

Özel Sağlık Sigortalarında; Mevzuat ve SBM Uyum Yükümlülüklerinin Tazminat Süreçleri ve Taraflara Etkisi



Av. Ahmet Karayazgan

16 Şubat
2026

Sunum İçeriđi

...

1 Mevzuat Deđiřikliklerinin Taraf Bazlı Etkisi – Genel ereve

2 SBM'nin Yeni Konumu ve Tazminat Süreçlerinin Taraf Bazlı Etkisi

1 Mevzuat Değişikliklerinin Taraf Bazlı Etkisi - Genel Çerçeve

Konu

Ömür Boyu Yenileme
Garantisi (ÖBYG)

ÖBYG Kazanma Şartları

Bekleme Süreleri

Şirket Değişikliği (Hakların
Devri)

Teminat Daraltılması

Bilgilendirme Yükümlülüğü

Kişisel Sağlık Verileri

Kapsam

Sigortalı Lehine Yorum

SBM (Sigorta Bilgi ve
Gözetim Merkezi)

Eski Uygulama

Şirket inisiyatifindeydi, standart yoktu

Şirkete göre değişiyordu

Yenilemelerde ve şirket değişimlerinde
tekrar uygulanabiliyordu

Haklar çoğu zaman kayboluyordu

Yenilemede teminatlar daraltılabiliyordu

Sınırlı ve karmaşık bilgilendirme

Genel hükümler vardı

Daha genişti

Net değildi

Sağlık sigortalarında
sınırlı ve dolaylı rol

Yeni Düzenleme / Değişiklik

Belirli şartları sağlayan sigortalılar için standart hale
getirildi, keyfi olarak kaldırılamaz

Aynı planla kesintisiz sigortalılık süresi ve
hasar/prim oranı kriterleri getirildi

Sadece ilk poliçede uygulanır, yenilemede ve
geçişte tekrar edilemez

Kazanılmış haklar (ÖBYG vb.) korunarak geçiş
mümkün

ÖBYG kazanıldıysa teminatlar aleyhe
değiştirilemez

Bekleme süresi, istisnalar ve indirimler açık ve yazılı
olmak zorunda

KVKK ile uyumlu, daha sıkı veri koruma kuralları
getirildi

Seyahat sağlık sigortaları ve bazı hastalık sigortaları
kapsam dışına çıkarıldı

Tereddütlü durumlarda sigortalı lehine yorum esası
güçlendirildi

Merkezi veri ve geçiş altyapısı oldu; poliçe geçmişi,
hasar bilgileri ve kazanılmış haklar SBM üzerinden
takip ve aktarım konusu

Sağlık Sigortasında Değişikliklerin Paydaşlara Etkisi ...

Sigortacı

- Ağ ve sözleşme yönetimi kurumsallaşır
 - Provizyon ve risk değerlendirme kriterleri standardize edilir
- Süreçler daha şeffaf ve denetlenebilir olur



Hastane

- Hasta portföyü ve provizyon süreçleri öngörülebilir hale gelir
 - Poliçe ve kapsam kuralları yazılı/standart olur
- Keyfî belge talepleri ve kapsam tartışmaları azalır



ETKİ

- ❑ Şeffaf süreç
- ❑ Süreklilik temelli teminat
- ❑ Standart provizyon modeli
- ❑ Veri ve rıza kontrolü
- ❑ Uyuşmazlıklarda azalma



Sigortalı

- Teminat sürekliliği ve hak koruması güçlenir
- Şirket değişiminde hak kaybı ve yeniden değerlendirme riski azalır
- Veri ve rıza kontrolü artar



Hekim

- Klinik karar alanı netleşir (tıbbi karar ≠ mali karar)
- Gereksiz belge ve rapor baskısı azalır
- Meslek sırrı ve veri paylaşımı sınırları güçlenir

Sağlık Sigortasında Değişikliklerin Paydaşlara Etkisi

...

Aracılar Açısından Etkileri

Bu yapı içinde aracı:

- Salt satış kanalı değil
- Bilgilendirme yükümlüsü
- Veri aktarım aktörü
- Süreç yönlendirme sorumlusu
- Uyum zincirinin ilk halkasıdır

Satış aktörü değil, hukuki sonuç doğuran bilgilendirme ve uyum aktörüdür.
Mevzuat + SBM + veri hukuku birleşimi nedeniyle:

- Aracı sorumluluğu genişlemiştir
- Kayıt ve şeffaflık zorunlu hale gelmiştir
- Yanlış anlatım → doğrudan hukuki risk üretir

Aracı Açısından Etkisi...

