

**HASARLI ARAÇ
İŞLEMLERİ DERSİ
ÖZET NOTU**

HAZIRLAYAN

MEHMET KÜÇÜKDAĞ

HASAR TESPİTİ MODÜLÜ DERS NOTLARI

Hasarlı Aracı Kaldırma (Çekme ve Kurtarma) Yöntemleri – Ders Notu

Hasarlı araçların olay yerinden kaldırılması, trafik güvenliğini sağlamak, yolu açmak ve ikincil kazaları önlemek amacıyla yapılan teknik bir işlemdir. Bu işlem sırasında araç hasarı, yol durumu ve güvenlik öncelikli olarak değerlendirilir.

1. Genel İlkeler

- Önce **olay yeri güvenliği** sağlanır (reflektör, uyarı ışıkları, trafik yönlendirme).
- Araçta **yakıt sızıntısı, yangın riski** kontrol edilir.
- Mümkünse araç **fotoğraflanır / tutanak tutulur**.
- Yol trafiği tamamen güvenli hale getirilmeden kaldırma işlemi yapılmaz.

2. Hasarlı Araç Kaldırma Yöntemleri

2.1. Çekici (Kanca / Vinçli Çekici) Yöntemi

- Aracın ön veya arka kısmına kanca bağlanır.
- Araç tekerlekleri yerde sürüklenerek çekilir.
- Avantaj:** Hızlı ve pratik
- Dezavantaj:** Araçta ek hasar oluşturabilir

2.2. Platform (Düz Yataklı) Çekici

- Araç tamamen platform üzerine alınır.
- Hidrolik sistemle platform eğilir ve araç çekilir.
- Avantaj:** En güvenli yöntem, ek hasar riski düşük
- Dezavantaj:** Daha yavaş ve maliyetli

2.3. Tekerlek Kaldırma (Wheel-Lift) Sistemi

- Aracın ön veya arka tekerlekleri kaldırılır.
- Diğer tekerlekler yerde kalır.

- **Avantaj:** Dar alanlarda kullanım kolaylığı
 - **Dezavantaj:** Uzun mesafede uygun değildir
-

2.4. Vinç (Kurtarma Vinci) ile Kaldırma

- Araç ağır hasarlıysa veya devrildiyse kullanılır.
 - Halat/kanca sistemi ile araç kaldırılır.
 - **Avantaj:** Zor durumlarda etkilidir
 - **Dezavantaj:** Profesyonel ekip gerektirir
-

2.5. Hava Yastığı (Pnömatik Kaldırma) Yöntemi

- Aracın altına yüksek basınçlı hava yastıkları yerleştirilir.
 - Araç kontrollü şekilde yükseltilir.
 - **Avantaj:** Devrilmiş araçlarda güvenli kaldırma
 - **Dezavantaj:** Özel ekipman gerektirir
-

3. Güvenlik Önlemleri

- Reflektörlü yelek kullanımı zorunludur.
- Trafik akışı kontrollü şekilde yönlendirilmelidir.
- Aracın ani hareket etmesi engellenmelidir.
- Yakıt ve elektrik sistemi kontrol edilmelidir.

Hasarlı Aracı Taşıma Yöntemleri – Ders Notu

Hasarlı araçların taşınması, olay yerinden güvenli şekilde alınan aracın **çekiciye yüklenmesi ve hedef noktaya (otopark, yediemin, servis vb.) ulaştırılması** sürecidir. Bu süreçte amaç, araca daha fazla zarar vermeden ve trafik güvenliğini riske atmadan taşıma işlemini tamamlamaktır.

1. Genel İlkeler

- Araç **hasar durumuna uygun yöntemle** taşınmalıdır.

- Taşıma sırasında araç **sabitlenmeli ve kayması önlenmelidir**.
 - Fren sistemi, direksiyon ve tekerlek durumu dikkate alınır.
 - Yakıt sızıntısı ve yangın riski kontrol edilir.
 - Trafik kurallarına ve çekici yönetmeliklerine uyulur.
-

2. Hasarlı Araç Taşıma Yöntemleri

2.1. Platform (Düz Yataklı) Taşıma

- Araç tamamen çekici platformuna yüklenir.
- Hidrolik sistemle platform yere indirilir ve araç çekilir.
- Araç sabitlenerek taşınır.

Avantajları:

- En güvenli taşıma yöntemidir
- Araçta ek hasar oluşmaz
- Tüm araç tiplerine uygundur

Dezavantajları:

- Maliyet yüksektir
 - Daha fazla zaman alır
-

2.2. Kısmi Kaldırma (Wheel-Lift) Taşıma

- Aracın ön veya arka tekerlekleri kaldırılır.
- Diğer tekerlekler çekici üzerinde veya yerde kalır.

Avantajları:

- Hızlıdır
- Dar alanlarda kullanılabilir

Dezavantajları:

- Uzun mesafe taşıma için uygun değildir
 - Aktarma organlarına zarar verebilir
-

2.3. Çekme (Halat / Bar ile) Taşıma

- Araç, başka bir çekici veya araç tarafından çekilir.
- Halat veya çekme demiri kullanılır.

Avantajları:

- Acil durumlarda pratiktir
- Ek ekipman gerektirmez

Dezavantajları:

- Güvenlik riski yüksektir
 - Direksiyon ve fren sistemi çalışır durumda olmalıdır
 - Trafikte sınırlı kullanım
-

2.4. Vinçli Yükleme ve Taşıma

- Hasarlı veya hareket edemeyen araç vinç ile çekiciye alınır.
- Daha sonra platform veya taşıyıcıya sabitlenir.

Avantajları:

- Ağır hasarlı araçlar için uygundur
- Devrilmiş araçlar taşınabilir

Dezavantajları:

- Profesyonel ekip gerektirir
 - Dikkatli çalışma zorunludur
-

2.5. Özel Sabitleme ile Taşıma

- Araç çekiciye yüklendikten sonra:
 - Zincir
 - Kayış (ratchet)
 - Tekerlek kilitleme sistemleri kullanılır.

Amaç:

- Araç hareketini tamamen engellemek

- Güvenli taşıma sağlamak
-

3. Taşıma Sırasında Güvenlik Önlemleri

- Araç çekiciye **sağlam şekilde bağlanmalıdır**
- Ani fren ve hızlanmadan kaçınılmalıdır
- Trafik kurallarına uygun hızda gidilmelidir
- Gece taşımalarında reflektör ve ışıklandırma kullanılmalıdır
- Yük dengesi kontrol edilmelidir

Araç Hasar Tespitinin Temel İlkeleri – Ders Notu

Araç hasar tespiti, bir trafik kazası veya dış etken sonucu oluşan zararların **teknik olarak incelenmesi, kaydedilmesi ve raporlanması** sürecidir. Amaç, aracın gerçek hasar durumunu doğru şekilde ortaya koymaktır.

