

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**



# **MEGEP**

**(MESLEKÎ EĞİTİM VE ÖĞRETİM SİSTEMİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ  
PROJESİ)**

**PAZARLAMA VE PERAKENDE**

**HASAR**

**ANKARA 2008**

**Milli Eğitim Bakanlığı tarafından geliştirilen modüller;**

- Talim ve Terbiye Kurulu Başkanlığının 02.06.2006 tarih ve 269 sayılı Kararı ile onaylanan, Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında kademeli olarak yaygınlaştırılan 42 alan ve 192 dala ait çerçeve öğretim programlarında amaçlanan mesleki yeterlikleri kazandırmaya yönelik geliştirilmiş öğretim materyalleridir (Ders Notlarıdır).
- Modüller, bireylere mesleki yeterlik kazandırmak ve bireysel öğrenmeye rehberlik etmek amacıyla öğrenme materyali olarak hazırlanmış, denenmek ve geliştirilmek üzere Mesleki ve Teknik Eğitim Okul ve Kurumlarında uygulanmaya başlanmıştır.
- Modüller teknolojik gelişmelere paralel olarak, amaçlanan yeterliği kazandırmak koşulu ile eğitim öğretim sırasında geliştirilebilir ve yapılması önerilen değişiklikler Bakanlıkta ilgili birime bildirilir.
- Örgün ve yaygın eğitim kurumları, işletmeler ve kendi kendine mesleki yeterlik kazanmak isteyen bireyler modüllere internet üzerinden ulaşılabilirler.
- Basılmış modüller, eğitim kurumlarında öğrencilere ücretsiz olarak dağıtılır.
- Modüller hiçbir şekilde ticari amaçla kullanılamaz ve ücret karşılığında satılamaz.

# İÇİNDEKİLER

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| AÇIKLAMALAR .....                      | ii |
| GİRİŞ .....                            | 1  |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....              | 3  |
| 1.TANIMLAR.....                        | 3  |
| 1.1 Eksper Kartları Tanımı.....        | 3  |
| 1.2 Servis Kartları Tanımları .....    | 6  |
| 1.3. Hasar işlemleri .....             | 9  |
| 1.3.1. Hasar Dosyası Hazırlama .....   | 9  |
| 1.3.2. Hasar Dosyası işlemleri .....   | 13 |
| 1.3.3. Genel Hasar Dosyası İzleme..... | 20 |
| UYGULAMA FAALİYETİ .....               | 21 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....           | 22 |
| ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....              | 26 |
| 2.HASAR RAPORLARI.....                 | 26 |
| 2.1. Genel Hasar Listesi .....         | 27 |
| 2.2. Hasar Rücu Oranları Listesi.....  | 33 |
| UYGULAMA FAALİYETİ .....               | 40 |
| ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....           | 41 |
| DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ .....          | 45 |
| MODÜL DEĞERLENDİRME .....              | 46 |
| CEVAP ANAHTARLARI.....                 | 49 |
| ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....                | 50 |
| KAYNAKÇA .....                         | 51 |

## AÇIKLAMALAR

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KOD</b>                                     | <b>343FBS028</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ALAN</b>                                    | <b>Pazarlama ve Perakende</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DAL/MESLEK</b>                              | <b>Sigortacılık</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>MODÜLÜN ADI</b>                             | <b>Hasar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>MODÜLÜN TANIMI</b>                          | Sigorta paket programında hasar kaydının önemi ve nasıl yapıldığının verildiği öğretim materyalidir.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SÜRE</b>                                    | 40/16                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ÖN KOŞUL</b>                                | Sigortacılık paket programı dersinin 6.modülüdür.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>YETERLİK</b>                                | Hasar işlemlerini yapmak                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>MODÜLÜN AMACI</b>                           | <p><b>Genel Amaç:</b><br/>Sigortacılık paket programında hasar ihbarını alarak hasar kaydını yapabilecektir.</p> <p><b>Amaçlar:</b><br/>1. Paket programın hasar bölümündeki tanımları yaparak hasar dosyası açabileceksiniz.<br/>2. Sigortacılık paket programını kullanarak hasar dosyasını tamamlayabilecektir.</p> |
| <b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b> | <p><b>Ortam:</b><br/>Sınıf ortamı, bilgisayar laboratuvarı</p> <p><b>Donanım:</b><br/>Bilgisayar, Projeksiyon, Sigorta paket programı</p>                                                                                                                                                                              |
| <b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>                  | <p>Her öğrenme faaliyeti sonunda modülde verilen ölçme araçları ile ulaştığınız bilgi düzeyinizi kendi kendinize değerlendirebileceksiniz.</p> <p>Modül sonunda ise, kazandığınız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak bir ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.</p>          |

# GİRİŞ

**Sevgili Öğrenci,**

Sigortacılık sektörünün önemini ve gelecekteki durumunu artık çok iyi bir şekilde biliyoruz. Sigortacılık gelişmeye açık ve oldukça verimli bir sektör arz etmektedir.

İnsanların tazminat talebine karşılık sigorta yaptırdıklarını ve her hangi bir zarara uğradıklarında bunun karşılamak için mevcut risklerini teminat altına alıyorlar.

Hasarın önemini hasar modülünde incelemiştik. Sigortacılık paket programında hasar takibi yapmak elbette ki acente için çok önemli bir olaydır. Çünkü biliyoruz ki acente üretmiş olduğu poliçe başına sigorta şirketinden komisyon almaktadır ve hasar gören poliçelerden aldığı komisyonları alamamaktır. Ancak bunun yanında acentenin müşterilerinin rücu işlemi gören poliçeleri vardır. Sigorta acentesi bu poliçelerden dolayı her hangi bir zarar uğramaz ve bunların komisyonunu da sigorta şirketinden alır. Ancak bunun acente tarafından çok iyi takip edilmesi gerekir.

İyi bir sigortacı aynı zamanda hasar takibin de iyi yapmak zorundadır. Bu bölümü öğrenerek sigorta konusunda bir üst aşamaya geçmiş olacaksın. Bütün bunlar seni dikkatini çekiyor ve bu alanda aranan iyi bir personel olmak istiyorsan bu sayfaları çevirerek bu modülü öğrenmeli ve en iyisi olmalısın. Unutma sen her şeyin en iyisini yaparsın.

Unutmayınız ki bir sigortacısınız ve bu mesleğin en iyisini siz yapar en iyi şekilde gereklerini yerine getirirsiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Pazarlama alanının sigortacılık dalında sigortacılık paket programının hasar dosyasını açabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlardır:

- Bölgemizdeki sigorta şirketlerine giderek hasar kayıtları hakkında bilgi alınız.
- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan sigorta paket programı hakkında bilgi alınız.
- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan paket programda hasar kaydını nasıl yaptıkları hakkında bilgi alınız.

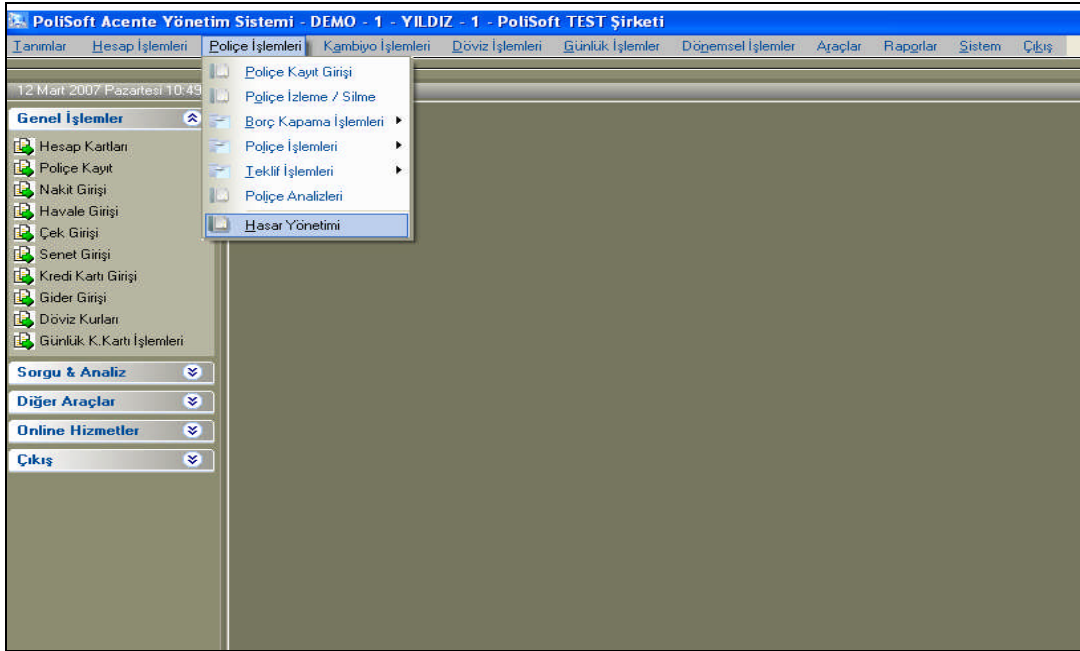
## 1.TANIMLAR

Sigortacılık paket programında hasar kaydı yapabilmek için bilinmesi ve önceden düzenlenmesi gereken tanımlar ve kartlar vardır. Bunlar yapılmadan hasar bildirimini tam olarak yerine getiremeyiz. Bunalar aşağıda verilmiştir;

### 1.1 Eksper Kartları Tanımı

Paket programda eksper kartı tanımını yapabilmek için polisoft ana menüden poliçe işlemleri ve hasar yönetimi seçeneğini seçmemiz gerekir.

Aşağıdaki şekilde hasar yönetimi bölümünü nasıl çalıştıracağımız görülmektedir. Poliçe çeşitleri menüsünden hasar yönetimi seçeneğini seçtiğimizde karşımıza hasar yönetimi penceresi gelecektir.



Aşağıdaki pencere hasar yönetimi penceresine aittir.

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu  Ünvanı

Hasar Dosyası Hazırlama **Dosya İşlemleri** Durum İzleme

**DOSYA GİRİŞİ**

|                 |                            |                           |                          |
|-----------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Sigorta Şirketi | <input type="text"/>       | Araç Bilgi                |                          |
| Poliçe Türü     | <input type="text"/>       | Plaka                     | <input type="text"/>     |
| Tali-Prodüktör  | <input type="text"/>       | Model                     | <input type="text"/>     |
|                 |                            | Marka                     | <input type="text"/>     |
|                 |                            | Tip                       | <input type="text"/>     |
| Poliçe No       | <input type="text"/>       | Kullanım Tarzı            | <input type="text"/>     |
| YTL Tutarı      | <input type="text"/> 0     | Asistans                  | Var <input type="text"/> |
| Dvz Tutarı      | <input type="text"/> 0     | İhbar Süresi              | <input type="text"/> 0   |
| Tanzim Tarihi   | 12.03.2007                 |                           |                          |
| Başlama         | 12.03.2007                 |                           |                          |
| Bitiş           | 12.03.2007                 |                           |                          |
| Hasar Tarihi    | 12.03.2007                 |                           |                          |
| Hasar Nedeni    | <input type="text"/>       |                           |                          |
| Hasar Mevkii    | <input type="text"/>       |                           |                          |
| Tahmini Hasar   | <input type="text"/> 0 Dvz | <input type="text"/> 0,00 |                          |

Kaydet (F2) Temizle (F3)

Ekspert Servis

Hasar yönetimi penceresinde bundan sonra yapılacak iş eksper kartını açarak eksper tanımlaması yapmaktır. Bunun için yukarıdaki pencerede Eksper düğmesine tıklayarak eksper kartını açılmasını sağlamaktır.

Eksper kartına tıklayalım;

Gelen eksper kartından manüel olarak eksper tanımlamasını yapacağız.

- Kodu kısmına bir eksper kodu vereceğiz (Örneğin 1 gibi)
- Daha sonra eksperin unvanını yazacağız.( Duygu Çiçek)
- Adres Satırına eksperin adresini girelim. (Kızılay Caddesi No:21 Kartal)
- Semt Kısımına eksperin semtini yazalım. (Kartal)
- Şehir kısmına eksperin bulunduğu şehri yazalım. (İstanbul)
- Telefon kısmına Eksperin telefon numarasını yazalım.(0216 2356478)
- Faks kısmına eksperin faks numarasını yazalım.(0216 3562528)
- Gsm-email kısmına eksperin e-mail adresini yazarak eksper kartını tanımlayalım.



Ekspert kartı formu. Kodu: 1, Ünvanı: DUYGU ÇİÇEK, Adres: Kızılay caddesi No:21 Kartal, Semt: KARTAL, Şehir: İSTANBUL, Telefon: 0216 2356478, Faks: 0216 3562528, Gsm-email: . Kaydet (F2), Temizle (F3), Sil (F5) butonları.

Kaydı tamamladıktan sonra kaydet(F2) tuşuna basıyoruz ve karşımıza aşağıdaki mesaj çıkacaktır;



Ekspert kartı formu. Kodu: 1, Ünvanı: DUYGU ÇİÇEK, Adres: Kızılay caddesi No:21 Kartal, Semt: KARTAL, Şehir: İSTANBUL, Telefon: 0216 2356478, Faks: 0216 3562528, Gsm-email: . Kaydet (F2), Temizle (F3), Sil (F5) butonları. UYARI mesajı: Kaydedilecek. Onaylıyormusunuz? Evet, Hayır butonları.