Acente modeli

- Satış odaklı → uyum ve kayıt odaklı modele kayıyor.
- Yetki daralıyor, sorumluluk artıyor.
- Sigortacı kontrolü güçleniyor.

Broker modeli

- Danışmanlık ve süreç yöneticiliği güçleniyor.
- Veri, rıza ve ürün karşılaştırma fonksiyonu artıyor.
- Mesleki sorumluluk riski büyüyor ama katma değer alanı genişliyor

Aracı Açısından Etkisi...

Acenteler Açısından Olumlu Sonuçlar

Portföy

Sürekliliği

- ÖBYG ile uzun vadeli müşteri bağlılığı
- Yenileme oranı ve komisyon istikrarı artışı

İhtilaf Riskinde Azalma

- Net bekleme süresi ve kapsam anlatımı
- Satış sonrası uyuşmazlık düşüşü

Kayıtlı Satış = Hukuki Koruma

- Kalıcı veri saklayıcısı kayıt altyapısı
- Şikâyet ve sorumluluk iddialarına karşı delil gücü

Operasyonel Verimlilik

- Belge talebi sınırı → işlem hızlanır
- Standart süreç → hata oranı düşer

Veri Güvenliği - Uyum Netliği

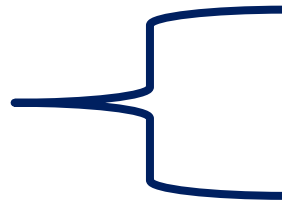
- KVKK ve rıza süreçleri standardize
- Yetki-sorumluluk sınırı belirgin

Kurumsal Rekabet Avantajı

- Şeffaf ve kayıtlı satış yapan acente ayrışır
- Dijital ve uzaktan satış kapasitesi artar

Aracılar Açısından Etkileri

Hukuki Risk Azaltım Modeli (Aracı İçin Uyum Önerisi)

- Kritik teminatlar için yazılı teyit
- ÖBYG ve bekleme süresi özel açıklama notu
- Yenilemede değişiklik karşılaştırma özeti
- SBM veri giriş kontrol listesi
- Satış sonrası poliçe okuma kaydı 
 - İmzalı bilgilendirme formu
 - CRM sistem notu
 - Çağrı merkezi ses kaydı
 - Video / online görüşme kaydı
 - E-posta ile teyit metni
 - Dijital onay kutusu + zaman damgası

Aracılar Açısından Etkileri Sağlık Verileri ve Veri Koruma Hukuku Boyutu

- Özel nitelikli kişisel veri
- Aracı yönünden **temel hukuki yükümlülükler**:
 - Açık rıza sürecinin doğru kurulması
 - Aydınlatma metninin sağlanması
 - Yetki dışı veri paylaşımından kaçınılması
 - SBM ve şirket sistemlerine veri aktarımında sınır gözetilmesi
- **İhlal halinde**:
 - İdari para cezaları
 - Tazminat sorumluluğu
 - Mesleki sorumluluk ihtilafı gündeme gelebilir.

- Uyum Önerisi: **Veri işleme yetki sınırı protokolü**
sigorta aracısının — özellikle özel sağlık sigortalarında — hangi kişisel ve sağlık verisini, hangi amaçla, hangi kapsamda ve hangi süreyle işleyebileceğini belirleyen **yazılı kurumsal uyum dokümanıdır.**

Aracılar Açısından Etkileri

Veri işleme yetki sınırı protokolü

Tanım ve Amaç

- Aracının veri erişim ve kullanım sınırlarını tanımlar
- Özel nitelikli sağlık verileri için ek koruma çerçevesi kurar
- Amaç dışı veri kullanımını engeller
- Kurumsal denetim ve ispat altyapısı oluşturur
- İdari yaptırım ve tazmin riskini azaltır

Temel ilke: Yetki kadar veri — amaç kadar işlem.