1. Genel Amaç

- Aracın **hasar seviyesini belirlemek**
 - Onarım veya değişim kararına temel oluşturmak
 - Sigorta işlemlerine veri sağlamak
 - Hukuki ve teknik kayıt oluşturmak
-

2. Araç Hasar Tespitinin Temel İlkeleri

2.1. Tarafsızlık İlkesi

- Tespit işlemi **kişisel görüşlerden bağımsız** yapılmalıdır.
 - Ekspert veya uzman, hiçbir tarafı avantajlı duruma getirmemelidir.
 - Hasar olduğundan az ya da fazla gösterilmemelidir.
-

2.2. Doğruluk İlkesi

- Tüm hasarlar **gerçek duruma uygun şekilde** belirlenmelidir.
- Yanlış veya eksik tespit, ciddi mali ve hukuki sorunlara yol açar.

- Şüpheli durumlar ayrıca incelenmelidir.
-

2.3. Kapsamlı İnceleme İlkesi

- Araç sadece dış görünüşe göre değil, tüm sistemleriyle incelenmelidir:
 - Kaporta ve boya
 - Şasi ve gövde
 - Motor ve mekanik aksam
 - Elektrik ve elektronik sistemler
 - Gizli hasarlar kontrol edilmelidir.
-

2.4. Sistematik İnceleme İlkesi

- Araç belirli bir sırayla incelenir:
 1. Dış kaporta
 2. İç donanım
 3. Mekanik sistemler
 4. Alt takım ve şasi
 - Bu yöntem hata payını azaltır.
-

2.5. Belgelendirme İlkesi

- Hasar fotoğraf, video ve rapor ile kayıt altına alınmalıdır.
 - Ekspertiz raporu resmi belge niteliği taşır.
 - Tüm değişim ve onarım ihtiyaçları yazılmalıdır.
-

2.6. Güvenlik İlkesi

- İnceleme sırasında hem araç hem kişi güvenliği sağlanmalıdır.
 - Yangın, yakıt sızıntısı ve elektrik riskleri kontrol edilmelidir.
 - Araç güvenli alanda incelenmelidir.
-

3. Dikkat Edilecek Hususlar

- Eski hasar ile yeni hasar ayrımı yapılmalıdır.
- Gizli hasar ihtimali göz ardı edilmemelidir.
- Parça değişimi ve onarım kararı doğru verilmelidir.
- Araç geçmişi (kaza ve bakım kayıtları) dikkate alınmalıdır.

Hasarlı Araçlarla İlgili Teknik Bilgi Kaynakları – Ders Notu

Hasarlı araçların incelenmesi, onarımı ve değerlendirilmesi için kullanılan teknik bilgi kaynakları; doğru hasar tespiti, onarım planı ve maliyet hesaplaması açısından büyük önem taşır.

1. Üretici (Fabrika) Teknik Dokümanları

- Araç üreticisinin hazırladığı **servis ve bakım kılavuzlarıdır.**
- İçerir:
 - Teknik özellikler
 - Parça ölçüleri ve bağlantı noktaları
 - Onarım prosedürleri
 - Şasi ölçü değerleri

Önemi:

- En güvenilir bilgi kaynağıdır.
 - Orijinal onarım standartlarını belirler.
-

2. Servis (Bakım-Onarım) Kılavuzları

- Yetkili servisler tarafından kullanılan teknik dokümanlardır.
- İçerir:
 - Arıza tespit yöntemleri
 - Parça sökme-takma adımları
 - Elektrik ve elektronik şemalar

Önemi:

- Doğru ve standart onarım sağlar.
 - Uygulama aşamasında yol gösterir.
-

3. Ekspertiz Raporları

- Araç hasarının detaylı şekilde incelendiği resmi belgelerdir.
- İçerir:
 - Hasar türü ve seviyesi
 - Değişmesi gereken parçalar
 - Onarım maliyeti

Önemi:

- Sigorta ve hukuki süreçlerde kullanılır.
 - Resmi delil niteliği taşır.
-

4. Sigorta Şirketi Hasar Kayıtları

- Daha önceki kazalara ait kayıtları içerir.
- İçerir:
 - Hasar geçmişi
 - Ödenen tazminatlar
 - Onarım kayıtları

Önemi:

- Aracın geçmiş hasar durumu anlaşılır.
 - İkinci el değer tespiti için kullanılır.
-

5. Teknik Veri Tabanları ve Yazılımlar

- Dijital ortamda kullanılan profesyonel sistemlerdir.
- Örnek içerik:
 - Parça katalogları
 - İşçilik süreleri

- Onarım maliyet hesaplama sistemleri

Önemi:

- Hızlı ve standart bilgi sağlar.
 - Ekspertiz süreçlerini kolaylaştırır.
-

6. Şasi ve Ölçüm Cihazları Verileri

- Araç gövdesi ve şasi ölçümlerini gösteren teknik verilerdir.
- Kullanılan ekipmanlar:
 - Şasi ölçüm cihazları
 - Dijital lazer ölçüm sistemleri

Önemi:

- Yapısal hasarların doğru tespitini sağlar.
 - Güvenli onarım için gereklidir.
-

7. Uzman Görüşleri ve Teknik Eğitim Kaynakları

- Alanında uzman teknisyen ve mühendislerin bilgileri
- Mesleki eğitim notları ve teknik kurs içerikleri

Önemi:

- Pratik deneyim kazandırır.
- Teorik bilgiyi destekler.

Hasarlı Aracın Kontrolleri – Ders Notu

Hasarlı araç kontrolü, kaza sonrası aracın **güvenlik, mekanik ve yapısal açıdan incelenmesi** sürecidir. Amaç, aracın trafiğe çıkıp çıkamayacağını belirlemek ve hasarın boyutunu tespit etmektir.

