

**T.C.  
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

# **PAZARLAMA VE PERAKENDE**

**HASAR İŞLEMLERİ**  
**343FBS028**

**Ankara, 2011**

- 
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
  - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - **PARA İLE SATILMAZ.**

# İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	2
1.TANIMLAR.....	2
1.1 Eksper Kartları Tanımı.....	2
1.2 Servis Kartları Tanımları .....	5
1.3. Hasar işlemleri .....	8
1.3.1. Hasar Dosyası Hazırlama .....	8
1.3.2. Hasar Dosyası işlemleri.....	12
1.3.3. Genel Hasar Dosyası İzleme.....	19
UYGULAMA FAALİYETİ .....	20
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	21
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	25
2.HASAR RAPORLARI.....	25
2.1. Genel Hasar Listesi .....	26
2.2. Hasar Rücu Oranları Listesi.....	32
UYGULAMA FAALİYETİ .....	39
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME .....	40
DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTLERİ .....	44
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	45
CEVAP ANAHTARLARI.....	48
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	49
KAYNAKÇA .....	50

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</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>	<b>Genel Amaç:</b> Sigortacılık paket programında hasar ihbarını alarak hasar kaydını yapabilecektir. <b>Amaçlar:</b> 1. Paket programın hasar bölümündeki tanımları yaparak hasar dosyası açabileceksiniz. 2. Sigortacılık paket programını kullanarak hasar dosyasını tamamlayabilecektir.
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf ortamı, bilgisayar laboratuvarı <b>Donanım:</b> Bilgisayar, Projeksiyon, Sigorta paket programı
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Her öğrenme faaliyeti sonunda modülde verilen ölçme araçları ile ulaştığımız bilgi düzeyinizi kendi kendinize değerlendirebileceksiniz. Modül sonunda ise, kazandığımız bilgi ve becerileri belirlemek amacıyla öğretmeniniz tarafından hazırlanacak bir ölçme aracıyla değerlendirileceksiniz.

# 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 karşılık 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 alamamaktadır. Ancak bunun yanında acentenin müşterilerinin rücu işlemi gören poliçeleri vardır. Sigorta acentesi bu poliçelerden dolaya 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 olacaksınız. 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.

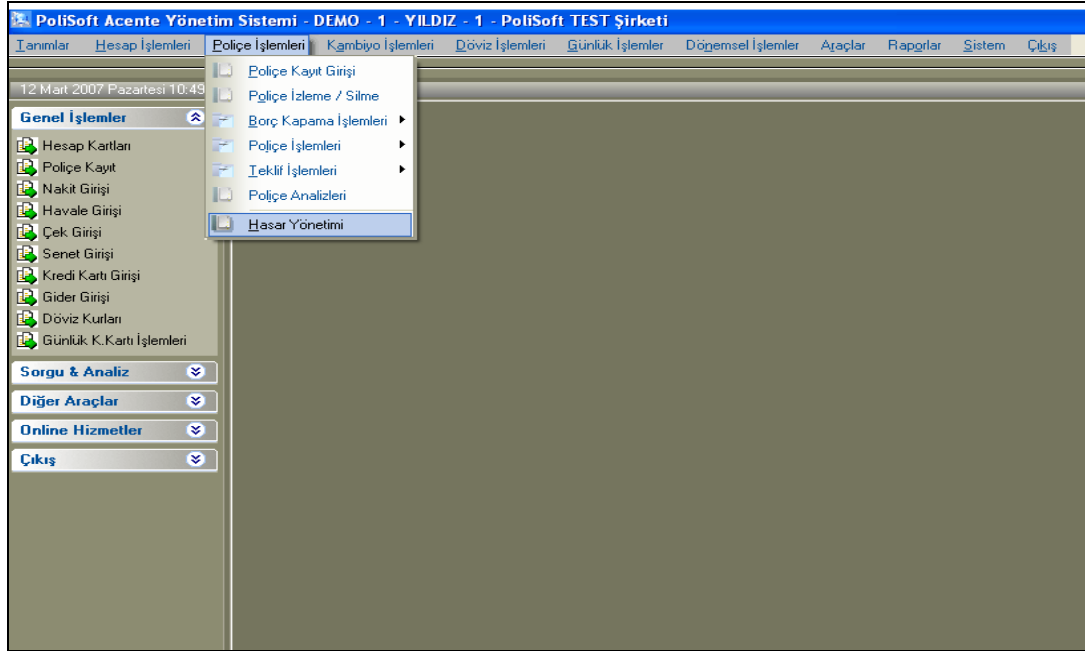
## 1.TANIMLAR

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 gözükmektedir. Poliçe çeşitleri menüsünden hasar yönetimi seçeneğini seçtiğimizde karşımıza hasar yönetimi penceresi gelecektir.