Yukarıda gelen mesaja evet yanıtını seçerek eksperimizin kaydını tamamlıyoruz. Artık paket programımıza kayıtlı bir eksperimiz mevcut. Ekspert kartlarını açıp kodu kısmındaki ışıklı dosyaya çıktığımızda sisteme kayıtlı bulunan eksper kod numaraları gözükecektir. Kod numarasını çift tıkladığımızda çift tıkladığımız kod numaradaki eksper bilgileri ekrana dökülecektir.

## 1.2 Servis Kartları Tanımları

Polisoft ana menüsünden hasar yönetimini seçerek hasar yönetimi penceresinin karşımıza getiriyoruz. Hasar yönetimi penceresinin sol alt köşesinde eksper seçiminin yanında servis düğmesini görüyoruz. Servis düğmesini seçerek servis kartlarının açılmasını sağlıyoruz.

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu  Ünvanı

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA GİRİŞİ**

|                 |                      |               |                      |
|-----------------|----------------------|---------------|----------------------|
| Sigorta Şirketi | <input type="text"/> | Araç Bilgi    | <input type="text"/> |
| Police Türü     | <input type="text"/> | Plaka         | <input type="text"/> |
| Tali-Prodüktör  | <input type="text"/> | Model         | <input type="text"/> |
|                 |                      | Marka         | <input type="text"/> |
|                 |                      | Tip           | <input type="text"/> |
| Police No       | <input type="text"/> | Tanzim Tarihi | 12.03.2007           |
| YTL Tutarı      | 0                    | Başlama       | 12.03.2007           |
| Dvz Tutarı      | 0                    | Bitiş         | 12.03.2007           |
| Hasar Tarihi    | 12.03.2007           |               |                      |
| Hasar Nedeni    | <input type="text"/> |               |                      |
| Hasar Mevkii    | <input type="text"/> |               |                      |
| Tahmini Hasar   | 0 Dvz 0,00           |               |                      |

Kaydet (F2) Temizle (F3)

Eksper Servis

**SERVİS KARTI**

Kodu

Ünvanı

Adres

Semt  Şehir

Telefon  Faks

Gsm-email

Kaydet (F2) Temizle (F3) Sil (F5)

**Yukarıdaki servis kartına servis tanımlaması yaparak dolduralım.**

- Kodu kısmına bir kod numarası verelim (1),
- Ünvanı kısmına servisin ünvanını yazalım (Mutsuzhan),

- Adres kısmına servisin adresini yazalım (Bağdat caddesi Kuleli girişi sokak No:1/a Küçükalyalı)
- Semt kısmına servisin bulunduğu semti yazalım (Maltepe),
- Şehir kısmına servisin bulunduğu şehri yazalım (İstanbul),
- Servisin telefon numarasını ve diğerk bilgileri yazarak servisin kaydını tamamlayalım.



SERVIS KARTI

Kodu: 1

Ünvanı: MUTSUZHAN

Adres: Bağdat caddesi Kuleli girişi sokak No:1/A  
Küçükalyalı

Semt: MALTEPE Şehir: İSTANBUL

Telefon: Faks:

Gsm-email:

Kaydet (F2) Temizle (F3) Sil (F5)

Bilgileri girdikten sonra kaydet(F2) tuşuyla kaydedelim ve karşımıza aşağıdaki mesaj çıkacaktır.



SERVIS KARTI

Kodu: 1

Ünvanı: MUTSUZHAN

Adres:

Semt: MALTEPE Şehir: İSTANBUL

Telefon: Faks:

Gsm-email:

Kaydet (F2) Temizle (F3) Sil (F5)

**UYARI**

?

Kaydedilecek. Onaylıyorsunuz?

Evet Hayır

Gelen mesajda EVET seçip kaydı tamamlıyoruz. Böylece paket programda tanımladığımız bir servisimiz var artık. Servis kartlarını açıp kodu kısmındaki ışıklı dosya ya çift tıkladığımızda 1 kod numaralı servisi seçtiğimizde karşımıza 1 kod numarası ile tanımladığımız servis bilgileri otomatik olarak gelecektir.

### 1.3. Hasar işlemleri

Sigorta paket programında hasar işlemlerinin sağlıklı yapılabilinmesi için hasar yönetiminin iyi bir şekilde bilinmesi gerekmektedir. Bu bölümde hasar yönetimi sizlere anlatılacaktır.

### 1.3.1. Hasar Dosyası Hazırlama

Daha önceki hasar dosyası modülünde arşiv olarak hasar dosyasının hazırlanmasını anlatmıştık. Bu bölümde hasar dosyasının bilgisayar üzerinde nasıl hazırlanacağını ve bize ne gibi kolaylıklar sağlayacağını anlatacağız.

Sigorta paket programında ana menüdeyken hasar yönetimini çalıştırmanın iki yolu var bunlardan birisi polişe işlemleri menüsünden, diğeri ise paket programın ortasında bulunan menülerden diğeri araçlar menüsünden hasar girişini kullanarak hasar yönetimi penceresini açabiliriz.

Hasar yönetim penceresini daha iyi anlayabilmeniz için bazı numaralandırma yaptık ve bunların açıklamasını detaylı bir biçimde yapacağız.

**1 Kodu:** Kodu yazan kısımda ışıklı bir dosya görünmektedir. Bu ışıklı dosyaya tıkladığımızda sistemimizde polişe sattığımız müşterileri gösteren bir pencere açılacaktır. Aşağıdaki hesap kartı penceresi hasar gören müşteri seçmemize izin veren penceredir.

**HESAP KARTLARI**

Hesap Tipi: **Tümü** Hesap Durumu: **Aktif**

| Hesap Kodu | Ünvanı          | Durum |
|------------|-----------------|-------|
| 120 000001 | MUHAMMET YILDIZ | Aktif |
| 120 000003 | AHMET FIRAT     | Aktif |
| 120 000004 | NUR GÜL         | Aktif |
| 120 000005 | DUYGU ÇİÇEK     | Aktif |

Arama Kriteri:  Seç (Enter)

**2 Ünvanı:** Ünvanı yazan kısımda ışıklı bir dosya görünmektedir. Bu ışıklı dosyaya tıkladığımızda sistemimizde poliçe sattığımız müşterileri gösteren bir pencere açılacaktır. Aşağıdaki hesap kartı penceresi hasar gören müşteri seçmemize izin veren penceredir. Bu pencere kodu kısmında karşımıza çıkan pencereyle aynıdır. Bu pencerede dikkat edilmesi gereken hususlar vardır. Bunlar Hesabın durumu yazan yerin karşısındaki açılabilir menü seçeneği ile hesabın durumunu görebilmekteyiz.

**HESAP KARTLARI**

Hesap Tipi: **Tümü** Hesap Durumu: **Aktif**

| Hesap Kodu | Ünvanı          | Durum |
|------------|-----------------|-------|
| 120 000001 | MUHAMMET YILDIZ | Aktif |
| 120 000003 | AHMET FIRAT     | Aktif |
| 120 000004 | NUR GÜL         | Aktif |
| 120 000005 | DUYGU ÇİÇEK     | Aktif |

Arama Kriteri:  Seç (Enter)

**3 Poliçe Türü:** Poliçe türü seçeneğinin karşısındaki listeyi açarsak sigorta şirketinin ürünleri olan poliçe türleri karşımıza çıkacaktır. Bu poliçeler arasından müşterinin yapmış olduğu poliçe türünü seçebiliriz. Aşağıdaki pencereden Sigorta şirketine ait poliçe türlerini görebilirsiniz.

**DOSYA GİRİŞİ**

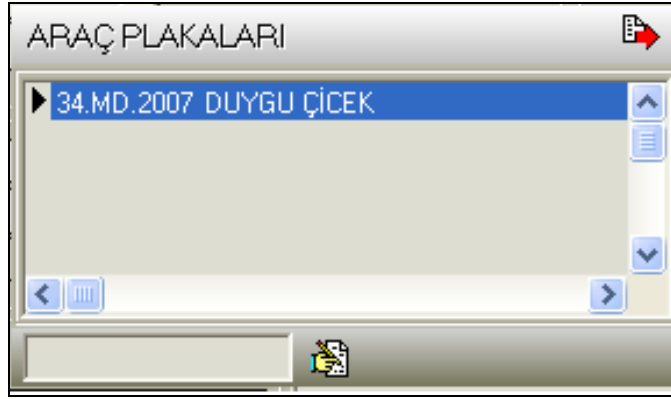
|                 |                                                         |               |            |
|-----------------|---------------------------------------------------------|---------------|------------|
| Sigorta Şirketi | GÜNEŞ SİGORTA                                           |               |            |
| Police Türü     | KASKO                                                   |               |            |
| Tali-Prodüktör  | MAKİNA KIRILMASI<br>YEŞİL KART<br>BİZİM TRAFİK<br>KASKO |               |            |
| Police No       | TRAFİK                                                  | Tanzim Tarihi | 12.03.2007 |
| YTL Tutarı      | TEKNE                                                   | Başlama       | 12.03.2007 |
| Dvz Tutarı      | İHRACAT EMTEA NAKLIYAT<br>İTHALAT EMTEA NAKLIYAT        | Bitiş         | 12.03.2007 |

**4.Sigorta Şirketi:** Sigorta şirketi seçeneğinin yanındaki listeyi açtığımızda sistemimizde kayıtlı bulunan sigorta şirketleri ekrana gelir. Müşterimize hangi sigorta şirketinin poliçesini satmışsa o sigorta şirketini seçiyoruz.

**DOSYA GİRİŞİ**

|                 |                                                                                                         |         |            |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| Sigorta Şirketi | GENEL SİGORTA                                                                                           |         |            |
| Police Türü     | GENERALİ SİGORTA                                                                                        |         |            |
| Tali-Prodüktör  | RAY SİGORTA<br>YAPI KREDİ SAĞLIK<br>KOÇ ALLIANZ<br>AIG SİGORTA<br>GÜVEN SİGORTA<br>İSVİÇRE SİGORTA A.Ş. |         |            |
| Police No       |                                                                                                         | Başlama | 12.03.2007 |
| YTL Tutarı      |                                                                                                         | Bitiş   | 12.03.2007 |
| Dvz Tutarı      | 0                                                                                                       |         |            |

**5 Araç Bilgisi:** Hasar ihbarı yapılırken gerekli bilgilerden bir tanesi de araç bilgisidir. Bunlar daha önceden kasko sigortası yaptırılırken sisteme kayıt edilmiştir. Hasar meydana geldiğinde bu bilgiye de ihtiyaç vardır. Araç bilgisinin yanındaki ışıklı belgeye tıkladığımızda;



Yukarıdaki araç plakalarının ve kime ait olduğunun bulunduğu bir pencere gelir. Bu pencerede sistemimizde kayıtlı bulunan tüm araçlar vardır. Bunlar içerisinden hasarlı aracı çift tıklayarak seçiyoruz ve araca ait tüm bilgiler hasar yönetimi sayfasında araç bilgisi kısımdaki boş yerlerdeki ilgili kısımlara otomatik olarak geliyor. Aşağıdaki şekildeki gibi;

| Araç Bilgi     |                 |
|----------------|-----------------|
| Plaka          | 34.MD.2007      |
| Model          | 2007-CİVİC SEDA |
| Marka          | HONDA           |
| Tip            |                 |
| Kullanım Tarzı | HUSUSİ          |
| Asistans       | Var             |
| İhbar Süresi   | 0               |

**6 Police No:** Police no kısmında hasar gören müşterimizi seçtikten sonra police no kısmının yanındaki ışıklı dosyaya tıkladığımızda aşağıdaki pencere karşımıza çıkar;

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu: 120 000005 Ünvanı: DUYGU ÇİCEK

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA GİRİŞİ**

**KAYITLI POLİÇELER**

| Tarih      | Police No | zn | Sigorta Şirketi | Police Türü | PB  | TL Brüt |
|------------|-----------|----|-----------------|-------------|-----|---------|
| 12.03.2007 | 12        | 0  | GÜNEŞ SİGORTA   | KASKO - 302 | YTL |         |
| 12.03.2007 | 5         | 4  | GÜNEŞ SİGORTA   | KASKO - 302 | YTL |         |

Police Tarihi: 13.03.2007

Tarihe Göre Ara Tüm Poliçeler Ayrıntıları Göster

Kayıtlı poliçeler penceresi. Bu pencerede seçtiğimiz müşterinin birden fazla poliçesi varsa hepsi karşımıza çıkar bir poliçelerden hangisi hasarlıysa onu seçeriz. Müşterini bir tane poliçesi varsa bu pencereden o poliçeyi seçeriz.

Ancak bunları yapmak yeterli değildir. Bu bilgileri girdikten sonra hasar ihbar bilgilerini girmeden hasar işlemlerine başlayamayız. Bunun için ihbara ait tüm bilgiler aşağıdaki bölüme girilir ve kayıt edilir. Artık bundan sonra hasar işlemlerini yürütebiliriz.