1. Genel Amaç

- Aracın **güvenli olup olmadığını belirlemek**
- Görünür ve gizli hasarları tespit etmek

- Onarım gereksinimlerini ortaya koymak
 - Trafik güvenliğini sağlamak
-

2. Hasarlı Araç Kontrol Aşamaları

2.1. Dış Görsel Kontrol

- Kaporta, tampon, kapılar ve camlar incelenir
 - Ezilme, kırık, çatlak ve boya hasarı kontrol edilir
 - Far ve sinyallerin durumu değerlendirilir
-

2.2. Şasi ve Gövde Kontrolü

- Şaside eğilme, çatlama veya burkulma olup olmadığı incelenir
 - Araç gövde ölçüleri fabrika değerleriyle karşılaştırılır
 - Yapısal bütünlük kontrol edilir
-

2.3. Motor ve Mekanik Kontrol

- Motorun çalışıp çalışmadığı kontrol edilir
 - Yağ, su ve yakıt kaçakları incelenir
 - Süspansiyon ve direksiyon sistemi değerlendirilir
-

2.4. Fren Sistemi Kontrolü

- Fren hidroliği ve balata durumu kontrol edilir
 - Fren pedalının tepkisi test edilir
 - ABS ve diğer elektronik fren sistemleri incelenir
-

2.5. Elektrik ve Elektronik Sistem Kontrolü

- Akü durumu ve bağlantılar kontrol edilir
- Airbag (hava yastığı) sistemleri incelenir
- Sensörler, ışıklar ve gösterge paneli test edilir

2.6. Lastik ve Jant Kontrolü

- Lastiklerde yırtık, patlak veya aşınma kontrol edilir
 - Jantlarda eğilme veya kırılma olup olmadığı incelenir
 - Hava basıncı ölçülür
-

3. Güvenlik Kontrolleri

- Yakıt sızıntısı kontrol edilir
 - Yangın riski değerlendirilir
 - Araç içinde gevşek veya tehlikeli parçalar kontrol edilir
 - Airbag patlama durumu incelenir
-

4. Yol Testi (Gerekirse)

- Direksiyon tepkisi kontrol edilir
- Frenleme performansı test edilir
- Ses ve titreşimler değerlendirilir

Hasarlı Aracın Onarım Planı ve Güvenliği – Ders Notu

Hasarlı araç onarım planı, kazaya uğramış bir aracın **güvenli, sistemli ve doğru yöntemlerle tekrar kullanılabilir hale getirilmesi için yapılan planlamadır**. Bu süreçte hem teknik doğruluk hem de iş güvenliği esastır.

1. Onarım Planının Amacı

- Aracın **güvenli şekilde onarılmasını sağlamak**
- Hasarın boyutuna göre doğru işlemleri belirlemek
- Gereksiz parça değişimini önlemek
- Maliyet ve zaman planlaması yapmak
- Aracı fabrika standartlarına uygun hale getirmek

2. Hasarlı Araç Onarım Planı Aşamaları

2.1. Hasar Tespiti ve Analiz

- Araç detaylı şekilde incelenir
- Görünür ve gizli hasarlar belirlenir
- Şasi, motor ve elektronik sistemler kontrol edilir

2.2. Onarım Kararı (Strateji Belirleme)

- Parça **onarım mı değişim mi** olacak belirlenir
- Ağır hasarlı araçlarda ekonomik değerlendirme yapılır
- Sigorta kapsamı kontrol edilir

2.3. Parça ve Malzeme Planlaması

- Gerekli yedek parçalar belirlenir
- Orijinal veya eşdeğer parça seçimi yapılır
- Boya, kaporta ve mekanik malzemeler planlanır

2.4. İşçilik Planlaması

- Yapılacak işlemler sıralanır:
 - Kaporta düzeltme
 - Şasi çekme/doğrultma
 - Mekanik onarım
 - Elektrik sistem tamiri
- İşçilik süreleri belirlenir

2.5. Onarım Süreci Uygulama

- Araç plana uygun şekilde onarılır
- Her aşama kontrol edilerek ilerlenir

- Gerekirse ara testler yapılır
-

2.6. Kalite Kontrol ve Test

- Onarım sonrası tüm sistemler test edilir:
 - Fren sistemi
 - Direksiyon sistemi
 - Elektronik sistemler
 - Yol testi yapılabilir
-

3. Hasarlı Araç Onarımında Güvenlik Önlemleri

3.1. İş Güvenliği (Çalışan Güvenliği)

- Koruyucu ekipman kullanılmalıdır (eldiven, gözlük, iş kıyafeti)
 - Kaldırma ve taşıma ekipmanları doğru kullanılmalıdır
 - Elektrik ve akü bağlantıları güvenli şekilde sökülmelidir
-

3.2. Araç Güvenliği

- Yakıt ve yağ sızıntısı kontrol edilmelidir
 - Airbag sistemine dikkat edilmelidir
 - Yanıcı maddeler uzaklaştırılmalıdır
-

3.3. Atölye Güvenliği

- Yangın söndürücüler hazır olmalıdır
 - Havalandırma sistemi çalışmalıdır
 - Düzenli ve temiz çalışma ortamı sağlanmalıdır
-

4. Kalite ve Standartlara Uyum

- Onarım işlemleri üretici standartlarına uygun olmalıdır
- Orijinal ölçüler ve teknik veriler kullanılmalıdır

- Yapısal güvenlik kesinlikle bozulmamalıdır

Araç Sigorta Türleri – Ders Notu

Araç sigortası, motorlu taşıtların kaza, hasar, hırsızlık ve üçüncü kişilere verilecek zararlar gibi risklere karşı güvence altına alınmasını sağlayan sigorta türleridir.

1. Zorunlu Trafik Sigortası (Karayolu Motorlu Taşıtlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası)

- Türkiye’de **kanunen yaptırılması zorunludur**.
- Trafikte üçüncü kişilere verilen zararları karşılar.

Kapsamı:

- Karşı aracın hasarı
- Karşı tarafın yaralanması veya ölümü
- Üçüncü şahısların mal kaybı

Kapsam dışı:

- Sigortalı aracın kendi hasarı
 - Sürücünün kendi zararları
-

2. Kasko Sigortası

- Araç sahibinin kendi aracını güvence altına alır.
- İsteğe bağlıdır.

Temel Kapsam:

- Kaza sonucu oluşan hasarlar
- Çalınma veya çalınmaya teşebbüs
- Yangın
- Doğal afetler (sel, dolu, deprem vb.)

Ek teminatlar:

- Cam kırılması
- Anahtar kaybı

- Mini onarım hizmetleri
-

3. Mini Kasko (Dar Kapsamlı Kasko)

- Kasko sigortasının daha sınırlı versiyonudur.
- Daha az risk teminatı içerir.

Genellikle kapsar:

- Sadece çarpma ve çarpışma
 - Yangın ve hırsızlık (pakete göre değişir)
-

4. İhtiyari Mali Mesuliyet (İMM) Sigortası

- Trafik sigortasının limitlerini aşan zararları karşılar.
- Ek güvence sağlar.

Kapsam:

- Üçüncü kişilere verilen yüksek maddi zararlar
 - Yaralanma ve ölüm durumlarında ek tazminat
-

5. Ferdi Kaza Sigortası (Araçla İlgili)

- Sürücü ve yolcuları güvence altına alır.
- Kaza sonucu oluşan bedensel zararları karşılar.