Aşağıdaki pencere hasar yönetimi penceresine aittir.

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu  Ürvanı

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"/>	Kullanım Tarzı	<input type="text"/>
YTL Tutarı	<input type="text"/>	Asistans	Var <input type="text"/>
Dvz Tutarı	<input type="text"/>	İhbar Süresi	<input type="text"/>
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"/>	Dvz	<input type="text"/>

Kaydet (F2) Temizle (F3)

Eksper 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.



**EKSPER KARTI**

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)

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

**EKSPER KARTI**

Kodu	1		
Ünvanı	DUYGU ÇİÇEK		
Adres			
Semt			
Telefon		Faks	16 3562528
Gsm-email			

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

**UYARI**

?

Kaydedilecek. Onaylıyorsunuz?

Evet Hayır

Yukarıda gelen mesaja evet yanıtını seçerek eksperimizin kaydını tamamlıyoruz. Artık paket programımıza kayıtlı bir eksperimiz mevcut. Eksper 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"/>	Kullanım Tarzı	<input type="text"/>
YTL Tutarı	<input type="text"/> 0	Asistans	<input type="text"/> Var
Dvz Tutarı	<input type="text"/> 0	İhbar Süresi	<input type="text"/> 0
Tanzim Tarihi	<input type="text"/> 12.03.2007		
Başlama	<input type="text"/> 12.03.2007		
Bitiş	<input type="text"/> 12.03.2007		
Hasar Tarihi	<input type="text"/> 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

**SERVİS KARTI**

Kodu

Ünvanı

Adres

Semt  Şehir

Telefon  Faks

Gsm-email

**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 diğer bilgileri yazarak servisin kaydını tamamlayalım.

The screenshot shows the 'SERVİS KARTI' form with the following data entered:

Kodu	1		
Ünvanı	MUTSUZHAN		
Adres	Bağdat caddesi Kuleli girişi sokak No:1/A Küçükalyalı		
Semt	MALTEPE	Şehir	İSTANBUL
Telefon		Faks	
Gsm-email			

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Kaydet (F2)', 'Temizle (F3)', and 'Sil (F5)'.

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

The screenshot shows the 'SERVİS KARTI' form with a confirmation dialog box overlaid. The dialog box is titled 'UYARI' and contains the text: 'Kaydedilecek. Onaylıyorsunuz?' with two buttons: 'Evet' and 'Hayır'.

The form data is the same as in the previous screenshot.

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 yapılabilmesi için hasar yönetiminin iyi bir şekilde bilinmesi gerekmektedir. Bu bölümde hasar yönetimi sizlere anlatılacaktır.

### 1.3.1. Hasar Dosyası Hazırlama

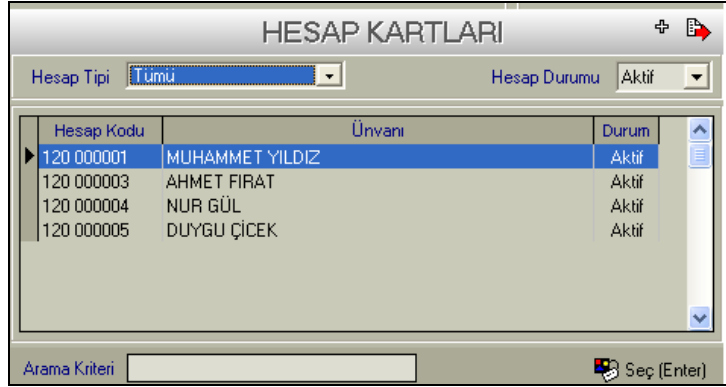
Daha önceki hasar dosyası modülünde arşiv olarak hasar dosyasının hazırlanmasını anlatmıştık. Bu bölümde hasar dosyasının bilgisayar üzerinde nasıl hazırlanacağını ve bize ne gibi kolaylıklar sağlayacağını anlatacağız.

