**SIK SORULAN SORULAR**

**S1-) Sistem üzerinden bilirkişi seçimleri ve atamaları nasıl yapılmaktadır ?**

C1-) Sistem üzerinde bilirkişi süreci şu şekilde ilerlemektedir.

* Hakemler sistem üzerinden bir başvuru da bilirkişi seçimi yapacaklarında ilk olarak dosyadaki duruma uygun nitelik alanlarını belirler ve bilirkişi seçimi yapar. Bu seçim işlemi hakemin seçmiş olduğu uzmanlık alanlarına göre bilirkişi havuzunda o alanda bulunan bilirkişiler arasından random olacak şekilde yapılır. Ancak bu random seçim işlemi sırasında bilirkişilerin dosya yükleri de göz önüne alınmaktadır. Bu sayede de bilirkişiler üzerinde dosya yüklerinin hemen hemen eşit olması amaçlanır.
* Sonrasında dosya hakemi sistemin random olarak seçtiği bilirkişi için sisteme ara karar yükler ve taraflara tebliğ edilmesini sağlar. Bu ara karara göre bilirkişi ücreti sigorta şirketi ya da başvuran tarafından ödenir ve dekont muhasebeye iletilir.
* İletilen bu dekont üzerinden muhasebe tarafından dekont girişi yapılır.
* Dosya hakemi dekont girişi yapıldıktan sonra sistemden bilirkişiye rapor yükleme süresi tayin eder bu süre hakemin insiyatifin de olup dosya durumu da göz önüne alınarak belirlenir.
* Sonrasın başvuru bilirkişinin SBM kullanıcısında aktif hale gelir. Bilirkişi başvurunun evraklarına sistem üzerinden erişebilir ve bu evraklar doğrultusunda raporunu düzenleyerek sisteme yükleyebilir.
* Sonrasında bu rapor hakem tarafından kontrol edilerek taraflara tebliğ edilir ve itiraz için bir süre tanımlanır.
* Bu itiraz süresi sona erdikten sonra ise eğer hakem gerekli görürse bilirkişiden raporu düzenlemesini veya ek rapor talep edebilir gerek duymaz ise de bilirkişi sürecini bu başvuru için sonlandırır. Bu işlemden sonra artık bilirkişinin dosyadaki süreci tamamlanmış olup ücreti ödeme listesine eklenir ve her ayın 5 ile 15 arasında stopaj kesintileri yapılarak ödenir.
* Ödenen ve kapatılan bu başvuruların bilgilerine bilirkişiler SBM kullanıcıları üzerinden “Aylık sonuçlanan işler” menüsünden ulaşabilir ve kontrollerini sağlayabilir.

**S-2) Bilirkişi raporunu hazırlarken rapor formatı nasıl olmalıdır?**

C-2) Bilirkişi raporu hazırlarken sistemden uyuşmazlık başvurusu ise uyuşmazlık, itiraz başvurusu ise de itiraz başvuru şablonu indirilmelidir. Bu şablonun ilk sayfasında sadece tarih alanı doldurulmalı ve kalan bilgiler değiştirilmemelidir. İkinci sayfadan itibaren de kendi raporunu dilerseniz direk altına yazabilir dilerseniz de farklı bir Word üzerinden kopyalayıp yapıştırarak raporunuzu docx formatında olacak şekilde tamamlayabilirsiniz.

**S-3) Bilirkişi raporumu hazırladım ancak sisteme yüklerken e-imza şifresini girdikten sonra o ekranda kalıyor ve ilerlemiyor bundan dolayı da sisteme raporu yükleyemiyorum sebebi nedir ?**

C-3) Bu durumun iki sebebi olabilir. Bu sebepler ;

* Sisteme yüklemeye çalıştığınız bilirkişi raporunun boyutu 2MB’ tan fazla olduğu durumlarda e-imza doğrulama kodunu üretemediğinden dolayı yüklenememektedir. Bu durumda raporun boyutu resimler çıkartılarak 2 MB’ a düşürülerek yüklenebilir. Sonrasında da çıkarılan resimleri mail olarak dosya hakemine iletebilirsiniz.
* Diğer sebebi ise yüklemeye çalıştığınız raporun isim uzunluğunun fazla olması. Yüklenecek raporların isimlerini hata aldığınız ve dosya boyutu 2 MB olduğu durumlarda kısaltarak yükleyebilirsiniz.