Kapsam:

- Kalıcı sakatlık
 - Ölüm tazminatı
 - Tedavi giderleri (poliçeye göre)
-

6. Ek Sigorta Türleri

- Cam sigortası
- Yol yardım sigortası
- Hukuksal koruma sigortası

- Değer kaybı sigortası (bazı poliçelerde)

Kaza Raporunun Kontrolü – Ders Notu

Kaza raporunun kontrolü, trafik kazası sonrası düzenlenen belgelerin **doğruluğunu, tutarlılığını ve eksiksizliğini inceleme sürecidir**. Bu işlem, sigorta, hukuki süreç ve hasar tespiti için büyük önem taşır.

1. Kaza Raporunun Amacı

- Kazanın nasıl meydana geldiğini belgelemek
 - Sorumluluk oranını belirlemek
 - Sigorta işlemlerine temel oluşturmak
 - Hukuki delil sağlamak
-

2. Kaza Raporu Türleri

- Maddi hasarlı kaza tespit tutanağı
 - Yaralanmalı kaza raporu (polis/jandarma raporu)
 - Ölümlü kaza raporu (adli raporlar dahil)
-

3. Kaza Raporu Kontrol Aşamaları

3.1. Belge Doğruluğu Kontrolü

- Raporun resmi olup olmadığı kontrol edilir
 - Tarih, saat ve yer bilgileri incelenir
 - İmza ve mühür doğruluğu kontrol edilir
-

3.2. Taraf Bilgileri Kontrolü

- Sürücü ve araç bilgileri karşılaştırılır
 - Plaka, ruhsat ve sigorta bilgileri doğrulanır
 - Eksik veya hatalı bilgiler tespit edilir
-

3.3. Kaza Şekli ve Tutanak İncelemesi

- Kazanın oluş şekli açıklamaları incelenir
 - Çizim ve krokiler değerlendirilir
 - Çelişkili ifadeler kontrol edilir
-

3.4. Hasar Uyumluluk Kontrolü

- Raporla araçtaki hasarların uyumu karşılaştırılır
 - Hasarların kaza anlatımıyla örtüşüp örtüşmediği incelenir
 - Uyuşmayan hasarlar tespit edilir
-

3.5. Fotoğraf ve Delil Kontrolü

- Olay yeri fotoğrafları incelenir
 - Araç konumları ve çarpışma izleri değerlendirilir
 - Görsel deliller raporla karşılaştırılır
-

4. Dikkat Edilecek Hususlar

- Eksik veya yanlış bilgi varsa düzeltilmelidir
- Sahte veya hatalı rapor ihtimali kontrol edilmelidir
- Sigorta dolandırıcılığına karşı dikkatli olunmalıdır
- Tüm bilgiler birbiriyle tutarlı olmalıdır

Ruhsat, Ehliyet ve Sigorta Poliçesinin Hazırlanması İşlemleri – Ders Notu

Motorlu taşıtlarda ruhsat, ehliyet ve sigorta poliçesi; aracın trafiğe çıkabilmesi, sürücünün yetkinliği ve yasal güvence için gerekli resmi belgelerdir. Bu belgelerin hazırlanması belirli kurallara ve süreçlere göre yapılır.

1. Araç Ruhsatının (Tescil Belgesi) Hazırlanması

1.1. Ruhsat Nedir?

- Aracın kime ait olduğunu ve teknik özelliklerini gösteren resmi belgedir.

1.2. Hazırlama Aşamaları

- Aracın satış veya devir işlemi yapılır
- Noter satış sözleşmesi düzenlenir
- Araç tescil sistemi üzerinden kayıt oluşturulur
- Vergi ve harç işlemleri tamamlanır
- Ruhsat (tescil belgesi) basılır ve teslim edilir

1.3. Ruhsatta Bulunan Bilgiler

- Plaka bilgisi
 - Şasi ve motor numarası
 - Araç sahibi bilgileri
 - Araç markası, modeli ve tipi
-

2. Sürücü Ehliyeti Hazırlanması

2.1. Ehliyet Nedir?

- Kişinin araç kullanma yetkisini gösteren resmi belgedir.

2.2. Hazırlama Süreci

- Sürücü kursuna kayıt
- Teorik eğitim ve sınav
- Direksiyon eğitimi ve sınav
- Başarılı olan adayın sistem kaydı
- Nüfus müdürlüğünde ehliyet basımı

2.3. Gerekli Belgeler

- Kimlik belgesi
 - Sağlık raporu
 - Sürücü kursu sertifikası
 - Biyometrik fotoğraf
-

3. Sigorta Poliçesinin Hazırlanması

3.1. Sigorta Poliçesi Nedir?

- Aracı veya üçüncü kişileri risklere karşı güvence altına alan sözleşme belgesidir.
-

3.2. Zorunlu Trafik Sigortası Hazırlama

- Araç bilgileri sisteme girilir
 - Sürücü ve araç risk profili belirlenir
 - Prim hesaplanır
 - Poliçe düzenlenir ve elektronik olarak onaylanır
-

3.3. Kasko Sigortası Hazırlama

- Araç değeri belirlenir
 - Teminat kapsamı seçilir
 - Ek teminatlar eklenebilir
 - Poliçe hazırlanır ve sigortalıya teslim edilir
-

4. Dikkat Edilecek Hususlar

- Tüm belgelerde **bilgi doğruluğu zorunludur**
- Eksik veya yanlış bilgi yasal sorun oluşturur
- Belgeler resmi kurumlar tarafından düzenlenmelidir
- Sigorta poliçesi süreleri takip edilmelidir

Vekâlet Alma İşlemi – Ders Notu

Vekâlet alma işlemi, bir kişinin (vekil eden) başka bir kişiye (vekil) belirli iş ve işlemleri kendi adına yapma yetkisi vermesidir. Araç işlemleri, sigorta, satış ve trafik işlemlerinde sıkça kullanılır.

1. Vekâlet Nedir?

- Bir kişinin, başka bir kişiyi yasal olarak yetkilendirmesidir.
- Noter aracılığıyla düzenlenen resmi bir belgedir.

