su hattının hangi kısımlarında meydana geldi? | | [ ] Ana boru [ ] Atık Su Borusu [ ] Conta [ ] Tamamı [ ] Diğer<br>[ ] Bağlı bulunan donanımlar (örn. Alet, armatür vb.): |
| Hasar Nedeni | | [ ] Kırık [ ] Don [ ] Aşınma [ ] Tıkanma<br>[ ] Diğer (detaylı bir şekilde belirtin) |
| Hasar Yeri | | [ ] Bina İçi: _____ (Kat)<br>[ ] Bina Dışı: Nerede? |
| Hasar başka yerlere sıçradı mı? | [ ] Evet →<br>[ ] Hayır | Kat _____ İsim _____ Tel. No. _____<br>Kat _____ İsim _____ Tel. No. _____<br>Kat _____ İsim _____ Tel. No. _____ |

Diğer hasarların türü ve ölçüsü (örn. Metre cinsinden)

Bina Sigortası →

| | | | | Yaş: |
|---|---|---|---|---|
| Boya | | | | |
| Duvar Kağıdı | | | | |
| Fayans | | | | |
| Sıva | | | | |
| Zemin | | | | |
| Diğer | | | | |

İşletme Sigortası →

Donanım:

Ürün:

Diğer:

[X] İlgili kutucuğu işaretleyin.

| | | |
|---|---|---|
| Zararın sorumlusu kim? | | Adı-Soyadı, Firma, Adres, Telefon No. |
| Meydana gelen hasar tamir edilmeye başlandı mı? | [ ] Evet →<br>[ ] Hayır | Adı-Soyadı, Firma, Adres, Telefon No. |

| | |
|---|---|
| Hasar ile ilgili vergi öncesi kesintiniz bulunuyor mu? | [ ] Hayır [ ] Evet [ ] Kısmen, % ____ |
| Hasar (Tazminat) ödemesi nasıl gerçekleşecek? | Ödemenin yapılacağı kişi<br>[ ] Sigortalı [ ] Tamiratı Yapan Firma<br>[ ] Adı-Soyadı, Adres<br>_____<br>_____<br>_____ _____ _____<br>Hesap No Banka Adı Banka Kodu<br><br>[ ] Posta Havalesi |
| Diğer Açıklamalar | |

Sigortalı, hasar durumu ile ilgili verdiği bilgilerin doğruluğunu imzası ile onaylamaktadır. Her türlü derlemenin yapılmasına, kurum (Emniyet, Mahkeme vb.) ve şahıslardan bilgi edinilmesine, dosyaların incelenmesine ve suret çıkartılmasına yetki veriyorum.

_____

Yer, Tarih _____ Sigorta Hamilinin İmzası

[X] İlgili kutucuğu işaretleyin.

# Başvuru Belgesi

Poliçe No **Yeni Başvuru/Bireysel Sigorta**
Grup No **000000**

**Sigortalı / Prim Ödeyen / 1. Sigortalı Kişi (VP1)**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Dr. Mustermann Musterfa** | | Müşteri No | |
| **Innsbruckerstrasse 20** | | Doğum Tarihi | **01.01.1964** |
| **6020 Innsbruck** | | Cinsiyet | **Erkek** |
| Meslek | **DOKTOR** | Medeni Durum | **Bekar** |
| Yan Meslek | | Sosyal Sigorta No | **1010010164** |
| Satış Alma Şekli | | Sosyal Güvence | **GKK** |
| Değiştirme Nedeni | | | |

---

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sigorta Başlangıcı | **01.06.2008** | Ödeme Vadesi | **aylık** |
| Asgari Sigorta Süresi | **3 Yıl** | Ödeme Şekli | **Banka Yoluyla Tahsil Yetkisi** |
| | | Vergi Onayı | **Evet** |

Banka Bilgileri (Ödeme durumunda):
Dr. Musterfa Mustermann Innsbruckerstrasse 20, A-6020-Innsbruck
Hesap No: 324
Banka Kodu: 13260 Girocredit Bank AG Sparkasse

Hastalık Sigortası, Hayat Sigortası ve Kaza Sigortası mevcut mu?
VP1: **Hayır**

Daha önceden herhangi bir başvuru yapıldı mı, yapılan başvurular ret veya sözleşmeler fesih edildi mi?
VP1: **Hayır**

**Sigorta akdinin gerçekleşmesi ile sağlık durumunuzu tespit edecek uzman hekim kontrolünden vazgeçiyoruz.** Kuvertürün belirlenmesinde sağlık durumunuz büyük bir önem taşımaktadır (sağlığınızla ilgili ciddi hastalıkların mevcut olması muhtemel). Bu nedenle bütün sigorta başvurusunda bulunanlara, başvuru belgesindeki soruları eksiksiz ve hatasız cevaplamasını öneriyoruz. Gereksiz görünen bilgilerin önemli olabileceğini unutmayınız.

1. **Mevcut** sağlık durumu ile ilgili sorular.

| 1.1. | VP1 |
|---|---|
| Boy (cm) | **185** |
| Ağırlık (kg) | **85** |
| Dioptri sol | |
| Dioptri sağ | |

1.2. Tedavisi süren veya tedavisine başlanılmamış hastalığınız, yaralanmanız, şikayetleriniz, sakatlığınız, kusurlarınız veya görme bozukluklarınız var mı?
VP1
**Hayır**

1.3. Önceden belirtilmediyse: Herhangi bir tedavi (ameliyat, muayene dahil) öngörülüyor mu?
VP1
**Hayır**

1.4. Önceden belirtilmediyse: İlaç, uyuşturucu veya bağımlılık maddeleri kullanıyor musunuz?
VP1
**Hayır**

2. **Geçmiş** sağlık durumunuz ile ilgili sorular.