Kapsam — Hangi Veriler Dahil

- Kimlik ve iletişim verileri
- Poliçe ve teminat bilgileri
- Hasar başvuru verileri
- Sağlık beyanı ve tıbbi belgeler (özel nitelikli veri)
- SBM sistem kayıtları

Yetki Sınırı Kuralları

- Amaçla sınırlı işleme (satış, yenileme, hasar yönlendirme)
- Rol bazlı erişim (satış / operasyon / hasar destek ayrımı)
- Sağlık verisine sınırlı personel erişimi
- Yetkisiz kopyalama ve yerel depolama yasağı
- Üçüncü kişiye aktarım → açık rıza / yasal zorunluluk şartına bağlı
- Sistem dışı veri paylaşımı yasak

Operasyonel Kontroller

- Erişim logları ve işlem kayıtları
- Zaman sınırlı erişim yetkisi
- Periyodik yetki gözden geçirme
- Veri maskeleyme / kısmi görüntüleme
- Eğitim ve gizlilik taahhütnamesi

2023 SBM'nin Yeni Konumu ve Tazminat Süreçlerinin Taraf Bazlı Etkisi

◆ **SBM'nin Geleneksel Rolü**

- Sigorta verilerinin **toplanması, standardizasyonu ve paylaşımı**
- Hasar, poliçe ve sigortalı bilgilerinin **merkezi kayıt noktası**
- “**pasif veri havuzu**”

◆ **Yeni Yönetmelik ile Gelen Dönüşüm**

ARTIK: “Teknik altyapı sağlayıcısı + dolaylı denetim mekanizması”

1. SBM'nin Hukuki Rolü ve Sorumluluğu

- Veri İşleyen – veri sorumlusu
- Tazminata karar vermez.

2. Hasar Bildirim Süreçlerinde Merkezi Filtre – SBM üzerinden bildirim

3. Sağlık Hizmet Sunucuları – Sigortacı – Sigortalı Arasında Veri Hakemi

- Hastane / hekim verileri
- Provizyon – fatura – ICD kodları
- Tedavi – teminat uyumu

Ancak... SBM için Olası Hukuki Risk Alanları

➤ **KVKK Riski:**

- SBM, özel nitelikli kişisel veriler bakımından “**veri sorumlusu**” konumundadır.
- Açık rıza, ölçülülük ve amaçla sınırlılık ilkelerine aykırı uygulamalar **idari yaptırım riski** doğurabilir.

➤ **Yetki Genişlemesi Tartışması:**

- Yönetmeliklerle SBM’ye verilen bazı görevlerin, **kanunun çizdiği çerçeveyi aşacak şekilde genişletildiği** iddiası ileri sürülebilir.
- Bu durum, **normlar hiyerarşisi** bakımından tartışma yaratabilir.

➤ **Fiilen Kamu Gücü Kullanımı Sorunu:**

- SBM özel hukuk tüzel kişisi olmasına rağmen, fiilen sigortalılar üzerinde **zorlayıcı etki** doğuran karar ve işlemler yapabilmektedir.
- Bu durum, idari işlem-özel hukuk işlemi ayrımı açısından eleştiriye açıktır.

5684 sayılı Kanun 31 /B - SBM, **Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği** bünyesinde **tüzel kişiliği haiz, Kamu denetimine tabi, Ancak kamu tüzel kişisi olmayan** (özel hukuk tüzel kişisi niteliğinde) bir kurumdur.



Sigortacı Açısından Etkisi...

1. Sigorta Şirketlerinin SBM'ye Karşı Yükümlülükleri

Veri Aktarım Yükümlülüğü

Yeni Yönetmelik uyarınca:

- Sigortalının **şirket değişikliği talebi** halinde,
- Sigorta şirketi;
 - sigortalılık geçmişi,
 - teminat bilgileri,
 - hasar ve tazminat verileri
- **SBM'ye 5 iş günü içinde** iletmek zorundadır.

2. Bekleme Süresi ve SBM Etkisi

Yeni düzenleme ile:

- Sigortalının şirket değiştirmesi,
- tazminat bakımından:
 - **hak kaybı,**
 - **sıfırdan risk değerlendirmesi** sonucu doğurmaz.

3. Şirket Değişikliği - Tazminat Değerlendirme İlişkisi

Yeni düzenleme ile:

- Sigortalının şirket değiştirmesi,
- tazminat bakımından:
 - **hak kaybı,**
 - **sıfırdan risk değerlendirmesi** sonucu doğurmaz.