Hasar Tarihi: 17.03.2007

Hasar Nedeni: KAZA

Hasar Mevkii: BEŞİKTAŞ

Tahmini Hasar: 250 Dvz 0,00

12565 POLİÇE NUMARALI MÜŞTERİMİZİN BEŞİKTAŞ MEVKİİNDE YAPMIŞ OLDUĞU KAZA SONUCU AÇIKLAMAYA İHBARDA BULUNMUŞTUR. BUNUN SONUCU OLARAK HASAR DOSYASI AÇILMIŞTIR

Kaydet (F2) Temizle (F3)

Bu bilgileri gireceğimiz ekran hasar yönetimi penceresinin en altındaki ekrandır.

### 1.3.2. Hasar Dosyası işlemleri

Hasar dosyası işlemleri menüsüne hasar yönetimi penceresindeki dosya işlemleri sekmesini kullanarak ulaşabiliriz. Bu pencerede sigorta acentesi kaza sonucu hasar görmüş müşterisinin durumunu sigorta şirketine bildirmek için kullandığı alandır. Bu menünün seçenekleri aşağıdadır;

HASAR YÖNETİMİ

Kodu

Ünvanı

Hasar Dosyası Hazırlama

Dosya İşlemleri

Durum İzleme

DOSYA İŞLEMLERİ

Sigorta Şirketi

Police No

YTL Tutarı

Dvz Tutarı

Tanzim Tarihi

Başlama

Bitiş

Tahmini Hasar

Plaka

Asistans

Hasar Tarihi

Son Durum

Bildirim Bekliyor

Bildirim Yapıldı

Reddedildi

Ödeme Bekliyor

Evrakta Eksik Var

Şirketten Ödendi

Acenteden Ödendi

Rücu

 Kaydet (F2)

- **Bildirim Kaydı:** Bildirim kaydı kısmı iki bölümden oluşuyor. Yukarıdaki pencereye baktığımızda bildirim bekliyor ve bildirim yapıldı kısımlarını göreceğiz. Hasar meydana geldiğinde öncelikle müşterinin bilgilerini alıyoruz. Ama henüz daha sisteme girilmediğinde ödeme bekliyor ekranı karşımıza çıkacaktır. Üsteki pencereden göreceğiniz gibi. Bildim yapıldı seçeneğini seçerek hasar bildiriminin şirkete yapılmasını sağlıyoruz. Aşağıdaki pencereden takip ettiğimizde hasar yapan müşteriyi kodu kısmından seçtiğimizde müşterini bilgileri karşımıza çıkacaktır, bunları daha öncede sistemimize poliçe keserken kaydetmiştik. Müşterini sigorta şirketini, poliçe numarasını ve poliçe miktarlarını ve araç bilgilerini giriyoruz. (Müşterini birden fazla aracı kaskolu olabilir. Hasar gören aracı seçiyoruz.) İhbar saati, dosya numarası ve şirketin atadığı eksper ile aracın bulunduğu servis bilgilerini yazıp bildirim kaydını tamamlıyoruz. F2 (kaydet)

HASAR YÖNETİMİ

Kodu 120 000001

Ünvanı MUHAMMET YILDIZ

Hasar Dosyası Hazırlama

Dosya İşlemleri

Durum İzleme

DOSYA İŞLEMLERİ

Sigorta Şirketi

GÜNEŞ SİGORTA

Police No

12 1

Tanzim Tarihi

12.03.2007

YTL Tutarı

20

Başlama

12.03.2007

Dvz Tutarı

0

Bitiş

12.03.2007

Tahmini Hasar

50

Plaka

34.MD.1453

Asistans

Var

Hasar Tarihi

12.03.2007

Son Durum

Bildirim Yapıldı

İhbar Tarih-Saati

13.03.2007 11:17:05

Dosya No

11

Ekspert

DUYGU ÇİÇEK

Ekspert Telefon

0216548979 02165487987

Faks

Servis

MUTSUZHAN

Servis Telefon

Faks

Dosya Elemanı

İşlem

Faturalı

Kaydet (F2)

- **Eksik Evrak Kaydı:** Zarar uğrayan müşterimiz hasar ihbarını yaptıktan sonra bir takım belgeleri de sigorta şirketine ulaştırması gerekir. Çünkü bu belgelerin elektronik ortamda kaydı yapılmakta olmasına rağmen sigorta şirketleri kendi arşivlerinde bunları saklamaktadırlar. Sigortalı hasar ihbarından sonra bu belgelerden bazılarının getirmemiş ise hasar yönetimi, dosya işlemleri sekmesinden eksik evrak kısmı doldurularak kayıt edilir. Daha sonradan sigortalının durumu kolay bir biçimde buradan izlenir. Aşağıda örneği verilmiştir;

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu  Ünvanı

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA İŞLEMLERİ**

|                 |                      |               |            |               |                      |
|-----------------|----------------------|---------------|------------|---------------|----------------------|
| Sigorta Şirketi | <input type="text"/> | Tanzim Tarihi | 13.03.2007 | Tahmini Hasar | 0                    |
| Police No       | <input type="text"/> | Başlama       | 13.03.2007 | Plaka         | <input type="text"/> |
| YTL Tutarı      | 0                    | Bitiş         | 13.03.2007 | Asistans      | Var                  |
| Dvz Tutarı      | 0                    |               |            | Hasar Tarihi  | 13.03.2007           |

Son Durum

Bilgi Tarihi

Eksik Evraklar

Kaydet (F2)

- **Ret Kaydı:** Ret kaydı penceresi hasar ödemesinin reddedilme nedeninin belirtildiği penceredir.

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu  Ünvanı

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA İŞLEMLERİ**

|                 |               |               |            |               |            |
|-----------------|---------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Sigorta Şirketi | GÜNEŞ SİGORTA | Tanzim Tarihi | 13.03.2007 | Tahmini Hasar | 50         |
| Police No       | 01            | Başlama       | 13.03.2007 | Plaka         | 34.MF.1453 |
| YTL Tutarı      | 0             | Bitiş         | 13.03.2007 | Asistans      | Var        |
| Dvz Tutarı      | 0             |               |            | Hasar Tarihi  | 13.03.2007 |

Son Durum

Red Tarih-Saati

Red Nedeni

Kaydet (F2)

Yukarıdaki pencerede Muhammet YILDIZ'a ait hasarın reddedilme nedeni belirtilmiştir.

- **Ödeme Kaydı:** Ödeme kaydında hasar gören müşterinin hasar meblağının ödenmesine ilişkin bilgilerin yer aldığı sayfadır. Bu sayfada müşteriye ait bilgiler girilerek kayıt yapılır. Böylece sigorta şirketi müşterinin bu bilgilerine bakarak ödeme gerçekleştirebilir.

Aşağıdaki örnekte Duygu Hanım'a ait bir ödeme kaydı bekleniyor. Burada dikkatinizi çeken şey ödeme şekli kısmıdır. İki türlü ödeme şeklini görmekteyiz.

- Nakit,
- Çek

Olarak ödeme yapılabilir. Bununla belirlendiği kısım bu bölümdür.

HASAR YONETİMİ

Kodu120 000005ÜnvanıDUYGU ÇİÇEK

Hasar Dosyası HazırlamaDosya İşlemleriDurum İzleme

DOSYA İŞLEMLERİ

Sigorta ŞirketiGÜNEŞ SİGORTA

Police No54

YTL Tutar0

Dvz Tutar0

Tanzim Tarihi13.03.2007

Başlama13.03.2007

Bitiş13.03.2007

Tahmini Hasar50

Plaka34.DM.2007

AsistansVar

Hasar Tarihi13.03.2007

Son DurumÖdeme Bekliyor

Bilgi Tarihi15.03.2007

BankaYAPI KREDİ BANKASI

ŞubeRAHMANLAR ŞUBESİ

Hesap No7894566

Ödenecek Tarih13.03.2007

Ödeme ŞekliNakit

Nakit

Çek

Kaydet (F2)

Ödeme kaydında acenteden ödendi bir seçenek karşımıza çıkacaktır. Yalnız bunu daha anlayabilmek için piyasanın çalışma sistemini bilmek gerekir. Acenteler hiçbir zaman hasar ödemesi yapmazlar. Çünkü yaptıkları zaman bunlar kendi hesaplarından çıkar bunun yerine sigorta şirketinin ödemesini isterler. Ancak bazı özel durumlar vardır. Çok büyük ve isim yapmış acenteler bu tür ödemeler istisnalar durumunda yaparlar. Aşağıdaki pencerede bunu anlatmaktadır. Eyer ödeme sigorta acentesi tarafından yapılırsa bu pencere doldurulur.

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu: 120 000005 Ünvanı: DUYGU ÇİÇEK

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA İŞLEMLERİ**

|                 |   |               |            |               |            |
|-----------------|---|---------------|------------|---------------|------------|
| Sigorta Şirketi |   | Tanzim Tarihi | 13.03.2007 | Tahmini Hasar | 0          |
| Police No       |   | Başlama       | 13.03.2007 | Plaka         |            |
| YTL Tutarı      | 0 | Bitiş         | 13.03.2007 | Asistans      | Var        |
| Dvz Tutarı      | 0 |               |            | Hasar Tarihi  | 13.03.2007 |

Son Durum: Acenteden Üdendi

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Ödeme Tarihi       | 13.03.2007 |
| Ödeme Şekli        | Nakit      |
| Evrak No           |            |
| Ödeme Tutarı       | 0          |
| Ödeme Tutarı (DVZ) | 0          |
| Not:               |            |

Kaydet (F2)

Yukarıda da anlattığımız gibi hasar ödemesinin sigorta şirketi tarafından ödenmesi genelde istenir, piyasanın çalışma usulü budur. Ödeme sigorta şirketi tarafından yapıldığı zaman paket programda aşağıdaki pencerenin doldurulması gerekir.

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu: 120 000005 Ünvanı: DUYGU ÇİÇEK

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA İŞLEMLERİ**

|                 |               |               |            |               |            |
|-----------------|---------------|---------------|------------|---------------|------------|
| Sigorta Şirketi | GÜNEŞ SİGORTA | Tanzim Tarihi | 13.03.2007 | Tahmini Hasar | 0          |
| Police No       | 5 4           | Başlama       | 13.03.2007 | Plaka         |            |
| YTL Tutarı      | 0             | Bitiş         | 13.03.2007 | Asistans      | Var        |
| Dvz Tutarı      | 0             |               |            | Hasar Tarihi  | 13.03.2007 |

Son Durum: Şirketten Üdendi

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Ödeme Tarihi       | 13.03.2007 |
| Ödeme Şekli        | Nakit      |
| Evrak No           | 12         |
| Ödeme Tutarı (TL)  | 50         |
| Ödeme Tutarı (DVZ) | 0          |
| Not:               |            |

Kaydet (F2)

- **Rücu Kaydı:** Rücu kaydını yapabilmek veya rücu takibini yapabilmek için rücu hakkında kısa bilgi vermekte fayda vardır. Rücu bir hasar durumunda kazaya karışan sürücülerden sigortalı olanın haklı olması durumunda sigorta şirketinin sigortalı müşterisi için ödediği tamir masraflarının karşı taraftan alınması işlemidir.

Sigorta acentesi için rücu takibini yapmak önemlidir. Bunu bir örnekle açıklayalım ki konu daha iyi anlaşılsın.

**ÖRNEK:** Bir sigorta acentesinin yıllık poliçe üretiminin 100.000 YTL dir. Bir yıl içerisinde acentenin müşterilerinin hasarları 40.000. YTL olmuştur. Rücu ise 20.000 YTL dir. Bu durumda sigorta şirketi acentenin komisyonunu hesaplarken

100.000

- 40.000

**60.0000 YTL**

Üzerinde hesaplayacaktır. Ama acente aynı zamanda rücu oranlarını takip ediyorsa bakacaktır ki 20.000 YTL lik kısım sigorta şirketi tarafından karşı taraftan tahsil edilmiştir. Bu durumda acente hemen 20.000 YTL daha hasardan düşerek 80.000 YTL üzerinde komisyonunu hesaplayacaktır. Sigorta şirketleri genelde uygulamada rücuların acente tarafından takip edilmesini istemezler daha fazla kazanç elde etmek için. Yani kısaca acente ve şirketi aynı zaman bir rakip gibi savaşmaktadırlar.