**S-4) Bilirkişi raporunu yükledim ücretini ne zaman alacağım ?**

C-4) Bilirkişi raporu sisteme yüklendikten sonra hakem tarafından rapor onaylanır ve taraflara tebliğ edilir. Hakem tarafından taraflara bu rapor itiraz süresi tanınır ve bu süre sona erdikten sonra ise bilirkişinin dosyadaki rapor süreci sonlanmış olur. Ücret ödemeleri her ayın 5 ile 15 i arasında yapılmaktadır. Sisteme yüklenen bilirkişi raporunun ödemesi hangi ay ödeme onay durumuna geçti ise yani süreci tamamen sonlandıysa bir sonraki ayın ödeme döneminde (5-15 arası) yapılmaktadır. Tarafınıza yapılan ödemelerin takibini de bilirkişi kullanıcınızda “Tahkim” sekmesi altında bulunan “Aylık Sonuçlanan İşler” menüsünden görüntüleyebilirsiniz.

**S-5) Hakem tarafından belirlenen ücret belirlenen tutarlara göre az neden ?**

C-5) Bilirkişi ücretleri hakemler tarafından belirlenmekle beraber dosyadaki istenilen rapor türüne göre farklılık gösterebilir. Komisyon olarak hakemlerin belirledikleri ücretlere müdahale edememekteyiz.

**S-6) Başvuru da heyet olarak atama yapılmış bu durum da nasıl rapor yükleyebilirim ?**

C-6) Başvurularda iki tip bilirkişi seçimi yapılmaktadır. Birincisi tek bilirkişi yani sadece bir bilirkişi ataması yapılır ve bu bilirkişi tek başına raporunu yazarak sisteme yükler. Bir diğeri ise heyet olarak bilirkişi seçimidir. Bu seçimde de dosyanın türüne göre hakem tarafından 2 veya daha fazla bilirkişi seçimi yapılabilir. Heyet olarak bilirkişi seçimi yapıldığında raporların sisteme yüklenme süreci şu şekilde ilerlemektedir;

* Heyet olarak atanan bilirkişiler raporlarını hazırladıktan sonra bilirkişi heyetinde koordinatör olarak atanan bilirkişiye raporlarını mail olarak iletirler.
* Sonrasında koordinatör bilirkişi almış olduğu bu rapor/raporları kendi raporu ile alt alta ekleyip birleştirerek tek rapor haline getirir ve sisteme yükler.
* Bu işlem adımından sonra diğer bilirkişilere bilgi vererek raporu imzalayabileceklerini söyler. Üye bilirkişi/bilirkişiler de raporda bir problem olmadığına kanaat getirdiğinde sistemden imzalama işlemini yaparlar ve rapor hakeminde görebileceği şekilde sistemde aktif hale gelir.

**S-7) Sisteme sehven boş rapor ya da farklı dosyanın raporunu yükledim nasıl düzeltebilirim?**

C-7) Bu hata durumunda ise yapılan bilirkişi seçim tipine göre ve dosyanın bulunduğu duruma göre farklı çözüm yolları bulunmaktadır.

**1.Senaryo** 🡪 Dosyada tek bir bilirkişi var ise ve sisteme yüklenen bilirkişi raporu hakem tarafından onaylanmadı ise bu durumda dosyanın hakemi ile irtibata geçilerek yapılan hata durumu anlatılır ve sistemden raporu iade etmesi durumunda tekrar yüklenebileceği bilgisi verilir. İade işleminden sonra tekrar sisteme doğru bilirkişi raporu yüklenebilir.