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

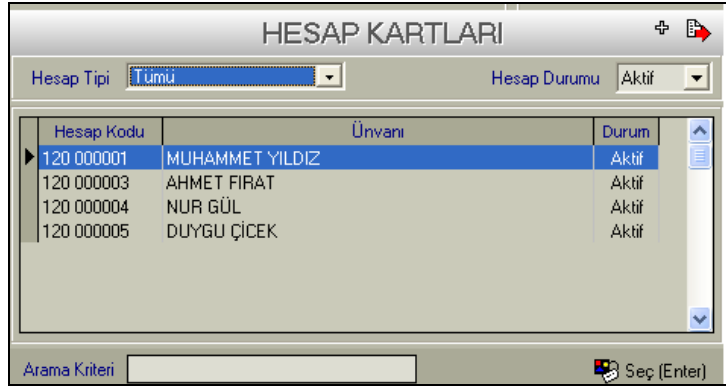
The screenshot shows the 'HASAR YÖNETİMİ' software interface. The window title is 'HASAR YÖNETİMİ'. Below the title bar, there are two input fields labeled 'Kodu' and 'Ünvanı'. Below these are three tabs: 'Hasar Dosyası Hazırlama', 'Dosya İşlemleri', and 'Durum İzleme'. The main area is titled 'DOSYA GİRİŞİ'. It contains several input fields and dropdown menus for 'Sigorta Şirketi', 'Poliçe Türü', 'Tali-Prodüktör', 'Plaka', 'Model', 'Marka', 'Tip', 'Kullanım Tarzı', 'Asistans', and 'İhbar Süresi'. There are also date pickers for 'Tanzim Tarihi', 'Başlama', and 'Bitiş', and numerical input fields for 'YTL Tutarı', 'Dvz Tutarı', 'Hasar Tarihi', 'Hasar Nedeni', 'Hasar Mevkü', and 'Tahmini Hasar'. At the bottom, there are buttons for 'Kaydet (F2)', 'Temizle (F3)', 'Eksper', and 'Servis'. Red arrows point to various elements: 1 points to the 'Kodu' field, 2 points to the 'Ünvanı' field, 3 points to the 'Hasar Dosyası Hazırlama' tab, 4 points to the 'Sigorta Şirketi' dropdown, 5 points to the 'Araç Bilgi' section, and 6 points to the 'Poliçe No' field.

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 poliçe sattığımız müşterileri gösteren bir pencere açılacaktır. Aşağıdaki hesap kartı penceresi hasar gören müşteri seçmemize izin veren penceredir.



**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.



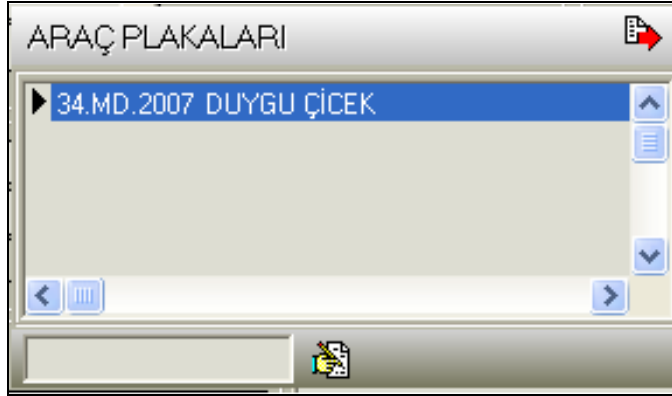
**3 Poliçe Türü:** Poliçe türü seçeneğinin karşısındaki listeyi açarsak sigorta şirketinin ürünleri olan poliçe türleri karşımıza çıkacaktır. Bu poliçeler arasından müşterinin yapmış olduğu poliçe türünü seçebiliriz. Aşağıdaki pencereden Sigorta şirketine ait poliçe türlerini görebilirsiniz.