Rücu işleminden sigorta acentesinin haberi olmuşsa yapacağı kayıt şu şekildedir.

| HASAR YÖNETİMİ                                       |                                                                                                                                           |             |               |            |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|------------|
| Kodu                                                 | 120 000005                                                                                                                                | Ünvanı      | DUYGU ÇİÇEK   |            |
| Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme |                                                                                                                                           |             |               |            |
| DOSYA İŞLEMLERİ                                      |                                                                                                                                           |             |               |            |
| Sigorta Şirketi                                      | GÜNEŞ SİGORTA                                                                                                                             |             | Tahmini Hasar | 50         |
| Poliçe No                                            | 5                                                                                                                                         | 4           | Plaka         | 34.DM.2007 |
| YTL Tutarı                                           | 0                                                                                                                                         |             | Asistans      | Var        |
| Dvz Tutarı                                           | 0                                                                                                                                         |             | Hasar Tarihi  | 13.03.2007 |
| Tanzim Tarihi                                        | 13.03.2007                                                                                                                                |             |               |            |
| Başlama                                              | 13.03.2007                                                                                                                                |             |               |            |
| Bitiş                                                | 13.03.2007                                                                                                                                |             |               |            |
| Son Durum                                            | Rücu                                                                                                                                      |             |               |            |
| Bilgi Tarihi                                         | 13.03.2007                                                                                                                                |             |               |            |
| Not                                                  | Duygu ÇİÇEK in karıştığı kazada karşı taraf hatalı bulunmuş ve tüm masraflar sigorta şirketi tarafından karşı taraftan tahsil edilmiştir. |             |               |            |
| Rucû Oranı%                                          | 10                                                                                                                                        | Rucû Tutarı | 20            | 0          |
| Kaydet (F2)                                          |                                                                                                                                           |             |               |            |

### 1.3.3. Genel Hasar Dosyası İzleme

Hasar ihbarı yapılan poliçelerin en son ne durumda olduğunu izlemek için kullanılan penceredir. Bu pencerede veri girişi yapılmaz, sadece girmiş olduğumuz verileri incelediğimiz bir penceredir. Aşağıdaki örnekte Duygu ÇİCEK isimli sigortalının kazaya karışan ve ihbarı yapılan hasarın son durumunu görüyoruz. En alttaki son durum bölümünü tıkladığımızda karşımıza hangi hasarların görünmesini istediğimize dair bir seçim karşımıza çıkar. Buradan listelenmesini istediğimiz hasarlar hakkında bilgi alabiliriz.

**HASAR YONETİMİ**

Kodu: 120 000005 Ünvanı: DUYGU ÇİCEK

Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri **Durum İzleme**

**DURUM İZLEME** Bildirim Yapıldı

| Dosya Durumu     | Poliçe Türü | Plaka    | Hasar Tarihi | Dosya No | Dosya Elemanı | Poliçe No |
|------------------|-------------|----------|--------------|----------|---------------|-----------|
| Bildirim Yapıldı | KASKO       | 34.DM.78 | 13.03.2007   | 23       |               | 5         |

Son Durum: Bildirim Yapıldı

- Bildirim Yapıldı
- Reddedildi
- Ödeme Bekliyor
- Evrakta Eksik Var
- Şirketten Ödendi
- Acenteden Ödendi
- Rücu
- Tümü

## UYGULAMA FAALİYETİ

| İşleme Basamakları                                                                          | Öneriler                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ➤ Sigorta paket progkamında eksper kartı tanımlayınız.                                      | ➤ Eksper kartları kısmını okuyunuz             |
| ➤ Servis kartı tanımlamasını yapınız.                                                       | ➤ Servis kartları kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Hasar dosyası hasırlamayı anlatınız.                                                      | ➤ Hasar işlemleri kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Hasar dosyası açmayı anlatınız.                                                           | ➤ Hasar işlemleri kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Kaza yapan bir müşterimizin hasar dosyasını açtıktan sonra bilgilerini girmeyi anlatınız. | ➤ Hasar işlemleri kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Hasarlı aracın otomatik olarak araç bilgilerini getirmeyi anlatınız.                      | ➤ Hasar işlemleri kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Hasar ekranında sigorta şirketinin nasıl seçildiğini anlatınız.                           | ➤ Hasar işlemleri kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Hasar ekranında poliçe türünü nasıl seçtiğimizi anlatınız.                                | ➤ Hasar işlemleri kısmını okuyunuz.            |
| ➤ Hasar dosyası açıldıktan sonra dosyayı nasıl takip ettiğimizi anlatınız.                  | ➤ Hasar dosyası işlemleri kısmını okuyunuz.    |
| ➤ Aşama aşama hasar dosyası işlemlerini nasıl yaptığımızı anlatınız.                        | ➤ Hasar dosyası işlemleri kısmını okuyunuz.    |
| ➤ Eksik evrak kaydı kısmını anlatınız.                                                      | ➤ Hasar dosyası işlemleri kısmını okuyunuz.    |
| ➤ Ret kaydı kısmını açıklayınız.                                                            | ➤ Hasar dosyası işlemleri kısmını okuyunuz.    |
| ➤ Ödeme kaydı kısmını açıklayınız.                                                          | ➤ Hasar dosyası işlemleri kısmını okuyunuz.    |
| ➤ Rücu kaydı kısmını anlatınız.                                                             | ➤ Hasar dosyası işlemleri kısmını okuyunuz.    |
| ➤ Hasar dosyasını genel olarak nasıl izlediğimizi anlatınız.                                | ➤ Genel hasar dosyası izleme kısmını okuyunuz. |

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### A. OBJEKTİF TESTLER

Bu faaliyet sonucunda hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayınız. Soruların sadece bir doğru cevabı vardır.

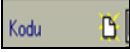
1. Sigortacılık paket programında bilgileri kaydetmek için kullanılan kısa yol tuşu hangisidir?

- A) F5                      B) F4                      C) F3                      D) F2

2. Sigortacılık paket programında bilgi ekranını temizlemek için kullanılan kısa yol tuşu hangisidir?

- A) F5                      B) F4                      C) F3                      D) F2

3. Sisteme kayıtlı bir eksper bilgilerini görüntülemek için eksper kartı menüsünde hangi düğmeyi kullanmamız gerekir?

- A)  B)   
C)  D) 

4. Sisteme kayıtlı bir servis bilgilerini görüntülemek için servis kartı menüsünde hangi düğmeyi kullanmamız gerekir?

- A)  B)   
C)  D) 

5. Sigorta poliçesi yaptırılmış bir araç peşinatı yatırılmadan kazaya uğramıştır. Sigorta şirketinin bu durumdaki tavrı ne olacaktır.

- A) Zararı öder                                      B) Zararı ödemez.  
C) Peşinatın yatırılmasını ister.              D) Eksper atamasını yapar.

6. Hasar dosyası ilk önce aşağıdaki bölümlerden hangisi doldurularak açılır?

A)

|                 |                      |
|-----------------|----------------------|
| Sigorta Şirketi | <input type="text"/> |
| Police Türü     | <input type="text"/> |
| Tali-Prodüktör  | <input type="text"/> |

B)

Araç Bilgi 

|                |                                  |
|----------------|----------------------------------|
| Plaka          | <input type="text"/>             |
| Model          | <input type="text"/>             |
| Marka          | <input type="text"/>             |
| Tip            | <input type="text"/>             |
| Kullanım Tarzı | <input type="text"/>             |
| Asistans       | <input type="text" value="Var"/> |
| İhbar Süresi   | <input type="text" value="0"/>   |

C)

|               |                                                                      |  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------|--|
| Hasar Tarihi  | <input type="text" value="19.03.2007"/>                              |  |
| Hasar Nedeni  | <input type="text"/>                                                 |  |
| Hasar Mevkii  | <input type="text"/>                                                 |  |
| Tahmini Hasar | <input type="text" value="0"/> Dvz <input type="text" value="0,00"/> |  |

D)

|            |                                |               |                                         |
|------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------------------|
| Police No  | <input type="text"/>           | Tanzim Tarihi | <input type="text" value="19.03.2007"/> |
| YTL Tutarı | <input type="text" value="0"/> | Başlama       | <input type="text" value="19.03.2007"/> |
| Dvz Tutarı | <input type="text" value="0"/> | Bitiş         | <input type="text" value="19.03.2007"/> |

7. Hasar dosyası açılarak işleme konan hasarların durumundaki değişikliği hangi bölümü kullanarak yapıyoruz?

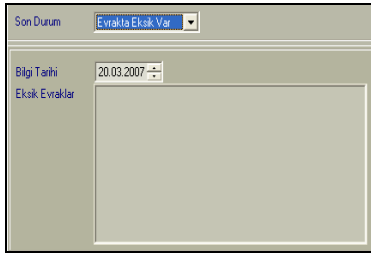
- A) Rücu
- B) Hasar dosyası hazırlama
- C) Durum izleme
- D) Dosya işlemleri

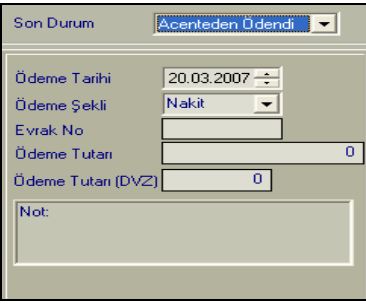
8. Hasar dosyası açılarak işleme konmuş tüm hasarları görüntülemek istediğimiz zaman hangi sekme kullanırız?

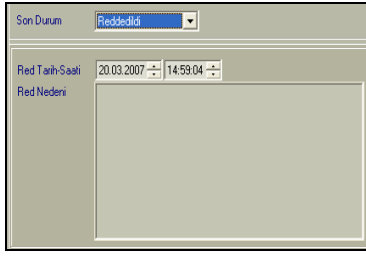
- A) Durum izleme
- B) Dosya işlemleri
- C) Rücu
- D) Hasar dosyası hazırlama

9. Eksik evrak penceresi aşağıdakilerden hangisidir?

A) 

B) 

C) 

D) 

10. Hasar izleme penceresinden silmek istediğimiz bilgileri nasıl sileriz?

- A) F3
- B) F4
- C) F5
- D) F6

**Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız.**

## B. UYGULAMALI TEST

| Aşağıdaki sorulara EVET, HAYIR olarak cevap veriniz:                                              | Evet | Hayır |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| 1. Hasar dosyası paket programın hasar yönetimi bölümünden mi açılır?                             |      |       |
| 2. Hasar dosyası müşterimiz olmayan biri için açılabilir mi?                                      |      |       |
| 3. Hasar dosyası açmak için müşterinin hasar ihbarında bulunması mı gerekir?                      |      |       |
| 4. Sisteme tanımlanmamış bir eksper paket programda atayabilir miyiz?                             |      |       |
| 5. Servis ve eksper kartlarının daha önceden sisteme tanıtılması gerekir mi?                      |      |       |
| 6. Kaza yapan bir müşterimizin hasarının ödenmesi için müşterinin peşinatı ödemiş olması şart mı? |      |       |
| 7. Hasar dosyası hazırlanmadan hasar dosyası izlenebilir mi?                                      |      |       |
| 8.Kasko poliçesi satın almış bir müşterinin araç bilgileri sisteme kayıt edilir mi?               |      |       |

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz

Tüm sorulara evet cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Pazarlama alanının sigortacılık dalında hasar raporlarının alarak inceleye bileyeceksiniz.

## ARAŞTIRMA

Sevgili öğrenci, bu faaliyet öncesinde yapmanız gereken öncelikli araştırmalar şunlardır:

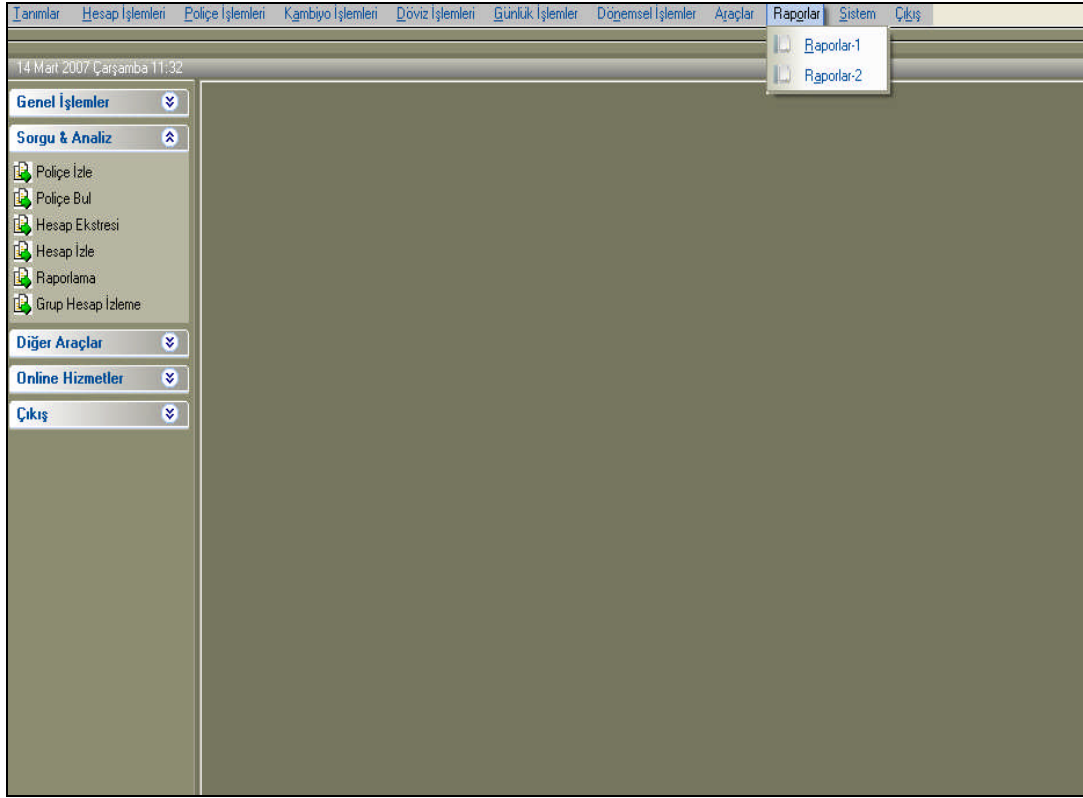
- Bölgemizdeki sigorta şirketlerine giderek hasar kayıtları hakkında bilgi alınız.
- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan sigorta paket programı hakkında bilgi alınız.
- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan paket programda hasar raporlarını nasıl aldıkları hakkında bilgi alınız.