**2.Senaryo** 🡪 Dosyada tek bir bilirkişi var ise ancak sisteme yüklenen rapor hakem tarafından onaylandı ise bu durumda sistem üzerinden rapor iade işlemi yapılamamaktadır. Bu durumda dosya hakemi ile irtibata geçilerek mail ile kendisine doğru bilirkişi raporu gönderilir. Sonrasında dosya hakemi doğru bilirkişi raporunu taraflara tebliğ ettikten sonra ek belge olarak bilirkişi raporunu sisteme yükleyebilir.

**3.Senaryo** 🡪 Heyet olarak bilirkişi seçimi yapıldı ise ve rapor tüm bilirkişiler tarafından imzalanmadı ise bu durumda üye bilirkişiler koordinatör tarafından yüklenen raporu kullanıcıları üzerinden imzalamadan raporu iade et butonu ile iade edebilirler. Sonrasında rapor düzenlendikten sonra tekrar koordinatör tarafından sisteme yüklenir ve üyeler tarafından imzalanarak süreç devam ettirilebilir.

**4.Senaryo** 🡪 Heyet olarak bilirkişi seçimi yapıldı ise ve üyelerde imzaladı ise tekli bilirkişi de olduğu gibi dosya hakemi ile görüşülerek işlemler yapılır. Hakemin onaylama durumuna göre senaryo 1 veya 2 deki işlem adımları takip edilir.

**S-8) Bir dosyada rapor yazıp sisteme yüklemiştim ancak dosya ile ilgili ödemem yapılmadı neden ?**

C-8) Bu durumun iki sebebi olabilir. Birincisi başvuru da ücret sistemden kaynaklı olarak ya da muhasebe tarafındaki bir problemden kaynaklı olarak ödenmemiş olabilir. Bu durumda detaylı olarak sistem üzerinden inceleme ve kontroller yapılır. Sonrasında ödeme yapılmadığı fark edilirse en yakın ödeme döneminde (her ayın 5-15 arası) bilirkişiye dosyanın ödemesi yapılır. İkinci durum ise bazı durumlarda hakemler başvurularda bilirkişilerden raporları sistem üzerinden aldıktan sonra herhangi bir nedenden dolayı bilirkişi seçiminden vazgeçebilir ya da bilirkişi değiştirmek isteyebilir. Bu durumda bilirkişi raporunu yazmış olsa dahi dosyadan hakemin talimatına göre ödeme alamayabilir. Bu durumda da neden iptal edildiğine dair komisyon ile irtibata geçerek bilgi alabilirsiniz.

**S-9)** **Bana atanan bir başvuru var ancak bu başvuru benim uzmanlık alanıma girmiyor ne yapmalıyım ?**

C-9) Bu durumda dosya hakemi ile irtibata geçilerek durum aktarılır ve dosya hakemi komisyon ile irtibata geçerek bilirkişi seçiminin iptalini talep ederek farklı bir seçim yapılmasını talep etmelidir. Hakem tarafından bu şekilde bir talep olmadığı durumlarda sistemden bilirkişi seçimi iptal edilememektedir.

**S-10) Başvuru atama bilgisi geldi raporu hazırladım ancak rapor yükleme işlemi yapılmadan başvuru ekranımdan kayboldu neden ?**

C-10) Bu durumda dosya hakemi tarafından bilirkişi seçiminden vazgeçilmiştir. Bu iptal sebepleri;

* Dosyada sulh olunduğundan bilirkişi seçiminden vazgeçilebilir.
* Bilirkişi raporuna ihtiyaç duyulmaksızın karar girişi yapılacağında
* Bilirkişi zamanında rapor yüklemesi yapmadığında
* Bilirkişi hakemin uyarılarına rağmen istenilen raporu sunmadığında
* Hakem bilirkişiye ulaşamadığı durumlarda
* Başvuran veya sigorta şirketi bilirkişi seçimi istemediğinde

**S-11) Ekranımda daha önceden rapor yazdığım ve yüklediğim ancak eksi gün olarak görünen başvurular var neden ?**

C-11) Bilirkişi kullanıcısında daha önceden yüklenen raporlar tekrar aktif hale gelebilir. Bunun sebebi sistem üzerinden tekrar bilirkişi seçimi yapıldığında ilk raporu yükleyen bilirkişiden olası bir ek rapor talebine karşın dosyanın güncel evraklarına ulaşılabilmesi için dosya tekrar sistemde aktif hale gelir. Eksi gün olarak bulunan bu başvurular ilk raporu yükleyen bilirkişiyi etkilememekle beraber bir işlem yapılmasına gerek yoktur.