4. Sigorta Şirketlerinin Tipik Savunmalarının Zayıflaması

Yeni dönemde **şu savunmalar zayıflayacaktır:**

- ✗ “Önceki sigortalılık bilinmiyordu”
- ✗ “Bekleme süresi yeniden başladı”
- ✗ “Risk farklı değerlendirildi”



Sigortacı Açısından Etkisi...

II. TAZMİNAT DEĞERLENDİRME SÜRECİ – YENİ

HUKUKİ GERÇEK

1. Klasik Tazminat Süreci (Yeni Yönetmelik

Sonrası)

Tedavi / Sağlık Hizmeti



Provizyon / Hasar
Bildirimi



Sigorta Şirketi İncelemesi



**(SBM Verileri ile
Kontrol)**



Yeni unsur:
Tazminat Kararı
SBM verileri, tazminat
değerlendirmesinde
referans niteliği
kazanmıştır.

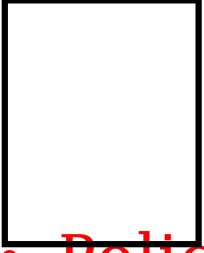
SBM kayıtları;

- Hasar geçmişi
- Poliçe sürekliliği
- Bekleme süresi uygulaması
- Ömür boyu yenileme garantisi durumu bakımından yardımcı veri, **ancak**
- tek başına tazminat borcunu doğurmaz
- poliçe özel şartlarıyla birlikte değerlendirilir.



Ancak:

- **Takdiri** delil niteliğinde,
- kesin delil değildir
- hâkimin takdir yetkisini kaldırmaz.



Aracı Açısından Etkisi...

***Aracılar için SBM bildirim ve veri giriş yükümlülüğü,
tazminat sürecinin ilk kontrol noktasıdır.***

- **Police, teminat, limit ve riziko bilgilerinin hatalı veya eksik girilmesi:**
 - dosya açılışını geciktirir
 - eksper sürecini aksatır
 - tazminat hesaplamasında uyumsuzluk yaratır.
- **Standart SBM veri yapısına uygun kayıt:**
 - hasar dosyası kalitesini yükseltir
 - sigortacı nezdinde işlem hızını artırır.
- **Aracı kaynaklı veri hataları:**
 - ek belge talebi
 - yeniden değerlendirme
 - ödeme gecikmesi doğurur.

Operasyonel çıktı:

**Aracı veri kalitesi =
tazminat süresi ve
işlem verimliliği.**

Aracı Açısından Etkisi...

Aracılar İçin Risk, Sorumluluk

- Yanlış teminat tanımı ve eksik risk beyanı:
 - eksik ödeme veya ret kararına zemin oluşturur
 - aracı aleyhine mesleki sorumluluk iddiası doğurur.
- SBM kayıtlarının denetlenebilir yapısı:
 - aracı işlem izini kalıcı hale getirir
 - hata tolerans alanını daraltır.
- Mevzuat ve SBM uyumlu çalışan aracı modeli:
 - ihtilaf riskini düşürür
 - müşteri güvenini artırır
 - portföy sürdürülebilirliğini destekler.



Hastane Açısından Etkisi...



karayazgan
hukuki danışmanlık ve arabuluculuk

1. Provizyon ve Tahsilat Süreçleri

- SBM kayıtları sayesinde sigortalının:
 - poliçe sürekliliği
 - bekleme süresi durumu
 - önceki hasar bilgileri daha şeffaf hale gelecektir.

⚠️ Hukuki Sonuç

- Hastanelerin “sigorta ödemedi” gerekçesiyle
 - hizmeti reddetmesi
 - hizmeti geciktirmesi daha riskli hale gelir.

→ □ Hasta kabul - provizyon ilişkisi artık daha objektif veriye dayanmak zorundadır.

2. Sigortacı Kaynaklı Tahsilat Riskinin Azalması

- SBM verileri, sigortacının:
 - teminat dışı
 - bekleme süresi
 - önceki hastalık iddialarını sınırlayıcı rol oynar.

- □ Hastane açısından:
 - sigorta ödememe riski azalır,
 - tahsilat planlaması güçlenir.