## 2.HASAR RAPORLARI

Zarar meydana geldikten sonra rutin olan hasar ihbarı işlemleri yapılır. Tabî ki bütün bunları sigortalı zararını telafi edebilmek için yapmaktadır. Hasar ihbarı yapıldıktan sonra acente genel hasar durumu hakkında bilgi sahibi olmak istediği zaman kullandığı bölüm hasar raporları bölümüdür. Bu bölümde kendi müşterilerinin hasar durumlarını görebilmektedir. Bu önemli bir durumdur. Daha önceki bölümde de anlatmıştık. Hasarlar sigorta acentesinin üretiminden düşülmektedir. Sigorta acentesi bunları takip ederek kazancını hesaplayabilmektedir. Hasar raporları iki kısımdan oluşur:

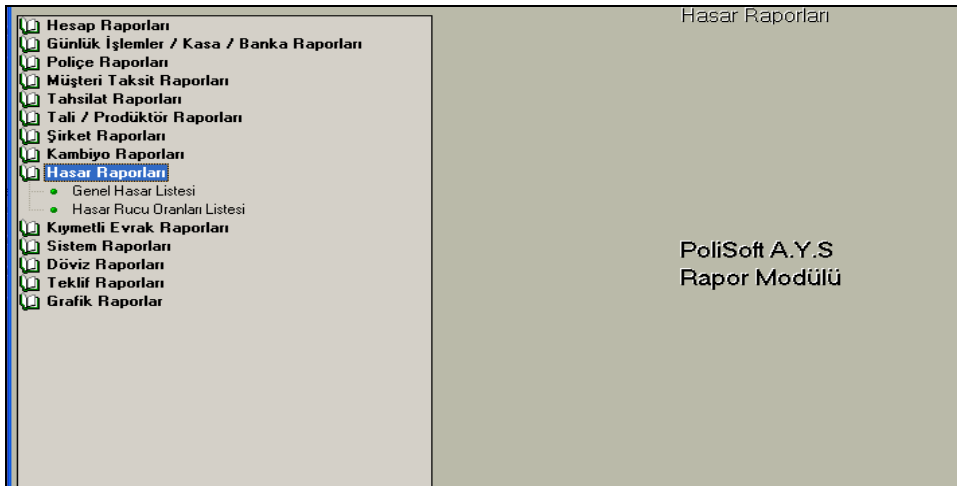
- Genel hasar listesi
- Hasar rücu oranları listesi

Hasar raporları ekranına paket programın raporlar1 menüsünü kullanarak veya sorgu/analiz bölümünden raporlama seçeneklerini kullanarak ulaşabilirsiniz.



## 2.1. Genel Hasar Listesi

Paket program ana menüden raporlar1 menüsünü seçtiğimizde karşımıza aşağıdaki pencere gelecektir. Bu pencerede Hasar Raporları sekmesini tıklayarak açtığımızda iki alt seçeneğini olduğunu göreceğiz. Genel Hasar Listesi ve Hasar rucu oranları listesi. Şu anda bizim konumuz olan Genel Hasar Listesini seçerek çalıştırıyoruz.



**Hesap Raporları**  
Günlük İşlemler / Kasa / Banka Raporları  
Police Raporları  
Müşteri Taksit Raporları  
Tahsilat Raporları  
Tali / Prodükör Raporları  
Şirket Raporları  
Kambiyo Raporları  
Hasar Raporları  
    • Genel Hasar Listesi  
    • Hasar Rucu Olanları Listesi  
Kıymetli Evrak Raporları  
Sistem Raporları  
Döviz Raporları  
Teklif Raporları  
Grafik Raporları

Verilen Kriterlere göre Genel Hasarları Listeler.

**Liste Kriterleri**

Dosya Durumu: TÜMÜ  
Sigorta Şirketi:   
Hesap Adı:   
Grup Adı:   
Plaka No:   
Police/Zeyl No:   
Dosya No:   
Servis:   
Ekspert:   
Police Türü: TÜMÜ  
Tali Acente: MERKEZ  
Bildirim Tarihi: 14.03.2007 - 14.03.2007  
Şube: TÜMÜ

Raporu Liste

Rapor Şablonu: Genel Hasar Listesi

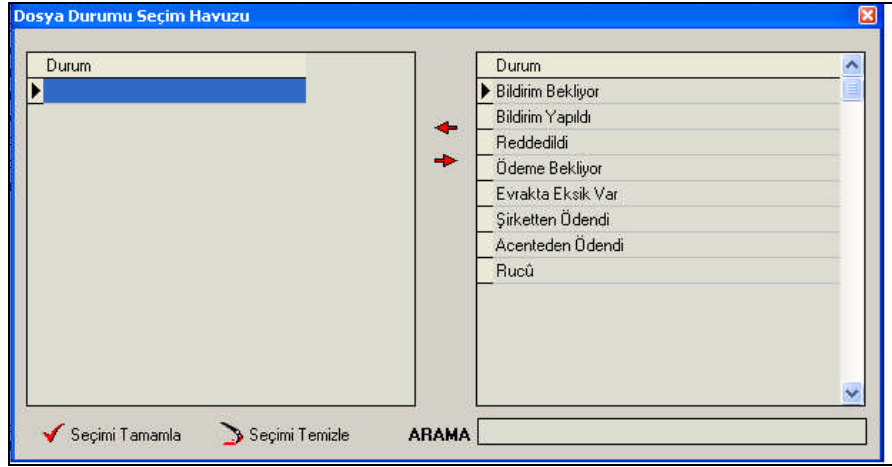
Genel hasar listesi raporların görüntüleyeceğimiz pencereyi açmış bulunuyoruz. Pencereyi genel olarak inceledikten sonra genel hasar listelerini alacağız. Ve acentemizin müşterilerinden hangilerinin hasara uğradığını, hasar miktarlarını görme imkânımız olacaktır.

Genel hasar listesi penceresinin sağ tarafında liste kriterleri bölümünü görmekteyiz. Bu liste kriterleri bölümünde listelemek istediğimiz hasarların neler olduğunu belirtiyoruz. Tek tek tüm kriterleri girdikten sonra pencerenin sol alt köşesindeki Raporu Liste butonuna bastığımızda karşımızda belirlediğimiz kriterler ölçüsüne giren tüm hasarlar listelenecektir. Bunu bir örnekle pekiştirelim.

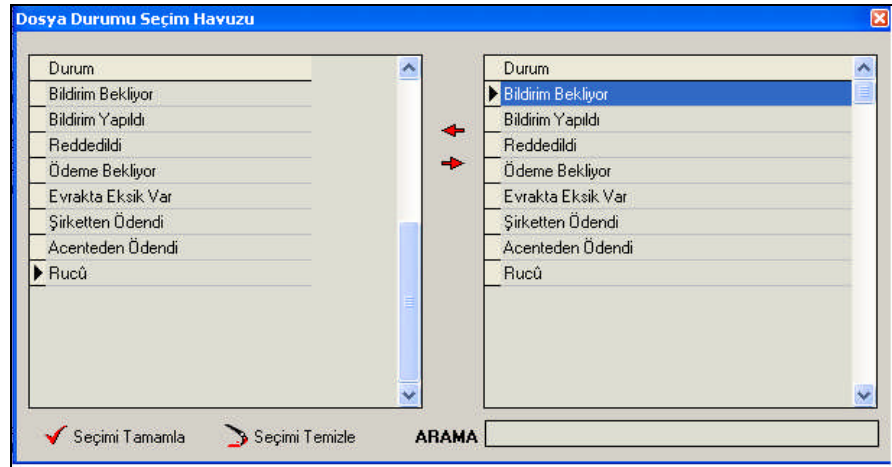
**ÖRNEK:** Nur ve Duygu Hanımın Güneş Sigortadan yaptırmış olduğu poliçelerden hasara uğramış olanların durumları ne olursa olsun tümünü görüntüleyiniz.

### 1.Aşama: Dosya Durumu

Dosya durumunun karşısındaki kitaba benzeyen çoklu seçenek düğmesine tıklıyoruz. Karşımıza aşağıdaki pencere gelecektir.



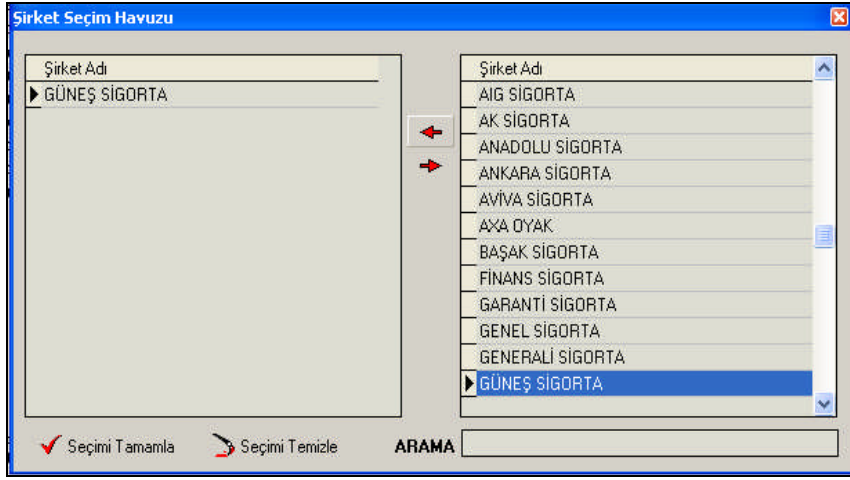
Örneğimizde durumları ne olursa olsun tüm hasarların görüntülenmesini istiyorduk. Durum kısmında sağ tarafta olan bildirimleri tek tek seçip kırmızı ok tuşuyla sol tarafa geçiriyoruz.



Seçimleri tamamladıktan sonra **Seçim Tamamla** butonuna basıp işlemi tamamlıyoruz.

## 2. Aşama: Sigorta Şirketi

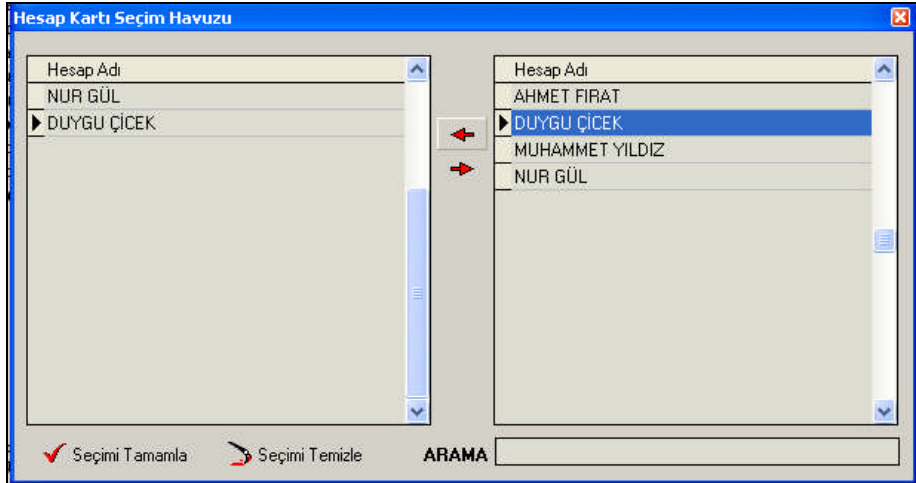
Çalıştığımız veya müşterinin poliçesi hangi sigorta şirketine aitse o sigorta şirketini seçmek için kullandığımız bölümdür. Ayrıca bu bölüm kullanarak çok seçenek denilen olayı da kullanabiliriz. Yani birden fazla sigorta şirketine ait dökümleri isteyebiliriz bu bölümü kullanarak. Sigorta şirketinin karşısındaki çoklu seçeneğe tıklıyoruz.



Gelen pencereden Güneş Sigorta'yı seçerek Seçimi Tamamla düğmesine tıklayarak seçimi bitiriyoruz.