**S-12) Başvurularda zamanında rapor yazmamak ya da rapor yazılamayacağı beyanı yapılması dosya alımını etkiler mi?**

C-12) Zamanında dosyalara rapor yazmamak sürekli bir hal alırsa örneğin atanan her 10 rapordan 7 8 tanesi gecikmeli olarak yükleniyorsa (Sebebine de bağlı olarak) bilirkişi performans değerlendirmeleri yapıldığında göz önüne alınacaktır. Raporların zamanında ve hakemlerin taleplerine uygun şekilde yazılması bilirkişilerin performans değerlendirmelerinde de etkili olmaktadır.

Rapor yazılamayacağı beyanı ise bu beyanın sebebine göre farklılık gösterir. Rapor yazılmasına engel bir durum var ise bu durum hakemi ile paylaşılır ve ona göre gerekli işlemler yapılır. Ancak tatmin etmeyen sebeplerden ötürü rapor yazmak istenmemesi hakemlerin gözünde de kötü bir intiba bırakacağından performans değerlendirmelerinde olumsuz etkisi olacaktır.

**S-13) Bir dosyada atama aldım ancak dosyadaki sigorta şirketi ile ya da başvuran tarafla ilişiğim var ne yapmalıyım ?**

C-13) Bu durum ilk olarak dosya hakemi ile paylaşılır. Dosya hakemi de komisyon ile iletişime geçerek bilirkişi değişikliği talebinde bulunur ve dosya da seçim iptal edilerek sistemden random olacak şekilde hakem tarafından tekrar seçim yapılır. Bilirkişi ise bu şekilde bir atama aldığında komisyon ile irtibata geçmeli ve ilişiği bulunduğu şirket veya başvuran bilgisi paylaşmalıdır. Bu bilgi sistem üzerinden güncellendikten sonra bilirkişiye o şirket veya başvuran ile ilgili atama yapılmayacaktır.

**S-14) Ataması yapılan başvurularda rapor yazabilmek için yeterli evrak bulunmuyor. Bu evraklara nasıl ulaşabilirim.**

C-14) Sistem üzerinden tarafınıza ataması yapılan başvurularda gönderilen link içerisinde bulunan evrakların hepsi başvuran tarafından komisyona iletilen evrakların tümünü içermektedir. Bu link içerisinde bulunan evraklar dışında komisyona iletilmiş herhangi bir evrak bulunmamaktadır.

**S-15) Belirli bir süreliğine dosya almak istemiyorum ne yapmalıyım ?**

C-15) Bu şekilde belirli dönemlerde dosya atamasını durdurma gibi bir işlem maalesef yapılamamaktadır Bir bilirkişi dosya alımını durdurmak istiyorsa bunun sebebini bildiren bir dilekçe ile listeden çıkarılmayı talep edebilir. Dosya atamasının durdurulmasının sebebine göre de yönetim kararınca listeden çıkarılma işlemi yapılacaktır.

**S-16) Heyetteki diğer bilirkişiye ulaşamıyorum. Rapor süreci sistemden ilerlemiyor ne yapmalıyım ?**

C-16) Bu durumda konuyla alakalı olarak ilk önce dosya hakemi bilgilendirilmelidir. Diğer bilirkişiden kaynaklı olarak raporun yüklenemediği bilgisi hakemle paylaşıldıktan sonra hakem heyetteki diğer bilirkişinin iptalini isteyebilir. Bu aşamada üye bilirkişinin yapması gereken farklı bir işlem olursa kendisine bilgilendirmesi hakem ya da komisyon tarafından yapılacaktır.