2.1 Önceden belirtilmediyse: Son 5 yıl içerisinde ayakta tedavi edilen hastalık, yaralanma, şikayet veya başka kusurlarınız olduğu mu?
VP1
**Hayır**

2.2. Önceden belirtilmediyse: Son 10 yıl içerisinde yatılı hastane, sanatoryum, klinik ziyareti; ameliyat, kemoterapi, röntgen vb. tedavisi oldunuz mu?
VP1
**Hayır**

2.3. Önceden belirtilmediyse: Geçmişinizde her hangi ağır bir hastalık, yaralanma veya diğer kusurlar (kanser, inme, kalp krizi, tüberküloz, böbrek yetmezliği, depresyon, kafa tası veya omurilik yaralanması, bağışıklık yetersizliği (HIV pozitif bulgusu dahil), uyuşturucu bağımlılığı geçirdiniz mi?

VP1
**Hayır**

3. Diğer bilgiler
3.1. Profesyonel olarak sporla meşgul müsünüz?

VP1
**Hayır**

Aile Hekimi, Çocuk Doktoru (Adı-Soyadı, Adresi)
**Dr. Ahmet Meier, Andreas-Hofer-Strasse 12, 6020 Innsbruck**

**Prim Düzenlemesi (Sigorta Vergisi dahil)**

| | Tarif | Özellik | Prim | |
|---|---|---|---|---|
| VP1: | Özel<br>QGX 9/2008 Özel | - | EURO | 138,08 |
| | Seyahat<br>QRS 2008 seyahat | - | EURO | 3,89 |
| | Aylık prim…… | | EURO | 141,97 |

**01.06.2008 tarihi itibari ile ödenecek aylık prim EURO 141,97**

AÇIKLAMALAR

Kanuni Gerekçeler:
Kanuni gerekçe olarak yapılan sözleşmenin hükümleri, maddeleri ve sigorta sözleşmesi kanunu gösterilmektedir. Avusturya Hukuku uygulanmalıdır.

Başvuru Süresi:
Başvuru süresi altı haftadır. Daha uzun bir süre, ancak imzalı başvurunun sigortalıya ulaştığı andan itibaren kararlaştırılabilir.

Başvuru Formu İle İlgili Sorumluluk:
Başvuru formu başkası tarafından doldurulmuş olsa bile, formun içeriğinden tamamen sigortalı sorumludur. Aracı, başvuru formunda bulunan sorularla veya hastalanmalarla ilgili bağlayıcı bir açıklama yapamaz. Mevcut olan açıklamaların hepsi yazılı olarak başvuru formunda belirtilmelidir. Özel anlaşmalar eve saklı tutulan durumlar, sigortalının yazılı onayını gerektirir.

Kuvertürün Başlangıcı:
Yapılan başvuru herhangi bir sigorta sözleşmesine gerekçe gösterilemez. Poliçenin hazırlanması ile birlikte, vadesinde ödenen primle, sigorta sözleşmesi hükümleri kapsamında bir kuvertür oluşur. Sigortanın başlangıç tarihi, sigorta sözleşmesinde kararlaştırılan tarihtir. Sigortalı tarafından kabul edilen çerçeve dahilinde, poliçe öncesi geçici bir kuvertür oluşturulabilir.

Poliçe Gelene Kadar Mevcut Olan Bildirim Yükümlülüğü:
Başvuru yapıldığı tarih itibari ile poliçenin hazırlanacağı güne kadar her hangi bir hastalığın, sağlık problemin, hamileliğin veya yaralanmanın vuku bulması durumunda, meydana gelen hadise sigortalı tarafından yazılı olarak sigorta şirketine bildirilecektir.

Rücu Hakkı
Sigortalının sözleşmeden cayma hakkı vardır. Sigorta Sözleşmesi Kanunu'nun 5b maddesine göre, bildirim yükümlülüğünün tamamlanmasıyla, sigorta hükümleri ve sigorta poliçesi ulaştıktan iki hafta sonra rücu hakkı kalkar; aksi durumlarda poliçenin ulaştığı tarihten bir ay sonra. Rücu için belirlenen süre içerisinde yazılı rücu beyanının ibraz edilmesi yeterlidir.

Denetleyici Kurum:
Finanzmarktaufsicht, 1020 Viyana, Praterstrasse 23

Ek Harçlar:
Prim ödemelerinin yanında, sigortalıdan kaynaklanan fazla giderlerin telafisi amacıyla ek masraflar hesaplanır.

Fesih Hakkından Feragat: Sigorta Sözleşmesi Kanunu'nun 8/2 maddesi
Sigortalı, sözleşmenin ilk iki yılında fesih hakkından feragat etmiştir. Diğer bir ifade ile, sözleşme ancak üçüncü yılından itibaren feshedilebilir. Fesih süresi 3 aydır.

Sigorta Vergisi
Güncel sigorta vergisi ödenen primin %1'i kadardır.

**Sözleşme Öncesi Bildirim Yükümlülüğü**
Başvuru sahibi, Sigorta Sözleşmesi Kanunu'nun 16. Maddesine göre, başvuru formundaki sorulara doğru ve eksiksiz cevap vermekle yükümlüdür. Yanlış veya eksik verilen bilgiler, başvuru sahibi ile ilgili değerlendirmenin kusurlu yapılmasına neden olur. Sigorta şirketi, sigortalının yanlış veya eksik bilgi verdiğini tepsi etmesi durumunda, sözleşmeyi feshetme veya ödemeleri yapmama hakkına sahiptir.