### 3.Aşama: Hesap Adı

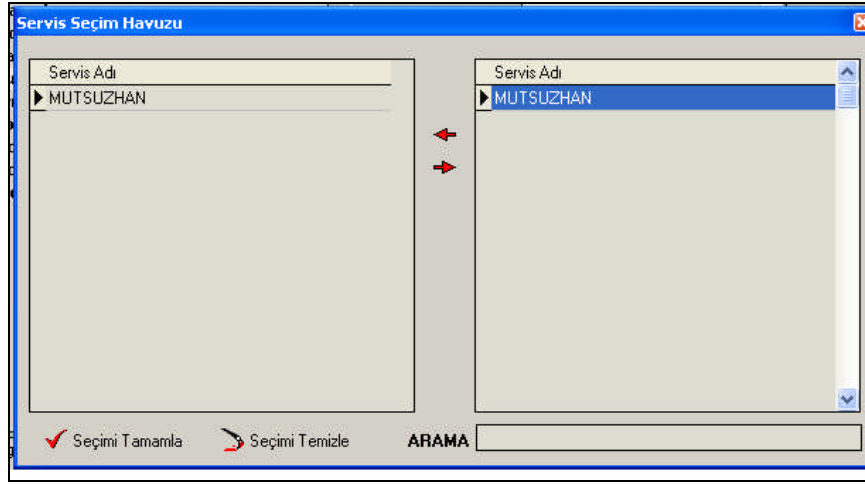
Listelenmesini istediğimiz hesapların seçildiği bölümdür. Bu bölümü kullanarak birden fazla hesap seçme imkânımız mevcuttur. Örneğimize devam edelim. Nur ve Duygu isimli müşterilerimizin hesaplarının görüntülenmesi için seçim yapalım. Hesap adı kısmının karşısındaki çoklu seçeneğe tıklayarak hesap kartı seçim havuzunu açıyoruz ve buradan istediğimiz hesapları seçerek diğer bölüme taşıyoruz.



Daha sonra Seçimi Tamamla düğmesine basarak seçimi tamamlıyoruz.

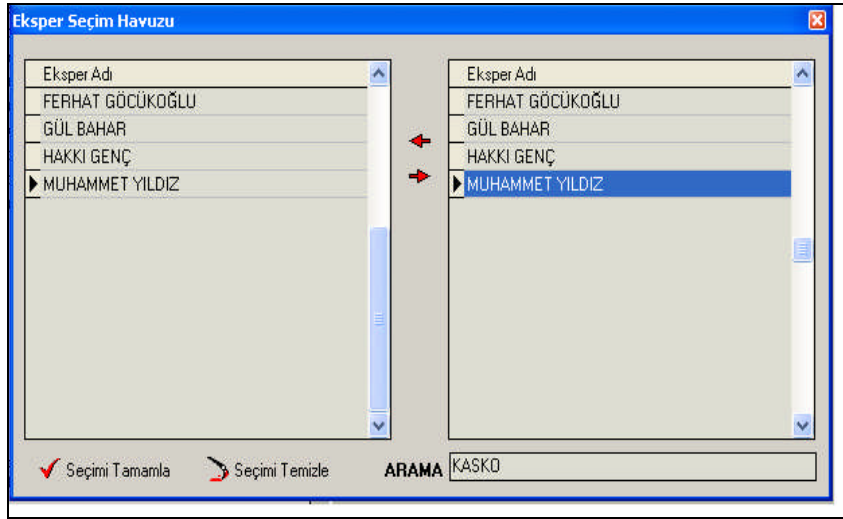
### 4. Aşama: Servis

Servis düğmesi kullanılarak yapılan seçimi daha çok özele indirebiliriz. Belirli servislerdeki hasarları özellikle listelemek isteyebiliriz.



### 5 Aşama: Ekspert

Ekspert düğmesi kullanılarak yapılan seçimi daha çok özele indirebiliriz. Ekspert seçimini yapabiliriz. Örneğin; belirli bir ekspertin gittiği listeleri görmek isteyebiliriz.



### 6. Aşama: Diğer Seçimler

Diğer seçimler kısmında daha çok ayrıntıya girmek istediğimiz zaman kullanabilir. Mesela polise seçimi, plaka seçimi gibi daha da ayrıntıya giderek seçim yapabiliriz. Diğer seçimleri de yaptıktan sonra Genel Hasar Listesi penceresini görünüm şöyle olacaktır.

Hesap Raporları

Günlük İşlemler / Kasa / Banka Raporları

Police Raporları

Müşteri Taksit Raporları

Tahsilat Raporları

Tali / Prodükör Raporları

Şirket Raporları

Kambiyo Raporları

Hasar Raporları

Genel Hasar Listesi

Hasar Rucu Oranları Listesi

Kıymetli Evrak Raporları

Sistem Raporları

Döviz Raporları

Teklif Raporları

Grafik Raporları

Verilen Kriterlere göre Genel Hasarları Listeler.

Genel Hasar Listesi

Liste Kriterleri

Dosya Durumu

TÜMÜ

✓

Sigorta Şirketi

✓

Hesap Adı

✓

Grup Adı

Plaka No

☐

Police/Zeyl No

☐

Dosya No

☐

Servis

Eksper

Police Türü

TÜMÜ

✓

Tali Acente

☐

MERKEZ

Bildirim Tarihi

☐

14.03.2007

14.03.2007

Şube

TÜMÜ

Raporu Listele

Rapor Sablonu Genel Hasar Listesi

Seçimlerimiz doğrultusunda seçeneklerin karşısına onay işaretinin bulunduğunu göreceksiniz. Artık raporu listelemeye hazırız. Pencerenin sol alt köşesinde bulunan raporu listele düğmesine bastığımızda seçimlerimiz doğrultusunda raporlar görüntülenecektir.

**GENEL HASAR LİSTESİ**

**Listeleme Kriterleri**  
 Sigorta Şirketi: ÇÖĞÜLU SEĞİMLİ, Dönüşüm: ÇÖĞÜLU SEĞİMLİ, Hesap Adı: ÇÖĞÜLU SEĞİMLİ

| Şirket      | Police Türü | Police/Zeyl No | Plaka      | Hasar Tarihi | Hasar Nedeni | Tahmini Hasar (YTL) | Tahmini Hasar (DVLZ) | Asistans |
|-------------|-------------|----------------|------------|--------------|--------------|---------------------|----------------------|----------|
| NUR GÜL     | KASKO       | 5-4            | 34.MY.638  | 13.03.2007   | KAZA         | 100,00              | 0,00                 | Var      |
| Notlar :    |             |                |            |              |              |                     |                      |          |
| ----        |             |                |            |              |              |                     |                      |          |
| 320 000003  | KASKO       | 1-1            | 34.MY.638  | 13.03.2007   | KAZA         | 100,00              | 0,00                 | Var      |
| NUR GÜL     |             |                |            |              |              |                     |                      |          |
| Notlar :    |             |                |            |              |              |                     |                      |          |
| 320 000003  | KASKO       | 1-1            | 34.MD.2007 | 12.03.2007   | kaza         | 250,00              | 0,00                 | Var      |
| DUYGU ÇİÇEK |             |                |            |              |              |                     |                      |          |
| Notlar :    |             |                |            |              |              |                     |                      |          |
| TOPLAM 3    |             |                |            |              |              |                     |                      |          |

Örneğimize geri dönecek olursak örneğimizdeki kriterlere uygun hasarların görüntülediğini göreceksiniz. İstedğimiz müşterilerin hasarlarını rapor halinde artık görebiliyoruz.

## 2.2. Hasar Rücu Oranları Listesi

Hasar rücu oranları listesi sigorta acentesi için önemli bir rapor bölümüdür. Daha önceden de konuyu anlatmıştık, şöyle bir tekrar hatırlayalım. Biliyoruz ki sigorta acentesinin müşterisi olan sigortalı kaza sonucu veya başka bir sebeple teminat altına almış olduğu mal varlığı zarar görmüşse, bu zararının karşılanmasını isteyecektir. Sigorta şirketi de karşılanmasında bir sakınca yoksa veya police şartlarına uygunsa zararı karşılayacaktır. Bu durum sigortalı için olumlu bir durumdur.

Ancak acente için aynı sonuçları ifade etmez. Çünkü sigortalının zarar gören kısmı sigorta acentesinin komisyonu hesaplanırken, bu hasarlı poliçeler komisyon bedelinden düşülür. Bunun yanı sıra rücu hakkındaki bilgilere rücu modülünden ulaşabilirsiniz. Bazı hasarlarda sigorta şirketi karşı taraf haksız ise bedelin karşı taraftan alır buna rücu denir biliyoruz.

Ancak bedeli karşı taraftan aldığı için bu poliçenin komisyonunu da sigorta acentesine vermek zorundadır. Ancak sigorta acentesi bu rücu oranlarını kendisi takip etmek zorundadır. Yoksa buradaki komisyonundan mahrum olur. Zaten acente kendisi takip etmezse bu durumdan haberdar olması zordur. Sigorta şirketleri de bu oranları acentenin bilmesini istemezler.

Çünkü Acenteler öğrenirlerse komisyon vereceklerdir. Sigorta paket programındaki hasar rücu oranları listesi yardımıyla acente sigorta şirketi tarafından girilen rücu oranların takip edebilmektedirler.

Hasar oranları rücu penceresine ulaşmak için sigorta paket programında ana mönüde raporlar, hasar raporları ve hasar rücu oranları listesi seçildiğinde ulaşılır.

The screenshot shows a software interface for managing damage recourse rates. The left sidebar contains a tree view with the following items:

- Hesap Raporları
- Günlük İşlemler / Kasa / Banka Raporları
- Poliçe Raporları
- Müşteri Taksit Raporları
- Tahsilat Raporları
- Tali / Prodüktör Raporları
- Şirket Raporları
- Kambiyo Raporları
- Hasar Raporları
  - Genel Hasar Listesi
  - Hasar Rucu Oranları Listesi (selected)
- Kıymetli Evrak Raporları
- Sistem Raporları
- Döviz Raporları
- Teklif Raporları
- Grafik Raporlar

The main area is titled 'Hasar Rucu Oranları Listesi' and contains a 'Liste Kriterleri' (List Criteria) section with the following filters:

- Dosya Durumu: TÜMÜ
- Sigorta Şirketi: [Empty]
- Hesap Adı: [Empty]
- Grup Adı: [Empty]
- Plaka No: [Empty]
- Poliçe/Zeyl No: [Empty]
- Dosya No: [Empty]
- Servis: [Empty]
- Eksper: [Empty]
- Poliçe Türü: TÜMÜ
- Tali Acente: MERKEZ
- Bildirim Tarihi: 15.03.2007 - 15.03.2007
- Şube: TÜMÜ

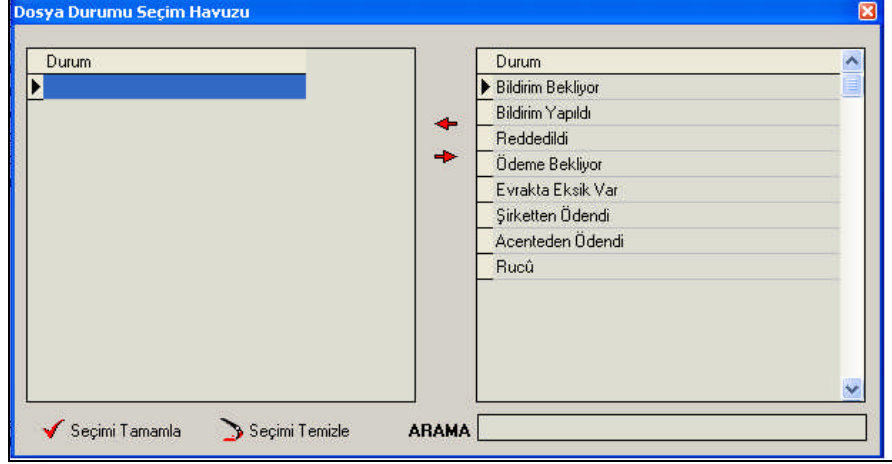
Below the filters, there is a text box that says 'Verilen Kriterlere göre Hasar Rucu oranlarını Listeler.' (List the damage recourse rates according to the given criteria).

The bottom status bar shows 'Raporu Listele' (List Report) and 'Rapor Şablonu: Hasar Rucu Oranları Listesi' (Report Template: Damage Recourse Rates List).

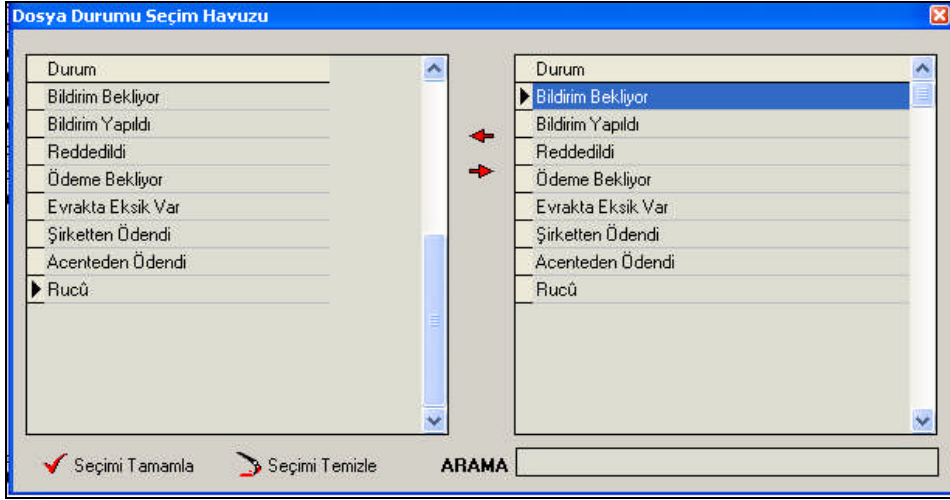
Hasar rücu oranları listesini penceresini açıklayalım:

## 1.Aşama: Dosya Durumu

Dosya durumunun karşısındaki kitaba benzeyen çoklu seçenek düğmesine tıklıyoruz. Karşımıza aşağıdaki pencere gelecektir.