**S-17) Bir şirket ile ya da başvuran vekili ile çalışmaya başladım/başlayacağım ne yapmalıyım ?**

C-17) Bu durumda konuyla alakalı olarak komisyona dilekçe ile birlikte iş ilişkisi ile alakalı bilgilendirme yapılmalıdır. Buna göre de iş ilişkisi durumu sisteme işlenerek dosya ataması yapılırken bu durum göz önüne alınmış olur.

**S-18) Sistem üzerinden mobil imza ile imzalama yapabilir miyim ?**

C-18) Şuan için SBM sistemi üzerinden rapor yükleme işlemi sadece e-imza ile yapılabilmektedir.

**S-19) E-imza olarak herhangi bir firmanın e-imzasını kullanabilir miyim? Yoksa almam gereken bir firma varmı ?**

C-19) E-imza olarak piyasada bulunan herhangi bir firmanın e-imzasını kullanabilirsiniz.

**S-20) Sistemde taranmış evraklar net değil ve okunmuyor ya da sistemde bazı evraklar yok ne yapmalıyım ?**

C-20) Sizinle paylaşılan bu evraklar direk komisyona iletilen ve yüksek kalite ile taranan evraklardır. Evrakların orijinal halinin okunabilirliği direk iletilen evraktan kaynaklıdır. Eksik olduğunu düşündüğünüz evrakların sistemde olmamasının sebebi de başvuran veya sigorta şirketi tarafından evrakların bize iletilmemiş olmasıdır. Bu durumda da dosya hakemi ile irtibata geçerek öğrenebilirsiniz.

**S-21) Hakemlerin mail adreslerine nasıl ulaşabilirim ?**

C-21) Hakemlerimizin mail adreslerinin formatı şu şekildedir;

Örnek olarak Burak KARA hakem adresi olarak [burakkara.hakem@sigortatahkim.org.tr](mailto:burakkara.hakem@sigortatahkim.org.tr) kısaca

Ad soy [ad.hakem@sigortatahkim.org.tr](mailto:ad.hakem@sigortatahkim.org.tr) şeklindedir. Bu isim Ahmet Burak Kara olduğu durumda da [ahmetburakkara.hakem@sigortatahkim.org.tr](mailto:ahmetburakkara.hakem@sigortatahkim.org.tr) şeklinde olacaktır.

**S-22) Dosya atamaları nasıl yapılmakta ve dağılımı nasıl olmaktadır ?**

C-22) Sistem üzerinden dosya atamaları random atama sistemine göre yapılmak ile birlikte sistemde bilirkişi havuzunda bulunan bilirkişiler arasından yapılmakta ve toplamda bilirkişiler üzerindeki dosya yüklerinin eşit olmasına dayalı olarak yapılmaktadır.

**S-23) Hakem tarafından itiraz sürecinde geri gönderilen raporlarda değişiklik yapmak zorunda mıyım ?**

C-23) Başvuran veya sigorta şirketi tarafından gelen itiraz üzerinde hakem tarafından tekrar düzeltme yapabilmeniz için iade edilen raporlarda ilk yazılmış olan rapora ek bir bilgi veya değişmesi gereken bir kısım olmadığı durumda tekrar sisteme raporu aynı şekilde yükleyebilirsiniz.

**S-24) Şifrematik için iki telefon numarası tanımlayabilir miyim ?**

C-24) Şifrematik uygulamasının tasarlanma ve geliştirilme amacına istinaden maalesef bir kullanıcı üzerinde sadece bir adet telefon tanımlaması yapılabilir. Bir hesaba iki telefon numarası kaydedilmediği gibi iki hesaba da tek telefon numarası tanımlanamamaktadır.