DOSYA GİRİŞİ			
Sigorta Şirketi	GÜNEŞ SİGORTA		
Police Türü	KASKO		
Tali-Prodüktör	MAKİNA KIRILMASI YEŞİL KART BİZİM TRAFİK KASKO		
Police No	TRAFİK	Tanzim Tarihi	12.03.2007
YTL Tutarı	TEKNE	Başlama	12.03.2007
Dvz Tutarı	İHRACAT EMTEA NAKLIYI İTHALAT EMTEA NAKLIYI	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 GENERALİ SİGORTA RAY SİGORTA YAPI KREDİ SAĞLIK KOÇ ALLIANZ AIG SİGORTA GÜVEN SİGORTA İSVİÇRE SİGORTA A.Ş.		
Police Türü			
Tali-Prodüktör			
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 içerisinde hasarlı aracı çift tıklayarak seçiyoruz ve araca ait tüm bilgiler hasar yönetimi sayfasında araç bilgisi kısmındaki boş yerlerdeki ilgili kısımlara otomatik olarak geliyor. Aşağıdaki şekildeki gibi;

A screenshot of a form titled 'Araç Bilgi'. The form contains the following fields:

Plaka	34.MD.2007
Model	2007-CIVIC SEDA
Marka	HONDA
Tip	
Kullanım Tarzı	HUSUSİ
Asistans	Var
İhbar Süresi	0

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

**HASAR YÖNETİMİ**

Kodu: 120 000005 Ürvanı: 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 SIGORTA	KASKO - 302	YTL	
12.03.2007	5	4	GÜNEŞ SIGORTA	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 bilgilerinin girilmeden 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 ACENTEMİZE 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  Ünvani


Hasar Dosyası Hazırlama Dosya İşlemleri Durum İzleme

**DOSYA İŞLEMLERİ**

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

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 müşterinin 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		Tahmini Hasar	50	
Police No	12	1	Tanzim Tarihi	12.03.2007	
YTL Tutarı	20		Başlama	12.03.2007	
Dvz Tutarı	0		Bitiş	12.03.2007	
Plaka	34.MD.1453			Asistans	Var
Son Durum				Bildirim Yapıldı	
Hasar Tarihi	12.03.2007				
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: 13.03.2007

Eksik Evraklar: Police fotokopisi, Nüfus cüzdanı sureti

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 SIGORTA	Tanzim Tarihi	13.03.2007	Tahmini Hasar	50
Police No	01 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: 13.03.2007 14:28:46

Red Nedeni: PEŞİNAT HENÜZ ÖDENMEDİĞİ İÇİN HASAR ÖDEMESİ YAPILAMAZ.

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 yapılabilmektedir.

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

- Nakit,
- Çek

Olarak ödeme yapılabilmektedir. Bununla belirlendiği kısım bu bölümdür.

HASAR YÖNETİMİ

Kodu Ünvanı

Hasar Dosyası HazırlamaDosya İşlemleriDurum İzleme

DOSYA İŞLEMLERİ

Sigorta Şirketi

Police No

YTL Tutarı

Dvz Tutarı

Tanzim Tarihi

Başlama

Bitiş

Tahmini Hasar

Plaka

Asistans

Hasar Tarihi

Son Durum

Bilgi Tarihi

Banka

Şube

Hesap No

Ödenecek Tarih

Ödeme Şekli

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 Ürvanı: DUYGU ÇİCEK

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 Ülendi

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 Ürvanı: DUYGU ÇİCEK

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 Ülendi

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

$$\begin{array}{r} 100.000 \\ - 40.000 \\ \hline 60.000 \text{ YTL} \end{array}$$

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

Ünvanı

Hasar Dosyası Hazırlama

Dosya İşlemleri

Durum İzleme

**DOSYA İŞLEMLERİ**

Sigorta Şirketi	<input type="text" value="GÜNEŞ SİGORTA"/>			
Poliçe No	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="4"/>	Tanzim Tarihi	<input type="text" value="13.03.2007"/>
YTL Tutarı	<input type="text" value="0"/>			
Dvz Tutarı	<input type="text" value="0"/>			
			Başlama	<input type="text" value="13.03.2007"/>
			Bitiş	<input type="text" value="13.03.2007"/>

Tahmini Hasar	<input type="text" value="50"/>
Plaka	<input type="text" value="34.DM.2007"/>
Asistans	<input type="text" value="Var"/>
Hasar Tarihi	<input type="text" value="13.03.2007"/>

Son Durum

Bilgi Tarihi	<input type="text" value="13.03.2007"/>
Not	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 50px;">Duygu ÇİÇEK in karşıtı kazada karşı taraf hatalı bulunmuş ve tüm masraflar sigorta şirketi tarafından karşı taraftan tahsil edilmiştir.</div>

Rucû Oranı%

Rucû Tutarı

### 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

Sil (F)

## UYGULAMA FAALİYETİ

İşleme Basamakları	Öneriler
➤ Sigorta paket programında 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 bilgilerinin görüntülenmesi için eksper kartı münüsünde hangi düğmeyi kullanmamız gerekir?