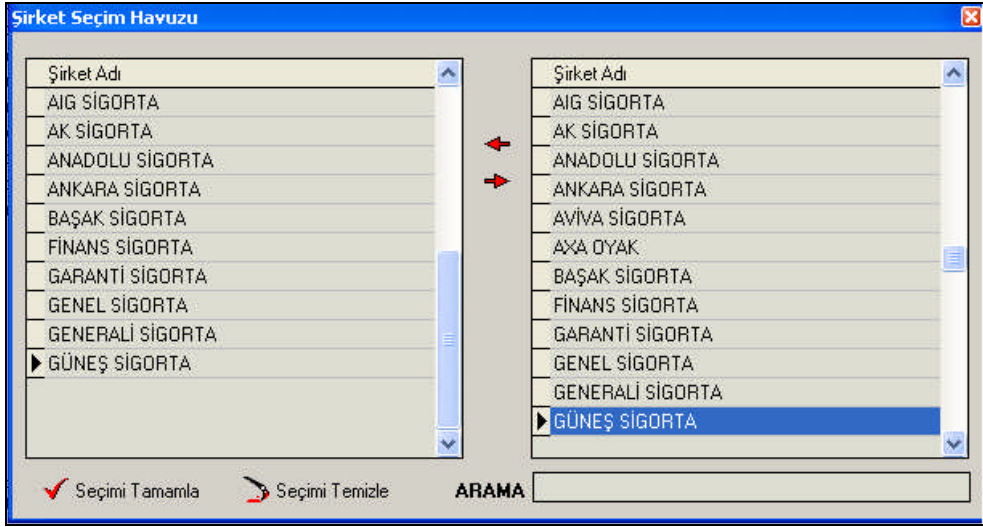
Görüntülenmesini istediğimiz hasarları belirliyoruz. Durum kısmında sağ tarafta olan bildirimleri tek tek seçip kırmızı ok tuşuyla sol tarafa geçiriyoruz.



Seçimleri tamamladıktan sonra **Seçim Tamamla** butonuna basıp işlemi tamamlıyoruz.

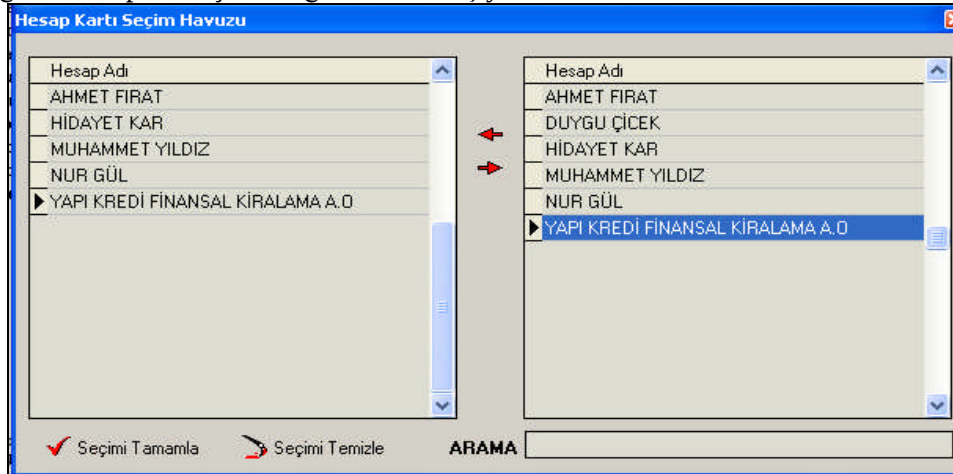
## 2.Aşama: Sigorta Şirketi

Çalıştığımız veya müşterinin poliçesi hangi sigorta şirketine aitse o sigorta şirketini seçmek için kullandığımız bölümdür. Ayrıca bu bölüm kullanarak çok seçenek denilen olayı da kullanabiliriz. Yani birden fazla sigorta şirketine ait dökümleri isteyebiliriz bu bölümü kullanarak. Sigorta şirketinin karşısındaki çoklu seçenek düğmesine tıklıyoruz.



Gelen pencereden Güneş Sigorta yı seçerek Seçimi Tamamla düğmesine tıklayarak seçimi bitiriyoruz.

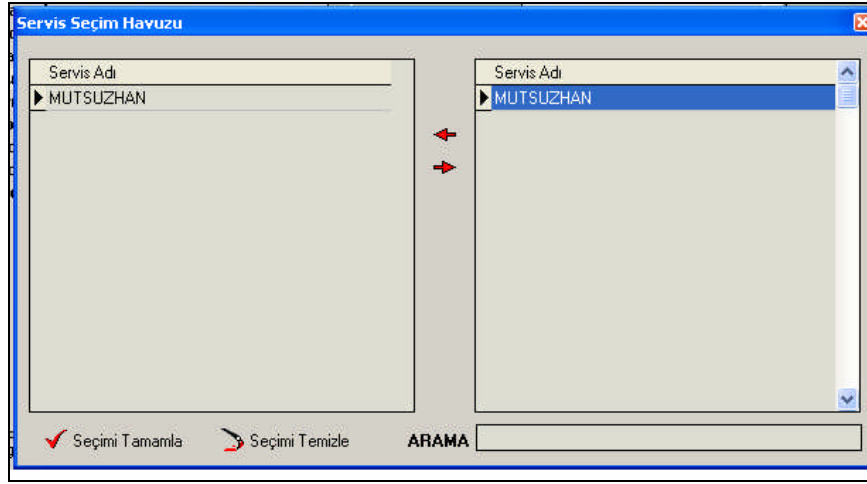
**3.Aşama Hesap Adı:** Listelenmesini istediğimiz hesapların seçildiği bölümdür. Bu bölümü kullanarak birden fazla hesap seçme imkanımız mevcuttur. Hesap adı kısmının karşısındaki çoklu seçeneğe tıklayarak hesap kartı seçim havuzunu açıyoruz ve buradan istediğimiz hesapları seçerek diğer bölüme taşıyoruz.



Daha sonra Seçimi **Tamamla düğmesine** basarak seçimi tamamlıyoruz.

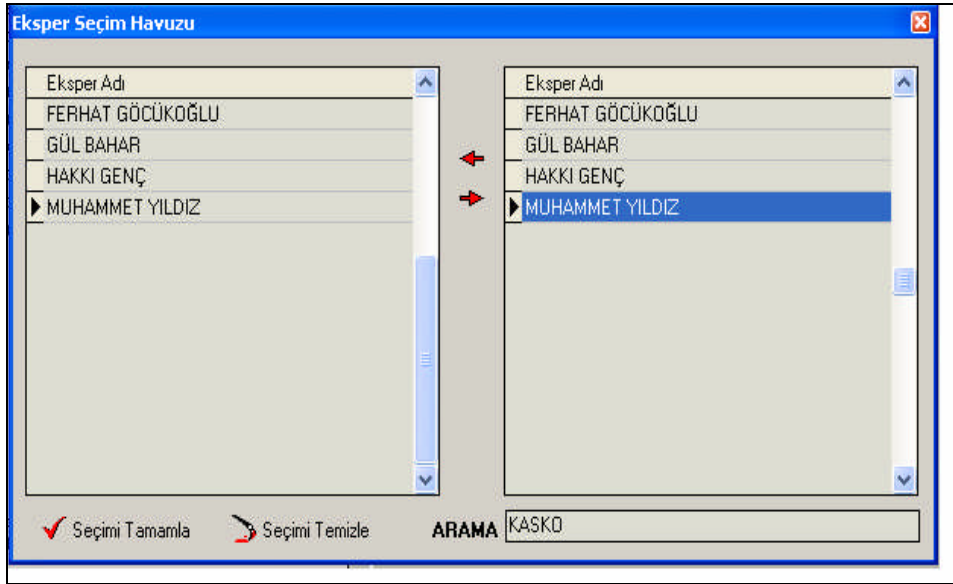
#### 4. Aşama: Servis

Servis düğmesi kullanılarak yapılan seçimi daha çok özele indirebiliriz. Belirli servislerdeki hasarları özellikle listelemek isteyebiliriz.



### 5 Aşama: Ekspert

Ekspert düğmesi kullanılarak yapılan seçimi daha çok özele indirebiliriz. Ekspert seçimini yapabiliriz. Örneğin; belirli bir ekspertin gittiği listeleri görmek isteyebiliriz.



### 6.Aşama: Diğer Seçimler

Diğer seçimler kısmında aracın plakasını, poliçe zeyl(değişiklik) numarasını, poliçe türü, veya bildirim tarihi gibi seçimlerle daha çok özele inebiliriz.

Bütün bu seçimleri yaptıktan sonra hasar rücu oranları penceresinin görünümü şu şekilde olacaktır.

Hesap Raporları

Günlük İşlemler / Kasa / Banka Raporları

Police Raporları

Müşteri Taksit Raporları

Tahsilat Raporları

Tali / Prodüktör Raporları

Şirket Raporları

Kambiyo Raporları

Hasar Raporları

• Genel Hasar Listesi

• **Hasar Rucu Oranları Listesi**

Kıymetli Evrak Raporları

Sistem Raporları

Döviz Raporları

Teklif Raporları

Grafik Raporları

Verilen Kriterlere göreHasar Rucu oranlarını Listeler.

Hasar Rucu Oranları Listesi

Liste Kriterleri

Dosya Durumu

TÜMÜ

✓

Sigorta Şirketi

✓

Hesap Adı

✓

Grup Adı

Plaka No

☐

Police/Zeyl No

☐

Dosya No

☐

Servis

✓

Eksper

✓

Police Tüüü

TÜMÜ

✓

Tali Acente

☐

MERKEZ

Bildirim Tarihi

☐

16.03.2007

16.03.2007

Şube

TÜMÜ

Raporu Liste

Rapor Sablonu

Hasar Rucu Oranları Listesi

Tüm seçimleri yaptıktan sonra artık hasar rucu oranları listesini görüntüleyerek inceleyebiliriz. Yapmamız gereken tek şey pencerenin sol alt köşesindeki **Raporu Liste** düğmesine basmaktır. Düğmeye basarak listeyi görüntüleyelim.

### HASAR RUCU ORANLARI LİSTESİ

#### Listeleme Kriterleri

Şirket Şube: (ÇOKLU SEÇİM), Dönem: (ÇOKLU SEÇİM), Hesap Adı: (ÇOKLU SEÇİM)

| Şirket                           | Police Türü          | Police/Zeyl No | Plaka      | Hasar Tarihi | Tahmini Hasar (YTL) | Tahmini Hasar (DVZ) | Rucu Oranı | Rucu Tutarı (YTL) | Rucu Tutarı (DVZ) |
|----------------------------------|----------------------|----------------|------------|--------------|---------------------|---------------------|------------|-------------------|-------------------|
| 320 000004                       | KASKO EKSTRA PLUS PO | 1-1            | 34.MF.1453 | 12.03.2007   | 50,00               | 0,00                | %0,00      | 0,00              | 0,00              |
| MUHAMMET YILDIZ                  |                      |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |
| 320 000003                       | KASKO                | 12-1           | 34.MF.1453 | 12.03.2007   | 50,00               | 0,00                | %0,00      | 0,00              | 0,00              |
| MUHAMMET YILDIZ                  |                      |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |
|                                  | KASKO                | 5-4            | 34.MY.638  | 13.03.2007   | 100,00              | 0,00                | %0,00      | 0,00              | 0,00              |
| NUR GÜL                          |                      |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |
| 320 000003                       | KASKO                | 1-1            | 34.MY.638  | 13.03.2007   | 100,00              | 0,00                | %0,00      | 0,00              | 0,00              |
| NUR GÜL                          |                      |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |
| 320 00001                        | KASKO                | 328-0          | 34 BY 7295 | 15.03.2007   | 250,00              | 0,00                | %0,00      | 0,00              | 0,00              |
| YAPI KREDİ FİNANSAL KİRALAMA A.Ö |                      |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |
| 320 00001                        | KASKO                | 28155853-1     | 34 BY 7295 | 16.04.2007   | 250,00              | 0,00                | %0,00      | 0,00              | 0,00              |
| YAPI KREDİ FİNANSAL KİRALAMA A.Ö |                      |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |
| TOPLAM                           | 6                    |                |            |              |                     |                     |            |                   |                   |

16.03.2007-11:14:32-1

Sayfa 1

Yukarıdaki rapora baktığımızda rucu ile ilgili herhangi bir veri girilmişse tamamı gözükecektir. Acentede bu bilgiler doğrultusunda komisyonunu hesaplayabilecektir.