**S-25) Ücreti yatırılamamış olan dosyalar için ne yapmam gerekiyor ?**

C-25) Ücretinin yatırılmadığını düşündüğünüz başvurularla alakalı olarak [muhasbe@sigortatahkim.org.tr](mailto:muhasbe@sigortatahkim.org.tr) adresine dosya numarası ile birlikte mail atmanız durumunda gerekli kontroller yapılarak ücretin eksik yatırıldığı durumlarda en yakın ödeme döneminde sistemde kayıtlı olan banka bilgileriniz üzerinden ödemesi yapılacaktır.

**S-26) Dosya ataması geçen aya göre daha az geliyor sebebi nedir ?**

C-26) Sistem üzerinden dosya atamaları random atama sistemine göre yapıldığından dolayı bazı dönemlerde gelen başvuru sayısı farklılık gösterebilir ancak genel toplamda bilirkişilere atanan dosya sayıları her zaman dengeli olacak şekilde atanmaktadır. Her bilirkişide bu şekilde olduğundan dolayı da bilirkişilere atanan başvurular da adil ve eşit dağıtım gözetilmektedir.

**S-27) Sistemde daha önceden yüklediğim başvurular eksi gün olarak tekrar sistemde aktif hale gelmiş sebebi nedir ?**

S-27) Daha öncesinde rapor yüklediğiniz bir başvuru tekrar kullanıcınızda eksi gün olarak aktif hale geliyor ise bunun sebebi o dosyada tekrar bilirkişi seçimi yapılmış olmasıdır. Sistem üzerinde bir bilirkişi bir defa seçilip rapor yükledikten sonra tekrar seçilemediğinden dolayı ve ikinci bilirkişi seçimi yapıldığında başvuru sistemde aktif hale gelir. Bu sayede hakem tarafından olası bir ek rapor talebi olursa sistem üzerinden dosyanın en güncel evraklarına ulaşabilirsiniz. Bu eksi gün sizinle alakalı olmayan bir durum olup sicilinizle ilgili bir sorun teşkil etmemektedir. Ancak her eksi gün aynı durumu ifade etmemektedir. Sadece öncesinde bilirkişi raporu yüklediğiniz ve itiraz süreci tamamlanan yani bilirkişi süreci tamamen tamamlanan başvurular için yukarıdaki durum geçerlidir.

**S-28) Tarafıma atanan dosyalardaki branş alanındaki değişiklikler için ne yapmam gerekiyor ?**

C-28) Sistem üzerinden başvuru atamaları bilirkişi havuzundan branş alanlarına göre yapıldığından dolayı listeye girdikten sonra bu branş alanları ile ilgili herhangi bir değişiklik oldu ise ya da yapılacak ise bu durumda [bilgiislem@sigortatahkim.org](mailto:bilgiislem@sigortatahkim.org) adresine konuyla alakalı olarak mail atmanız durumunda sistem üzerinde branşlar ile ilgili gerekli düzenlemeler yapılarak tarafınıza bilgilendirmesi yapılır.

**S-29) Hakem tarafından tarafıma verilen süre başvuru da rapor yazmak adına yeterli değil ne yapmalıyım ?**

C-29) Başvurularda bilirkişi seçim işlemleri hakemlerce yapıldığından dolayı hakem tarafından bilirkişilere verilen rapor yazma süreleri de hakemler tarafından belirlenmektedir. Bu sürelere müdahele edememekteyiz.

**S-30) Bilirkişi listesinden çıktıktan/çıkarıldıktan sonra tekrar listeye girebilir miyim?**

C-30) Bilirkişi listesinden çıkartılma/çıkma sebebinize göre değişkenlik gösteren bir durum olmakla beraber yönetim kurulu tarafından alınan ve alınacak kararlar çerçevesinde tekrar listeye girmek adına başvuru yapabilirsiniz. Ancak eski listeden çıkma/çıkartılma sebebinize göre kabul olup olmayacağı durumu yönetim kurulu tarafından karar verilecektir.