- A)                       B)   
C)                       D) 

4. Sisteme kayıtlı bir servis bilgilerinin görüntülenmesi için servis kartı münüsünde 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?

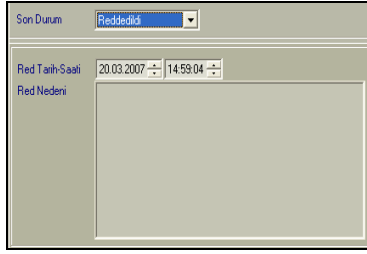
- A) Durum izleme
- B) Dosya işlemleri
- C) Rücu
- D) Hasar dosyası hazırlama

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 inceleyebileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

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

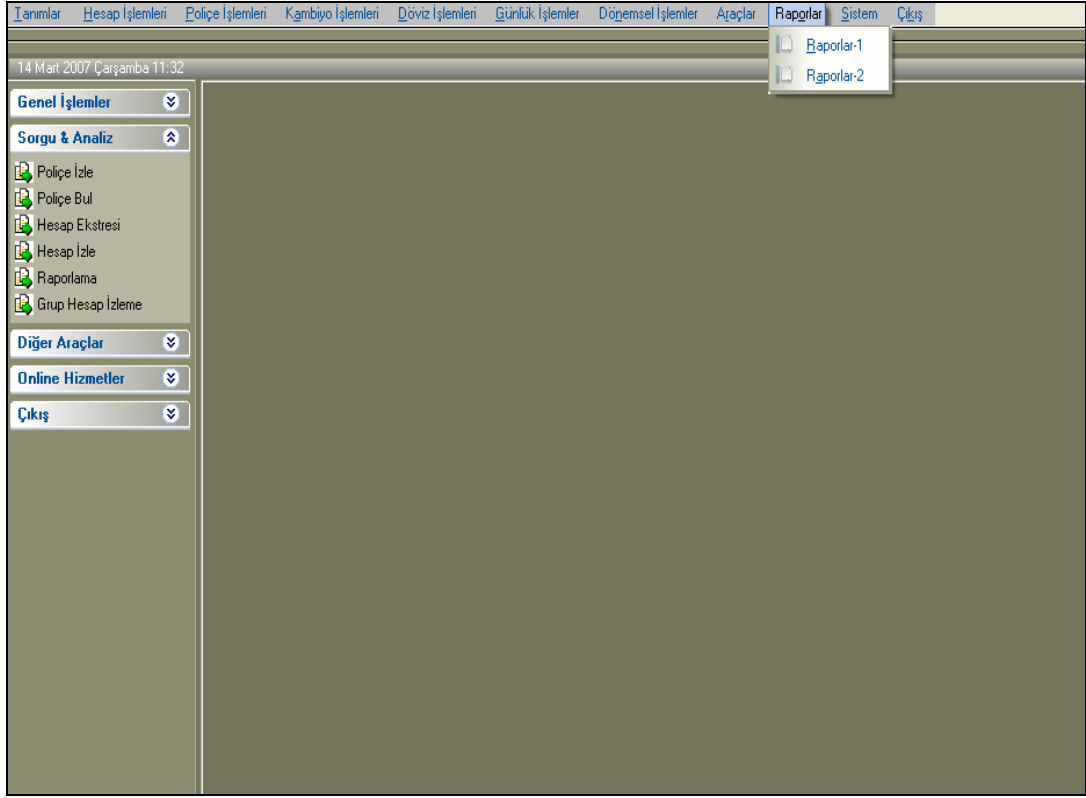
- Bölgemizdeki sigorta şirketlerine giderek hasar kayıtları hakkında bilgi alınız.
- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan sigorta paket programı hakkında bilgi alınız.
- Bölgemizdeki sigorta acentelerine giderek onlardan paket programda hasar raporlarını nasıl aldıkları hakkında bilgi alınız.