- Vekil, verilen yetki kapsamında işlem yapabilir.
-

2. Vekâlet Türleri (Araç İşlemleri İçin)

- **Genel vekâlet:** Birden fazla işlem için yetki verir.
 - **Özel vekâlet:** Sadece belirli işlemler için verilir (örneğin araç satışı).
 - **Araç satış vekâleti:** Aracın satılması ve devri için kullanılır.
 - **Trafik işlemleri vekâleti:** Ruhsat, plaka, sigorta işlemleri için kullanılır.
-

3. Vekâlet Alma Aşamaları

3.1. Notere Başvuru

- Vekil eden kişi notere gider
 - Kimlik belgesi ibraz edilir
-

3.2. Vekâlet İçeriğinin Belirlenmesi

- Yapılacak işlemler açık şekilde yazılır:
 - Araç satışı
 - Tescil işlemleri
 - Sigorta işlemleri
 - Vergi ve resmi işlemler
-

3.3. Belgenin Düzenlenmesi

- Noter vekâletnameyi hazırlar
 - Taraflar tarafından okunur ve onaylanır
 - İmza işlemi yapılır
-

3.4. Vekâletin Teslimi

- Belge vekile verilir
- Sistem üzerinden kayıt oluşturulur

4. Vekâletin Kullanım Alanları (Araçlarda)

- Araç alım-satım işlemleri
 - Ruhsat ve tescil işlemleri
 - Sigorta işlemleri
 - Trafik ceza ve vergi işlemleri
 - Araç teslim ve çekici işlemleri
-

5. Dikkat Edilecek Hususlar

- Vekâlet yetkisi açık ve net olmalıdır
- Yetki dışında işlem yapılamaz
- Vekâlet süresi kontrol edilmelidir (varsa süreli olabilir)
- Güvenilir kişilere verilmelidir

Sigorta Ekspertizi ile Yedek Parça Listesinin Kontrolü ve Teyidi – Ders Notu

Sigorta ekspertizi ile yedek parça listesi kontrolü, hasarlı araçlarda **zararın doğru belirlenmesi, onarımın standartlara uygun yapılması ve maliyetin doğru hesaplanması** için yapılan teknik bir süreçtir.

1. Sigorta Ekspertizi Nedir?

- Hasarlı aracın sigorta şirketi tarafından görevlendirilen uzman (eksper) tarafından incelenmesidir.
 - Amaç:
 - Hasarı tespit etmek
 - Onarım maliyetini belirlemek
 - Tazminat hesabı yapmak
-

2. Yedek Parça Listesi Nedir?

- Onarım sırasında değiştirilmesi gereken parçaların detaylı listesidir.
- İçerir:

- Parça adı
 - Parça kodu (OEM numarası)
 - Adet bilgisi
 - Orijinal / eşdeğer parça bilgisi
-

3. Kontrol ve Teyit İşleminin Amacı

- Yanlış parça kullanımını önlemek
 - Maliyeti doğru hesaplamak
 - Sigorta dolandırıcılığını engellemek
 - Onarımın fabrika standartlarına uygun olmasını sağlamak
-

4. Kontrol ve Teyit Aşamaları

4.1. Hasar Tespiti ile Uyum Kontrolü

- Araç üzerindeki hasar ile liste karşılaştırılır
 - Gereksiz parça yazımı kontrol edilir
 - Eksik parça olup olmadığı incelenir
-

4.2. Parça Kodlarının (OEM) Doğrulanması

- Her parçanın üretici kodu kontrol edilir
 - Yanlış veya uyumsuz parça engellenir
-

4.3. Orijinallik ve Muadil Parça Kontrolü

- Orijinal parça mı kullanılacak belirlenir
 - Eşdeğer (muadil) parça uygunluğu değerlendirilir
-

4.4. Fiyat ve Maliyet Kontrolü

- Parça fiyatları sigorta sistemleriyle karşılaştırılır
- Piyasa değeri ile uyum kontrol edilir

- Aşırı fiyatlandırma tespit edilir
-

4.5. Eksper Onayı ve Raporlama

- Eksper listeyi onaylar veya düzeltir
 - Nihai rapor sigorta sistemine girilir
 - Onarım süreci başlatılır
-

5. Dikkat Edilecek Hususlar

- Liste, gerçek hasarla birebir uyumlu olmalıdır
- Gereksiz parça değişiminden kaçınılmalıdır
- OEM numaraları doğru girilmelidir
- Eksper onayı olmadan işlem yapılmamalıdır

SİGORTA İŞLEMLERİ MODÜLÜ DERS NOTLARI

1. Sigortacılık Kanunu (5684) – Temel Çerçeve

Amaç

Sigorta sektörünün:

- Güvenli ve şeffaf çalışmasını sağlamak
 - Sigortalının korunmasını garanti altına almak
 - Sigorta şirketlerinin denetimini düzenlemek
-

Kanunun Kapsamı

- Sigorta şirketleri
 - Reasürans şirketleri
 - Sigorta acenteleri
 - Brokerler
 - Ekspertler
-

Sigorta Şirketlerinin Yükümlülükleri

- Hazine ve Maliye Bakanlığı denetimine tabidir
 - Mali yeterlilik (sermaye yeterliliği) şartı
 - Teknik karşılık ayırma zorunluluğu
 - Sigortalıya doğru bilgilendirme yükümlülüğü
-

Sigorta Ekspertleri (Hasar Tespiti)

- Hasarın miktarını ve nedenini belirler
 - Tarafsız ve bağımsız çalışmak zorundadır
 - Yetkilendirme Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından yapılır
-

2. Hasarlı Araçlar (Pert – Ağır Hasar) Sistemi

Hasar Türleri

1. Onarılabilir Hasar

- Araç tamir edilerek trafiğe dönebilir

2. Ağır Hasar (Ekonomik Tam Ziya)

- Onarım masrafı aracın değerine yaklaşır veya geçer
- Araç ekonomik olarak onarılması anlamsız hale gelir

3. Pert (Tam Ziya)

- Araç **kullanılamaz hale gelmiştir**
 - Sigorta şirketi genellikle **rayiç bedeli öder**
 - Araç sigorta sisteminde “hurda” statüsüne geçebilir
-

Pert Araç Süreci

1. Hasar tespiti (eksper raporu)
 2. Onarım maliyeti hesabı
 3. Sigorta şirketi karar verir:
 - Onarım
 - Tam hasar (pert) kararı
 4. Tazminat ödemesi yapılır
 5. Araç TRAMER kayıtlarına işlenir
-

TRAMER (Sigorta Bilgi Merkezi)

- Araç hasar geçmişi burada tutulur
 - Pert / ağır hasar kaydı görünür
 - İkinci el araç değerini etkiler
-

Hukuki Dayanaklar (Önemli Maddeler Mantiğı)

Sigortacılık Kanunu + ilgili yönetmelikler:

- Sigorta eksperliđi düzenlemeleri
 - Sigorta şirketlerinin yükümlölükleri
 - Hasar tespiti ve raporlama esasları
 - Denetim ve yaptırımlar
-

3. Trafik Sigortası ile Bağlantı (Önemli)

- Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası kapsamında
- Üçüncü kişiye verilen zararlar karşılanır
- Hasarlı araçta ödeme “rayiç değer” üzerinden yapılır