**S-31) Aynı zamanda eksper olduğumdan levha numaralı kullanıcım üzerinden bilirkişi işlemlerini yapabilir miyim ?**

C-31) Bilirkişi işlemleri için kullanıcılar komisyon tarafından açılarak yetkileri verilmektedir. Levha numaralı kullanıcılar da ise TC kimlik numaraları sistemde kayıtlı olduğu için bu durumda kendilerine kullanıcı açamamaktayız. Bu durumda levha numaralı kullanıcı üzerinden yönetim panelinden TC ile kullanıcı oluşturulmalıdır. Sonrasın bu kullanıcıya gerekli yetkilerin verilmesi için komisyona bilgilendirme yapılması gerekmektedir. Bu bilgilendirme üzerine SBM tarafından bu kullanıcılara yetki tanımlaması yapılmaktadır.

**S-32) Bilirkişi kullanıcısına giriş yapmayı denediğimde “IP hatası sistemde tanımlı değildir” şeklinde hata veriyor nasıl giriş yapabilirim.**

C-32) Bu durum karşısında sisteme giriş yapabilmek için <https://online.sbm.org.tr/sbm-tahkim> linki üzerinden IP hatası almadan sisteme giriş yapabilirsiniz.

**S-33) Sisteme giriş yapmak istediğimde “Kullanıcı kilitlendi” uyarısı veriyor nasıl giriş yapabilirim ?**

C-33) Sisteme giriş yaparken 3 ker yanlış şifre ya da kullanıcı adı girildiğinde güvenlik açısından kullanıcı otomatik olarak kilitlenmektedir. Kullanıcı kilitlendi uyarısı aldığınızda [bilgiislem@sigortatahkim.org.tr](mailto:bilgiislem@sigortatahkim.org.tr) adresine konu ile alakalı olarak mail atmanız halinde kullanıcı kilidiniz kaldırılarak tarafınıza bilgisi verilecektir. Sonrasında sisteme giriş yapabilirsiniz.

**S-34) Tarafıma atanan itiraz başvurusunu sistemde göremiyorum nasıl görebilirim ?**

C-34) Sistem üzerinden atanan başvurular “Uyuşmazlık” ve “İtiraz” başvuruları olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Uyuşmazlık başvurularını **Tahkim -> Bilirkişi işlemleri -> Bilirkişi başvuruları listele** menüsü üzerinden İtiraz başvurularını ise **Tahkim -> Bilirkişi işlemleri -> Bilirkişi itiraz başvuruları listele** menüsü üzerinden görüntüleyebilirsiniz.

**S-35) Bir başvuru da hakem tarafından mail ile ek rapor ya da rapor talep edildi. Sistem dışı olmasının sebebi nedir ?**

C-35) Hakem tarafından tarafınızdan bir rapor talep edildiğinde bunun sistem üzerinden olmamasının iki sebebi olabilir;

* Dosyada daha önce rapor yazmışsınızdır ve bu süreç sona ermiştir.
* Temyizde bulunan başvurularda da sistemden seçim işlemi yapılamadığından dolayı

Bu durumlarda hakemler tarafından bilirkişi raporunuz mail olarak alınır ve taraflara dosya hakemi tarafından tebliğ edilir.

**S-36) Şifremi unuttum nasıl değiştirebilirim ?**

C-36) SBM giriş ekranında giriş butonun altında bulunan şifremi unuttum kısmına tıkladıktan sonra gelen ekranda kullanıcı adı kısmına TC kimlik numaranızı girdikten sonra robot doğrulamasını tamamlayıp gönder butonuna tıklayın. Sonrasında sisteme kullanıcı kaydınız için kaydedilen maile gelen şifre değiştirme linkine tıklayarak şifrenizi değiştirebilirsiniz.

**S-37) Dosyada sisteme rapor yükledikten sonra ekranımdan kayboldu neden ?**

C-37) Sistem üzerinden bilirkişi raporu yüklediğiniz başvurular sisteminizden kaybolur. Bu başvurular ile ilgili itiraz durumlarında ya da hakem tarafından raporda düzeltilmesi gereken bir husus olduğunda tekrar sisteminizde (+) butonu ile beraber aktif hale gelecektir.