## UYGULAMA FAALİYETİ

| İşlem Basamakları                                                    | Öneriler                                        |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ➤ Genel Hasar listesini anlatınız                                    | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesi görüntüleme ana sayfasını anlatınız.           | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesinde Dosya Durumu menüsünü anlatınız.            | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesinde Sigorta Şirketi menüsünü anlatınız.         | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesinde Hesap adı menüsünü anlatınız.               | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesinde Servis menüsünü anlatınız.                  | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesinde Ekspert menüsünü anlatınız.                 | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Genel hasar listesi rapor almayı anlatınız.                        | ➤ Genel hasar listesi kısmını okuyunuz.         |
| ➤ Hasar rücu oranları listesini anlatınız.                           | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |
| ➤ Hasar rücu oranları listesinde Dosya Durumu menüsünü anlatınız.    | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |
| ➤ Hasar rücu oranları listesinde Sigorta Şirketi menüsünü anlatınız. | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |
| ➤ Hasar rücu oranları listesinde Hesap adı menüsünü anlatınız.       | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |
| ➤ Hasar rücu oranları listesinde Servis menüsünü anlatınız.          | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |
| ➤ Hasar rücu oranları listesinde Ekspert menüsünü anlatınız.         | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |
| ➤ Hasar rücu oranları listesi rapor almayı anlatınız.                | ➤ Hasar rücu oranları listesi kısmını okuyunuz. |

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

### A. ÖLÇME SORULARI

Bu faaliyet sonucunda hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayınız. Soruların sadece bir doğru cevabı vardır.

1. Hasar rapor listeleri aşağıdaki mönülerden hangisinin yardımıyla görüntülerin?  
A) Raporlar 1      B) Raporlar 2      C) Raporlar 3      D) Raporlar 4
2. Genel Hasar listesi penceresindeyken sadece belirli müşterilere ait hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini tercih etmeliyiz?

A) Dosya Durumu TÜMÜ  

B) Hesap Adı  

C) Sigorta Şirketi  

D) Grup Adı  

3. Genel Hasar listesi penceresindeyken sadece belirli sigorta şirketlerine ait hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini tercih etmeliyiz?

A) Dosya Durumu TÜMÜ  

B) Hesap Adı  

C) Sigorta Şirketi  

D) Grup Adı  

4. Genel Hasar listesi penceresindeyken eksik evrak olan müşterilerimizi takip etmek için aşağıdaki seçeneklerden hangisini tercih etmeliyiz?

A) Dosya Durumu TÜMÜ  

B) Hesap Adı  

C) Sigorta Şirketi  

D) Grup Adı  

5. X eksperinin rücuya kalan hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmamız gerekir?

- A) Hasar Yönetimi                      B) Hasar rücu oranları listesi  
C) Hasar kartları                        D) Genel hasar listesi

6. Hasar rücu oranları listesini kullanarak X eksperinin rücuya kalan hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmamız gerekir?

A)  Police/Zeyl No

B)  Police Türü  TÜMÜ

C)  Ekşper

D)  Şube  TÜMÜ

7. Herhangi bir müşterimize ait rücuya kalan hasarının durumunu öğrenmek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmamız gerekir?

A)  Police/Zeyl No

B)  Police Türü  TÜMÜ

C)  Ekşper

D)  Hesap Adı

8. X servisinde tamire alınan, ve karşı tarafın suçlu olduğu için ödeyeceği hasarı görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmamız gerekir?

A)  Servis

B)  Police Türü  TÜMÜ

C)  Ekşper

D)  Hesap Adı

9. Hasar rücu oranları listesi penceresindeyken sadece belirli sigorta şirketlerine ait hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini tercih etmeliyiz?

A)  Dosya Durumu  TÜMÜ

B)  Hesap Adı

C)  Sigorta Şirketi

D)  Grup Adı

10. X servisindeki hasarlı araçları görüntülemek için aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmalıyız?

A) Dosya Durumu TÜMÜ

B) Hesap Adı

C) Grup Adı

D) Servis

11. Plakası bilinen bir aracın hasar durumunu görmek için aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmalıyız?

A) Plaka No

B) Poliçe Türü TÜMÜ

C) Ekspert

D) Hesap Adı

**Cevaplarınızı cevap anahtarı ile karşılaştırınız**

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı modülün sonundaki cevap anahtarı ile karşılaştırınız. Doğru cevap sayınızı belirleyerek kendinizi değerlendiriniz. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt yaşadığınız sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrar inceleyiniz

Tüm sorulara doğru cevap verdiyseniz diğer faaliyete geçiniz.

## B. UYGULAMALI TEST

| Gözlenecek Davranış                                                                    | Evet | Hayır |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| Hasarlara ait raporları paket programın raporlar bölümünden mi elde ediyoruz.          |      |       |
| Her hangi bir müşteriye ait hasar raporlarını çıktı olarak alabilir miyiz?             |      |       |
| Görüntülenmesini istediğimiz hasarların özelliklerini belirleyebilir miyiz?            |      |       |
| Belirli tarihlerdeki müşterilerimizin hasarlarını rapor olarak görüntüleyebilir miyiz? |      |       |
| Hasar raporlarını alırken çoklu seçim yapabilir miyiz?                                 |      |       |
| Çoklu seçimleri yaptıktan sonra raporları görüntülemek için F3 tuşuna mı basmalıyız?   |      |       |
| Raporları görüntüledikten sonra görüntüsünü ayarlayabilir miyiz?                       |      |       |
| Raporları tam ekran görüntüleyebilir miyiz?                                            |      |       |

## DEĞERLENDİRME

Uyguladığınız performans testinde;

Aşağıda belirtilen ölçütlere göre kendinizi değerlendiriniz. Eğer sonuca ulaştıysanız bir sonraki uygulama faaliyetine geçebilirsiniz. Sonuca ulaşamadıysanız uygulama faaliyetini yeniden gözden geçiriniz. Adımların aksayan bölümlerini öğretmeninizle konuşunuz.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ

Modül ile kazandığımız yeterliği aşağıdaki ölçütlere göre değerlendiriniz.

| Gözlenecek Davranış                                                                                                                                                       | Evet | Hayır |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| Eksper katırını tanımlamadan eksper atayabilir miyiz?                                                                                                                     |      |       |
| Servis kartı tanımlamadan servis atayabilir miyiz?                                                                                                                        |      |       |
| Eksper kartının tanımladıktan sonra kaydetmeden çıkarsak eksper kartına daha sonra yeniden ulaşabilir miyiz.?                                                             |      |       |
| Kısa yolla kaydetme tuşu F2 midir?                                                                                                                                        |      |       |
| Kayıtlı bir servisi seçmek için servisin yanındaki ışıklı dosyaya Mouse a tek tıklamamız yeterli olur mu?                                                                 |      |       |
| Hasar dosyası açmak için öncelikle hasar kaydı mı yapmamız gerekir?                                                                                                       |      |       |
| Teminat sınırları dışında kalan hasar talepleri kabul edilir mi?                                                                                                          |      |       |
| Hasarlı araç bilgilerini girmek için araç bilgileri butonunun yanındaki ışıklı dosyaya tıklamamız yeterli olur mu?                                                        |      |       |
| Bir müşteriye ait hasarlı poliçeyi seçmek için müşteriye seçmeden poliçe numarasının karşısındaki ışıklı dosyaya tıklarsak o müşterilerin poliçeleri karışımıza gelir mi? |      |       |
| Müşteriye ait poliçeleri görüntülemek için müşteriye seçtikten sonra mı poliçe numarasının karşısındaki ışıklı dosyaya tıklamamız gerekir?                                |      |       |
| Hasar durumunu durum izleme sekmesinden izleyebilir miyiz?                                                                                                                |      |       |
| Hasarlı dosya işlemlerini hasar dosyası hazırlama sekmesinden mi yapıyoruz.                                                                                               |      |       |
| Eksik evrak varsa bunu paket programda ilgili yere yazmak zorunda mıyız?                                                                                                  |      |       |
| Hasar ödemesi ret edildiği zaman paket programda nedeni açıklama olarak belirtilir mi?                                                                                    |      |       |
| Ödenen hasarların durumunu izleyebilir miyiz?                                                                                                                             |      |       |
| Rücu oranlarını paket programdan görebilir miyiz?                                                                                                                         |      |       |

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Uyguladığınız performans testinde; aşağıda belirtilen ölçütlere göre kendinizi değerlendiriniz. Eğer sonuca ulaşıyorsanız bir sonraki uygulama faaliyetine geçebilirsiniz. Sonucu ulaşamadıysanız uygulama faaliyetini yeniden gözden geçiriniz. Adımların aksayan bölümlerini öğretmeninizle konuşunuz.

**Bu modül sonucunda hangi bilgileri kazandığınızı, aşağıdaki soruları cevaplayınız. Soruların sadece bir doğru cevabı vardır.**

1. Sigorta poliçesi yaptırılmış bir araç peşinatı yatırılmadan kazaya uğramıştır. Sigorta şirketinin bu durumdaki tavrı ne olacaktır.  
A) Zararı öder B) Zararı ödemez.  
C) Peşinatın yatırılmasını ister. D) Eksper atamasını yapar.
2. Hasar dosyası açılarak işleme konan hasarların durumundaki değişikliği hangi bölümü kullanarak yapıyoruz?  
A) Rücu B) Hasar dosyası hazırlama  
C) Durum izleme D) Dosya işlemleri
3. Hasar izleme penceresinden silmek istediğimiz bilgileri nasıl sileriz?  
A) F3 B) F4 C) F5 D) F6
4. Genel Hasar listesi penceresindeyken sadece belirli müşterilere ait hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini tercih etmeliyiz?

A) Dosya Durumu TÜMÜ

B) Hesap Adı

C) Sigorta Şirketi

D) Grup Adı

5. X eksperinin rücuca kalan hasarları görüntülemek istersek aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmamız gerekir?  
A) Hasar Yönetimi B) Hasar rücu oranları listesi  
C) Hasar kartları D) Genel hasar listesi

6. X servisindeki hasarlı araçları görüntülemek için aşağıdaki seçeneklerden hangisini kullanmalıyız?

- A) Dosya Durumu TÜMÜ
- B) Hesap Adı
- C) Grup Adı
- D) Servis

## UYGULAMALI TEST

| Değerlendirme Ölçütleri                                                                                            | Evet | Hayır |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| Hasar ihbarında bulunmadan hasar dosyası açılabilir mi?                                                            |      |       |
| Servis ve eksper kartlarının sisteme tanıtıldıktan sonra mı seçim yapılır?                                         |      |       |
| Sisteme tanıtılmış bir eksper sistemden silebilir miyiz?                                                           |      |       |
| Hasar dosyası hazırlanmadan hasar dosyası izlenebilir mi?                                                          |      |       |
| Kasko poliçesi satın almış bir müşterinin araç bilgileri sisteme kayıt edilir mi?                                  |      |       |
| Sisteme kayıt yapılan bilgiler sonradan değiştirilebilir mi?                                                       |      |       |
| Görüntülenmesini istediğimiz hasarların özelliklerini ve ayrıntılarını belirleyebilir miyiz?                       |      |       |
| Çoklu seçimleri yaptıktan sonra raporları görüntülemek için F3 tuşuna mı basmalıyız?                               |      |       |
| Raporları görüntüledikten sonra görüntüsünü ayarlayabilir miyiz?                                                   |      |       |
| Hasarlı araç bilgilerini girmek için araç bilgileri butonunun yanındaki ışıklı dosyaya tıklamamız yeterli olur mu? |      |       |
| Hasarlı dosya işlemlerini hasar dosyası hazırlama sekmesinden mi yapıyoruz.                                        |      |       |
| Rücu oranlarını paket programdan görebilir miyiz?                                                                  |      |       |

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ 1 CEVAP ANAHTARI

| Sorular | Cevaplar | Sorular | Cevaplar |
|---------|----------|---------|----------|
| 1-      | D        | 6-      | C        |
| 2-      | C        | 7-      | D        |
| 3-      | B        | 8-      | A        |
| 4-      | A        | 9-      | B        |
| 5-      | B        | 10-     | C        |

## ÖĞRENME FAALİYETİ 2 CEVAP ANAHTARI

| Sorular | Cevaplar | Sorular | Cevaplar |
|---------|----------|---------|----------|
| 1-      | A        | 7-      | D        |
| 2-      | B        | 8-      | A        |
| 3-      | C        | 9-      | C        |
| 4-      | A        | 10-     | D        |
| 5-      | B        | 11-     | A        |
| 6-      | C        |         |          |

## MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

| Sorular | Cevaplar | Sorular | Cevaplar |
|---------|----------|---------|----------|
| 1-      | B        | 5-      | B        |
| 2-      | D        | 6-      | D        |
| 3-      | C        |         |          |
| 4-      | B        |         |          |

Cevaplarınızı cevap anahtarları ile karşılaştırarak kendinizi değerlendiriniz.

## ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- Polisoft Şirketi
- [www.Polisoft.com.tr](http://www.Polisoft.com.tr)

## KAYNAKÇA

- Polisoft Şirketi
- [www.Polisoft.com.tr](http://www.Polisoft.com.tr)