2. KARAYOLLARI TRAFİK KANUNU

Hasarlı Araç & Ekspertiz Ders Notu

1. Kanunun Amacı

Karayollarında:

- Trafik düzenini sağlamak
 - Can ve mal güvenliğini korumak
 - Kaza sonrası işlemleri standartlaştırmak
 - Hasar tespiti ve sorumluluđu belirlemek
-

2. Trafik Kazası Sonrası Yasal Yükümlölükler

Kaza halinde sürücünün görevleri

- Yaralı varsa **ilk yardım ve 112’ye haber verme**
- Trafik güvenliğini sağlama
- Aracı yerinden kaldırmama (gerekli durumlar hariç)
- Polis/jandarma çağırma (özellikle yaralanmalı/ölümlü kazalarda)
- Kaza tespit tutanağı düzenleme (maddi hasarlı kazalarda)

Maddi Hasarlı Kaza Tespit Tutanağı

- Sürücüler tarafından doldurulur
 - Kusur değerlendirmesinde kullanılır
 - Sigorta şirketine iletilir
 - TRAMER (SBM) sistemine işlenir
-

3. Hasarlı Araç Kavramları (KTK ile bağlantılı)

Araç hasar türleri

1. Maddi Hasar

- Araçta onarılabılır zarar

2. Ağır Hasar

- Onarım maliyeti aracın değerine yaklaşır

3. Tam Hasar (Pert)

- Araç ekonomik olarak kullanılamaz hale gelir
 - Hurda/çekme işlemi yapılabilir
-

4. Ekspertiz (Hasar Tespiti) Süreci

Ekspertizin amacı

- Hasarın nedenini belirlemek
 - Onarım maliyetini hesaplamak
 - Araç değerini (rayiç bedel) tespit etmek
 - Kusur ve hasar ilişkisini analiz etmek
-

Ekspertizin görevleri

- Tarafsız hasar incelemesi yapmak
- Teknik rapor hazırlamak

- Sigorta şirketine sunmak
 - Parça değişimi / onarım uygunluğunu belirlemek
-

Ekspertiz raporu içeriği

- Kaza tarihi ve yeri
 - Araç bilgileri
 - Hasar listesi
 - Onarım maliyeti
 - Araç rayiç değeri
 - Pert/onarım kararı önerisi
-

5. Hasarlı Araçlarda Yasal İşlemler

TRAMER / SBM kaydı

- Tüm kazalar sisteme işlenir
 - Hasar geçmişi kayıt altına alınır
 - Araç değerini etkiler
-

Pert ve çekme belgesi

- Araç pert ise:
 - Trafikten çekme işlemi yapılabilir
 - Hurda tescil işlemi uygulanabilir
-

Değer kaybı (çok önemli sınav konusu)

- Araç tamir edilse bile:
 - Piyasa değeri düşer
 - Sigorta şirketinden **değer kaybı tazminatı** talep edilebilir
-



6. Trafik Polisi ve Resmi Tutanaklar



Polis/jandarma tutanağı gerektiren durumlar

- Ölüm veya yaralanma
 - Kamu malına zarar
 - Alkollü araç kullanımı
 - Tarafların anlaşamaması
-



Resmi kaza raporu

- Kusur oranı belirlemede kullanılır
 - Sigorta sürecinin temel belgesidir
-



7. Sigorta ile Bağlantılı Kritik Noktalar

(KTK ile dolaylı bağlantı)

- Zorunlu trafik sigortası devreye girer
- Hasar tazmini kusur oranına göre yapılır
- Ekspertiz raporu esas alınır
- Rayiç bedel üzerinden ödeme yapılır

3. TRAFİK MEVZUATI



Hasarlı Araç & Ekspertiz Ders Notu



1. Trafik Mevzuatının Temel Dayanağı

Trafik mevzuatı şu düzenlemelerden oluşur:

- 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu
- Karayolları Trafik Yönetmeliği
- Sigorta uygulama tebliğleri
- Sigorta Bilgi Merkezi (SBM/TRAMER) düzenlemeleri

2. Trafik Kazası Sonrası Yasal Süreç

Sürücünün yükümlülükleri

- Kazayı güvenli hale getirmek
- Yaralı varsa yardım çağırmak (112)
- Gerekli durumlarda aracı yerinden oynatmamak
- Polis/jandarma çağırmak (zorunlu hallerde)
- Maddi hasarlı kazada kaza tespit tutanağı doldurmak

Kaza tespit tutanağı (önemli)

- Taraflarca ortak düzenlenir
- Kusur oranı belirlenmesinde kullanılır
- Sigorta şirketine iletilir
- SBM sistemine işlenir

3. Hasarlı Araç Kavramları

1. Maddi Hasar

- Araç çalışır durumdadır
- Onarım mümkündür

2. Ağır Hasar

- Onarım masrafı yüksek
- Araç ekonomik olarak değer kaybına uğramıştır

3. Tam Hasar (Pert)

- Araç ekonomik olarak kullanılamaz
 - Sigorta “rayiç bedel” öder
 - Araç trafikten çekilebilir
-

4. Ekspertiz (Hasar Tespiti) Süreci

Ekspertizin hukuki niteliği

- Resmi olmayan ancak bağlayıcı teknik rapor niteliği taşır
 - Sigorta sürecinin temel dayanağıdır
-

Ekspertizin görevleri

- Hasar nedenini belirlemek
 - Kusurla ilgili teknik değerlendirme yapmak
 - Onarım maliyetini hesaplamak
 - Araç rayiç değerini belirlemek
 - Pert / onarım önerisi sunmak
-

Ekspertiz raporunda yer alanlar

- Kaza bilgileri
 - Araç teknik özellikleri
 - Hasarlı parçalar
 - İşçilik ve parça maliyeti
 - Onarım süresi
 - Değer kaybı değerlendirmesi
-

5. SBM / TRAMER Sistemi

Sistem işleyişi

- Tüm kazalar sisteme kaydedilir
 - Hasar geçmişi görünür
 - Sigorta şirketleri veri paylaşır
 - Kusur oranları burada belirlenir
-

Önemi

- İkinci el araç değerini etkiler
 - Sigorta primlerine etki eder
 - Hasar geçmişi şeffaflaşır
-

6. Araçların Trafikten Çekilmesi

Çekme / hurda işlemleri

- Ağır hasarlı araçlar için uygulanabilir
 - Trafikten düşürme işlemi yapılır
 - Tescil kaydı kapatılabilir
-