## 2.HASAR RAPORLARI

Zarar meydana geldikten sonra rutin olan hasar ihbarı işlemleri yapılır. Tabii 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:

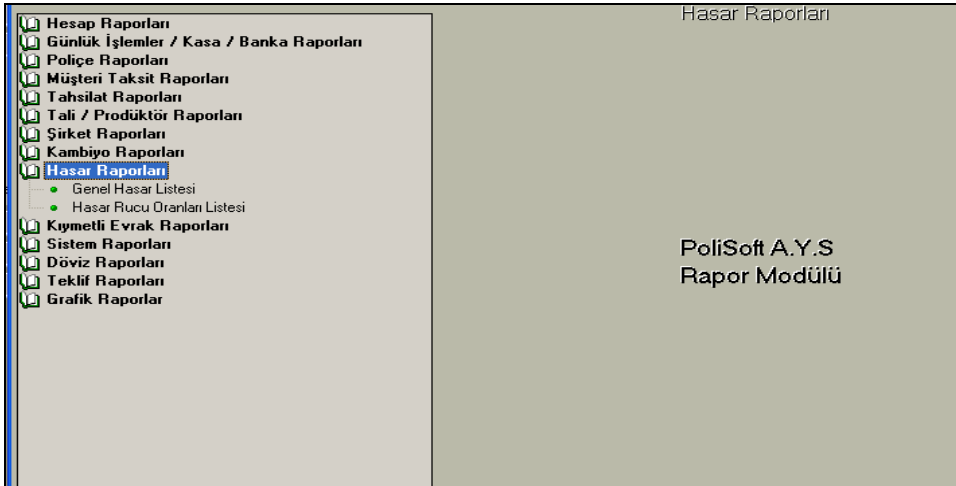
- Genel hasar listesi
- Hasar rücu oranları listesi

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 rücu oranları listesi. Şu anda bizim konumuz olan Genel Hasar Listesini seçerek çalıştırıyoruz.



Genel Hasar Listesi

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

Verilen Kriterlere göre Genel Hasarları Listeler.

Raporu Liste

Rapor Şablonu Genel Hasar Listesi

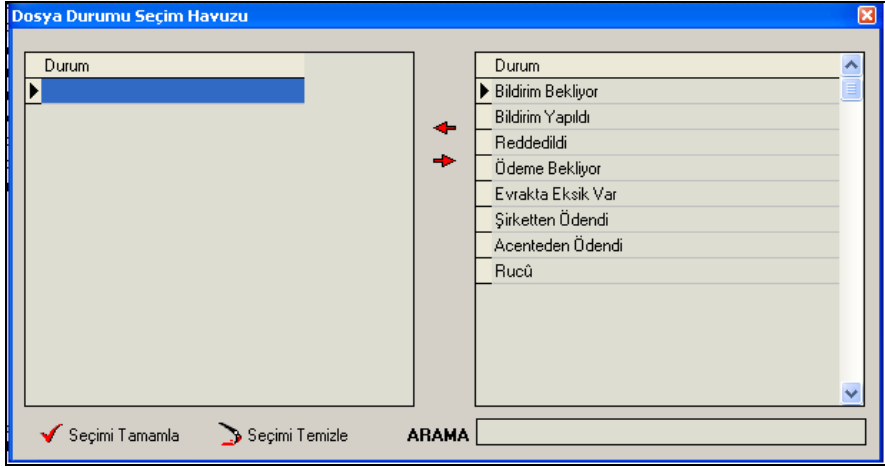
Genel hasar listesi raporların görüntüleyeceğimiz pencereyi açmış bulunuyoruz. Pencereyi genel olarak inceledikten sonra genel hasar listelerini alacağız. Ve acentemizin müşterilerinden hangilerinin hasara uğradığını, hasar miktarlarını görme imkânımız olacaktır.

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 Listele butonuna bastığımızda karşımızda belirlediğimiz kriterler ölçüsüne giren tüm hasarlar listelenecektir. Bunu bir örnekle pekiştirelim.