3. Sorumluluğu Veri ve KVKK Boyutu

- Hastane:
 - sigortacıya aktardığı tıbbi veriler bakımından
 - **veri sorumlusu / veri işleyen** ayrımını daha net yapmak zorundadır.
- ,SBM'ye giden veri zincirinde:
 - hastane → sigortacı → SBM hattında **en zayıf halka** hastane olabilir.
 - □ **KVKK ihlali halinde hastanenin müteselsil sorumluluğu gündeme gelebilir.**



Hekimler Açısından Etkisi...



karayazgan
hukuki danışmanlık ve arbuluculuk

1. Tıbbi Karar – Sigorta Kararı Ayırımının Netleşmesi

- SBM destekli sistem:
 - hekimin tedavi kararını
 - sigortacının ödeme kararından daha belirgin şekilde ayıracaktır.

⚖️ Hukuki Sonuç

- Hekim:
 - “sigorta ödemez” gerekçesiyle
 - tıbbi müdahaleden kaçınırsa **malpraktis riski** doğabilir.

2. Raporlama ve Belge Baskısının Azalması

- Yeni Yönetmelik:
 - talep edilebilecek bilgi ve belgeleri
 - SBM standartlarıyla sınırlandırmıştır.
- Hekimin:
 - gereksiz rapor düzenleme,
 - tedavi dışı bürokrasi yükü azalır.

3. Sır Saklama Yükümlülüğü ve Sigortacı Talepleri

- SBM sistemi: “her veri paylaşılabılır” algısını sona erdirecektir.
- ⚖️ Hekim: yalnızca:
 - hukuki dayanağı olan,
 - amaçla sınırlı veriyi paylaşabilir.
- Aksi durumda:
 - disiplin sorumluluğu,
 - tazminat sorumluluğu,
 - cezai riski doğabilir.



Sigortalı Açısından Etkisi...

1. Tazminat Sürecinde

Hukuken Güçlenme

- SBM kayıtları sayesinde sigortalı:
 - önceki poliçesini
 - hasar geçmişini
 - bekleme süresi durumunuispatlamak zorunda kalmaz.

⚠️❏ **Hukuki Sonuç** : İspat yükü fiilen **sigortacıya** kayar.

2. Hizmete Erişimde Gecikmelerin Azalması

- Hastane ve sigortacı arasındaki
 - “teminat var mı?” tartışmaları azalır.
- Sigortalı:
 - tedaviye erişimde
 - daha az bekler,
 - daha az belirsizlik yaşar.

3. Şirket Değişikliği Sonrası Hak Kaybının Önlenmesi

- SBM kayıtları: sigortalının sigorta geçmişini korur.
- Sigortalı:
 - yeni şirkette
 - “yeni sigortalı” gibi muamele görmez.
- Bu durum, özellikle **kronik hastalıklar** için hayati önemdedir.

3. Risk Noktası

- Kararın arka planını görememe
- SBM üzerinden **fiilen itiraz edilemeyen bir filtre**

SONUÇ

➤ Yönetmelik değişikliğiyle SBM:

- Hukukten karar verici değil
- Fiilen kararları şekillendiren aktör

Bu nedenle:

- SBM süreçleri artık sadece teknik değil
- **Ciddi bir hukuk ve uyum**

meselesidir

➤ ÜÇLÜ İLİŞKİDE YAPISAL DÖNÜŞÜM

Eski Sistem

- Sigortacı merkezli
- Kapalı veri yapısı
- Sigortalı zayıf taraf

Yeni Sistem (SBM Destekli)

- Veri merkezli
- Şeffaf
- Sigortalı haklarını önceleyen yapı

➤ Yeni Yönetmelik ve SBM entegrasyonu

- hastane ve hekimin sigortacı karşısındaki belirsizliğini azaltacaktır.
- sigortalıyı tazminat sürecinde edilgen konumdan çıkararak veriyle güçlendirilmiş aktif bir taraf haline getirmiştir.

Bu yapı, sağlık sigortasında uyuşmazlıkların yönünü kökten değiştirmeye güçlü bir adaydır.



| **karayazgan**
hukuki danışmanlık ve arabuluculuk

İşbu sunum, genel bilgilendirme amaçlı olup, bir hukuki görüş veya tavsiye niteliği taşımamaktadır. Bu sunumun içeriğine bağlı olarak alınan karar ve yapılan uygulamaların sonuçlarından, karar ve uygulama sahibi sorumludur. Bu sunumdan ancak uygun atıf yapılarak alıntılar yapılabilir.