7. Kusur Oranı ve Sorumluluk

Kusur değerlendirilmesi

- %0 – %100 arası belirlenir
 - Sigorta tazminatı buna göre ödenir
 - SBM hakem sistemi devreye girebilir
-

8. Değer Kaybı Tazminatı (Önemli)

- Araç tamir edilse bile piyasa değeri düşer
 - Kusurlu tarafın sigortasından talep edilir
 - Ekspertiz raporu ile hesaplanır
-

9. Trafik Sigortası ile Bağlantı

- Zorunlu mali sorumluluk sigortası devrededir
- Üçüncü kişilerin zararları karşılanır
- Ekspertiz raporu esas alınır

4. SİGORTA ŞİRKETLERİNİN HASARLI ARAÇLARDA UYGULADIĞI İŞLEMLER

Ders Notu

1. Hasar Bildirimi Süreci

Sigorta şirketine başvuru

Hasar oluştuğunda sigortalı:

- Hasarı sigorta şirketine bildirir
 - Kaza tespit tutanağı / polis raporu sunar
 - Gerekli evrakları teslim eder
-

İstenen temel belgeler

- Kaza tespit tutanağı
 - Sürücü belgeleri
 - Ruhsat (araç tescil belgesi)
 - Sigorta poliçesi
 - Fotoğraflar / olay yeri görüntüleri
-

2. Dosya Açılması ve İnceleme

Hasar dosyası oluşturulur

- Sigorta şirketi dosya numarası verir
- Hasar kayıt altına alınır

Ön değerlendirme yapılır

- Hasarın kapsamı incelenir
 - Poliçe teminatı kontrol edilir
 - Ekspert atanıp atanmayacağı belirlenir
-

3. Ekspertiz (Hasar Tespiti)

Eksper görevlendirilmesi

Sigorta şirketi:

- Bağımsız eksper atar
 - Hasarı yerinde inceletir
-

Eksperin yaptığı işlemler

- Hasarın sebebini belirler
 - Onarım maliyetini hesaplar
 - Araç rayiç değerini belirler
 - Pert / onarım kararı için rapor hazırlar
-

4. Hasar Türüne Göre Sigorta İşlemleri

A) Onarılabilir Hasar

- Araç tamir edilir
 - Servise ödeme yapılır
 - Fatura üzerinden ödeme gerçekleştirilir
-

B) Ağır Hasar

- Onarım maliyeti yükseğe değerlendirme yapılır
 - Araç ekonomik tamir sınırını aşabilir
-

C) Pert (Tam Hasar)

- Araç kullanılamaz kabul edilir
- Sigorta:
 - Rayiç bedeli öder
 - Hurda bedelini düşebilir
- Araç sigorta sistemine “pert” olarak işlenir

💰 5. Tazminat Ödeme Süreci

📌 Ödeme hesaplama

Sigorta şirketi:

- Ekspertiz raporuna göre ödeme yapar
- Kusur oranını dikkate alır
- Rayiç bedel üzerinden tazminat belirler

📌 Ödeme türleri

- Servise doğrudan ödeme
- Sigortalıya ödeme
- Üçüncü kişiye ödeme (trafik sigortası)

📊 6. SBM / TRAMER Kayıt Süreci

📌 Kayıt işlemleri

- Tüm hasarlar SBM sistemine girilir
- Kusur oranı kaydedilir
- Hasar geçmişi oluşturulur

📌 Etkileri

- Araç ikinci el değeri düşer
- Sigorta primleri etkilenir
- Hasar geçmişi görünür hale gelir

🔧 7. Kusur Oranı ve Rücu İşlemleri

📌 Kusur oranı

- %0 – %100 arasında belirlenir

- Tazminat buna göre ödenir

Rücu hakkı (önemli)

Sigorta şirketi:

- Ödeme yaptıktan sonra kusurlu tarafa dava açabilir
- Zararı geri talep edebilir

8. Araç Onarım Süreci

Onarım işlemleri

- Sigorta anlaşmalı serviste yapılır
- Orijinal veya eşdeğer parça kullanılır
- Fatura ve işçilik kontrol edilir

9. Değer Kaybı Ödemesi

Şartlar

- Araç tamir edilse bile değer düşerse
- Kusurlu tarafın sigortası karşılar

Hesaplama

- Ekspertiz raporuna göre yapılır
- Araç yaşı ve hasar büyüklüğü dikkate alınır

1. TAHMİNİ İŞ SÜRESİ VE HASAR MALİYETİ

Ders Notu

1. Temel Kavramlar

Tahmini iş süresi (TİS)

- Hasarlı aracın onarımının **kaç gün süreceğinin öngörülmesidir**
 - Ekspert veya servis tarafından belirlenir
 - Sigorta sürecinde tazminat planlamasında kullanılır
-

Hasar maliyeti

- Aracın kazadan sonra **onarım için gereken toplam gideridir**
 - Şunları kapsar:
 - Yedek parça
 - İşçilik
 - Boya ve kaporta
 - Elektrik/elektronik işlemler
-

2. Tahmini İş Süresinin Belirlenmesi

Belirleyici faktörler

- Hasarın büyüklüğü
 - Parça temin süresi
 - Servis yoğunluğu
 - Aracın marka/modeli
 - İşçilik zorluğu
-

Ekspertin rolü

- Hasarı inceler
 - Onarım adımlarını belirler
 - Süre tahmini yapar
 - Raporuna “iş günü” olarak yazar
-

Örnek

- Ön tampon değişimi → 1–2 gün
 - Kaporta + boya işlemi → 3–5 gün
 - Ağır hasar onarımı → 10–30 gün veya daha fazla
-

3. Hasar Maliyetinin Hesaplanması

Hesaplama kalemleri

1. Parça maliyeti

- Orijinal veya eşdeğer parça fiyatı

2. İşçilik maliyeti

- Usta ve servis ücretleri

3. Boya ve malzeme

- Boya, vernik, sarf malzemeleri

4. Diğer giderler

- Çekici ücreti
 - KDV
 - Servis ek masrafları
-

Formül mantığı

Toplam Hasar Maliyeti = Parça + İşçilik + Boya + Diğer giderler

4. Sigorta Açısından Önemi

Neden önemlidir?

- Tazminat miktarı belirlenir
 - Pert / onarım kararı verilir
 - Araç serviste kalma süresi hesaplanır
-

Sigorta şirketi ne yapar?