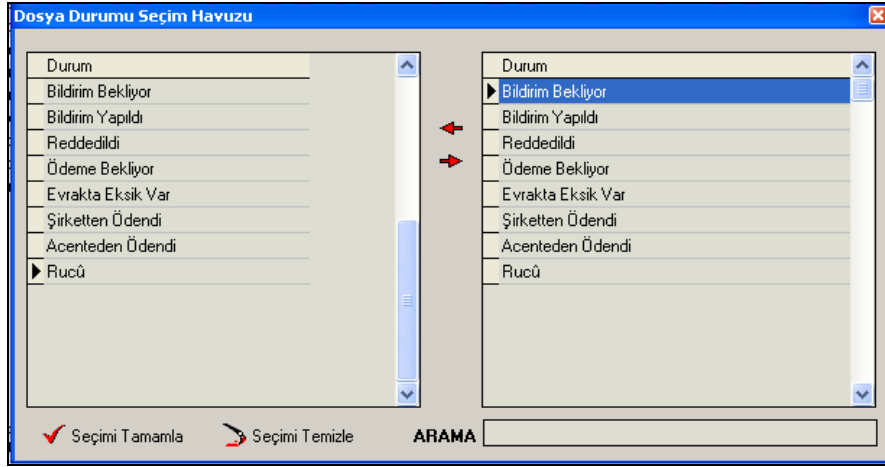
**ÖRNEK:** Nur ve Duygu Hanımın Güneş Sigortadan yaptırmış olduğu poliçelerden hasara uğramış olanların durumları ne olursa olsun tümünü görüntüleyiniz.

### 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 seçenek düğmesine tıklıyoruz.

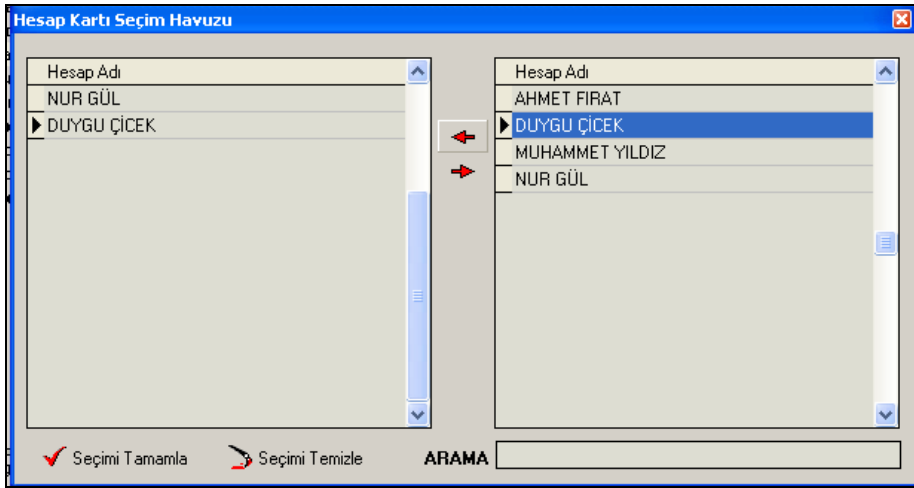




Gelen pencereden Güneş Sigorta'yı seçerek Seçimi Tamamla düğmesine tıklayarak seçimi bitiriyoruz.