- Ekspertiz raporunu inceler
 - Maliyeti rayiç değeri ile karşılaştırır
 - Gerekğinde pert kararı verir
-

5. Tahmini Süre – Maliyet İlişkisi

Genel kural

- Süre uzadıkça maliyet genelde artar
 - Parça değişimi arttıkça iş süresi de uzar
-

Örnek ilişki

- Küçük hasar → kısa süre + düşük maliyet
 - Orta hasar → orta süre + orta maliyet
 - Ağır hasar → uzun süre + yüksek maliyet
-

Sigorta ve Müşteri İşlemleri Ders Notu

1. Genel Süreç (Hasar Yönetimi Akışı)

Hasarlı araç süreci sigorta ve müşteri açısından şu adımlarla ilerler:

1. Kaza oluşur
2. Müşteri sigorta şirketine hasar bildirimini yapar
3. Hasar dosyası açılır
4. Ekspert atanır
5. Araç incelenir
6. Rapor hazırlanır
7. Tazminat kararı verilir
8. Ödeme yapılır

2. Müşteri (Sigortalı) İşlemleri

Hasar bildirimi

Müşteri:

- Sigorta şirketini arar veya online bildirim yapar
- Kaza tespit tutanağını iletir
- Gerekli belgeleri teslim eder

Gerekli belgeler

- Kaza tespit tutanağı / polis raporu
- Ruhsat
- Sürücü belgesi
- Sigorta poliçesi
- Fotoğraflar / deliller

Müşterinin sorumlulukları

- Aracı koruma altına almak
- Hasarı büyütmemek
- Doğru bilgi vermek
- Sigorta ile iş birliği yapmak

3. Sigorta Şirketi İşlemleri

Dosya açılması

- Hasar kaydı oluşturulur
- Dosya numarası verilir

Ön değerlendirme

Sigorta şirketi:

- Hasarın poliçe kapsamında olup olmadığını kontrol eder
 - Ekşper gerekip gerekmediğine karar verir
-

Ekşper atama

- Bağımsız ekşper görevlendirilir
 - Hasar yerinde incelenir
-

4. Ekşpertiz Süreci

Ekşperin yaptığı işlemler

- Hasarın nedenini tespit eder
 - Onarım maliyetini hesaplar
 - Araç değerini (rayiç bedel) belirler
 - Tahmini iş süresi çıkarır
 - Pert / onarım önerisi yapar
-

Ekşpertiz raporu içeriğı

- Kaza bilgileri
 - Araç teknik bilgileri
 - Hasarlı parçalar
 - Maliyet analizi
 - Onarım süresi
 - Karar önerisi
-

5. Hasar Türüne Göre Sigorta İşlemleri

Onarılabilir hasar

- Araç servise yönlendirilir

- Tamir masrafı ödenir
-

Ağır hasar

- Onarım maliyeti yüksek olabilir
 - Ek değerlendirme yapılır
-

Pert (tam hasar)

- Araç ekonomik olarak kullanılamaz
 - Rayiç bedel üzerinden ödeme yapılır
-

6. Tazminat ve Ödeme Süreci

Ödeme şekilleri

- Servise doğrudan ödeme
 - Sigortalıya ödeme
 - Üçüncü kişiye ödeme (trafik sigortası)
-

Hesaplama

- Ekspertiz raporu esas alınır
 - Kusur oranı dikkate alınır
 - Rayiç bedel temel alınır
-

7. SBM / TRAMER Kaydı

Sistem işleyişi

- Tüm hasarlar sisteme işlenir
 - Kusur oranları kaydedilir
 - Hasar geçmişi oluşur
-

Önemi

- Araç değerini etkiler
 - Sigorta primlerini etkiler
 - Şeffaflık sağlar
-

8. Müşteri – Sigorta İlişkisi

Sigortalının hakları

- Tazminat talep etme
 - Ekspertiz raporunu görme
 - İtiraz hakkı
 - Değer kaybı talebi
-

Sigorta şirketinin hakları

- Belgeleri inceleme
 - Rücu hakkı kullanma
 - Kusur oranına göre ödeme yapma
-

3. İŞ AKIŞI SIRASINDA YAPILACAK İŞLER

(Hasar – Ekspertiz – Sigorta Süreci) Ders Notu

1. İş Akışı Nedir?

İş akışı; bir trafik kazası sonrası **hasarın bildirilmesinden tazminat ödenmesine kadar geçen tüm işlemlerin sıralı yönetimidir.**

2. Genel İş Akışı Basamakları

1. Kaza ve ilk işlem

- Kaza meydana gelir

- Araç güvenli hale getirilir
 - Gerekirse 112 / polis çağrılır
-

2. Hasar bildirimi

- Sigorta şirketine bildirim yapılır
 - Online / çağrı merkezi / acente üzerinden olur
 - Kaza tespit tutanağı gönderilir
-

3. Dosya açılması

- Hasar dosyası oluşturulur
 - Dosya numarası verilir
 - Sistem kaydı yapılır
-

4. Ön inceleme

Sigorta şirketi:

- Poliçe kapsamını kontrol eder
 - Hasarın teminat içinde olup olmadığını inceler
 - Ekspertiz gerekliliğini belirler
-

5. Ekspertiz atanması

- Bağımsız ekspertiz görevlendirilir
 - Araç inceleme planlanır
-

6. Ekspertiz işlemi

Ekspertiz:

- Aracı inceler
- Hasarı tespit eder

- Maliyet hesaplar
 - Tahmini iş süresi belirler
 - Onarım / pert önerisi sunar
-

7. Servis yönlendirme

- Araç anlaşmalı servise gönderilir
 - Onarım süreci başlar
-

8. Onarım süreci

- Parça değişimi yapılır
 - İşçilik ve boya işlemleri tamamlanır
 - Kalite kontrol yapılır
-

9. Tazminat hesaplama

Sigorta şirketi:

- Ekspertiz raporunu inceler
 - Kusur oranını dikkate alır
 - Rayiç bedel / onarım maliyetini hesaplar
-

10. Ödeme işlemi

- Servise ödeme yapılır veya
 - Sigortalıya ödeme yapılır
 - Üçüncü kişiye ödeme (trafik sigortası) yapılır
-

11. SBM / TRAMER kaydı

- Hasar sisteme işlenir
- Kusur oranı kaydedilir

- Hasar geçmişi oluşturulur
-

12. Dosya kapanışı

- Tüm işlemler tamamlanır
 - Dosya kapatılır
 - Arřiv kaydı oluşturulur
-

3. İř Akışında Kritik Kontrol Noktaları

Sigorta şirketi kontrol eder:

- Poliçe geçerlilięi
 - Teminat kapsamı
 - Kusur oranı
 - Ekspertiz raporu uygunluğu
-

Ekspertiz kontrol eder:

- Hasarın gerçek nedeni
 - Onarım maliyeti
 - Araç değer kaybı
 - Pert olup olmadığı
-

Servis kontrol eder:

- Parça uyumluluęu
- Onarım kalitesi
- İşçilik doğruluğu