### 3.Aşama: Hesap Adı

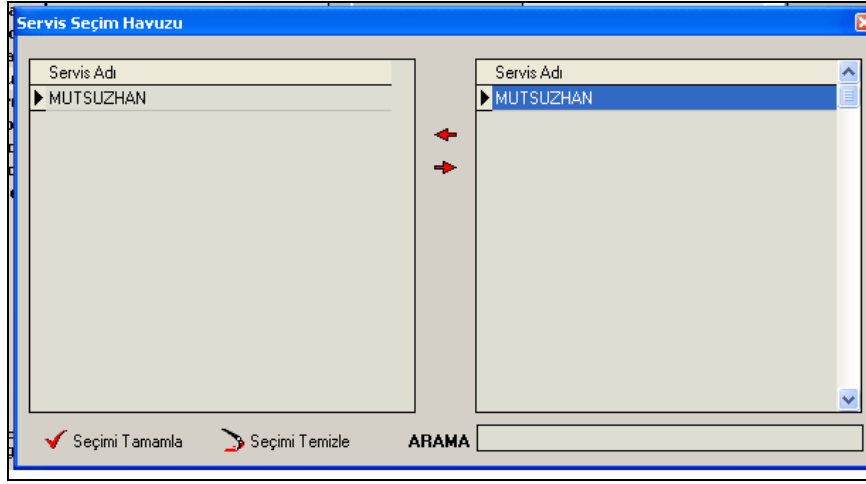
Listelenmesini istediğimiz hesapların seçildiği bölümdür. Bu bölümü kullanarak birden fazla hesap seçme imkânımız mevcuttur. Örneğimize devam edelim. Nur ve Duygu isimli müşterilerimizin hesaplarının görüntülenmesi için seçim yapalım. Hesap adı kısmının karşısındaki çoklu seçeneğe tıklayarak hesap kartı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



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

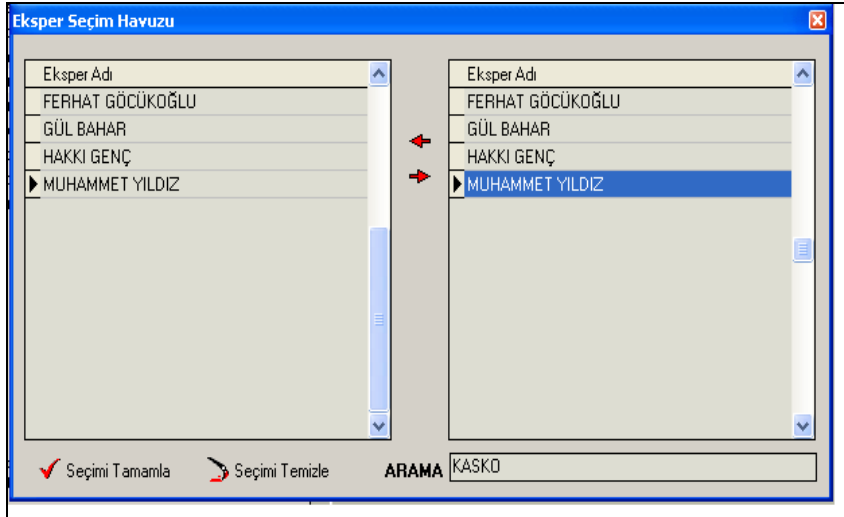
### 4. Aşama: Servis

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 poliçe seçimi, plaka seçimi gibi daha da ayrıntıya giderek seçim yapabiliriz. Diğer seçimleri de yaptıktan sonra Genel Hasar Listesi penceresini görünüm şöyle olacaktır.

Genel Hasar Listesi

Liste Kriterleri

Dosya Durumu	TÜMÜ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sigorta Şirketi		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hesap Adı		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Grup Adı		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Plaka No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Police/Zeyl No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dosya No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servis		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eksper		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Police Türü	TÜMÜ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tali Acente	<input type="checkbox"/>	MERKEZ	<input checked="" type="checkbox"/>
Bildirim Tarihi	<input type="checkbox"/>	14.03.2007	14.03.2007
Şube		TÜMÜ	<input checked="" type="checkbox"/>

Verilen Kriterlere göre Genel Hasarları Listeler.

Raporu Listele

Rapor Şablonu: 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: ÇİĞİRLİ SEĞİMLİ, Dönüş Durumu: ÇİĞİRLİ SEĞİMLİ, Hesap Adı: ÇİĞİRLİ SEĞİMLİ								
Şirket	Poliçe Türü	Poliçe/Zeyil No	Plaka	Hasar Tarihi	Hasar Nedeni	Tahmini Hasar (YTL)	Tahmini Hasar (DÖZ)	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. İstedığımız 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 poliçe şartlarına uygunsuz zarar 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.

Hasar Rucu Oranları Listesi

Liste Kriterleri

Dosya Durumu TÜMÜ

Sigorta Şirketi

Hesap Adı

Grup Adı

Plaka No

Poliçe/Zeyl No

Dosya No

Servis

Eksper

Poliçe Türü TÜMÜ

Tali Acente  MERKEZ

Bildirim Tarihi

Şube TÜMÜ

Verilen Kriterlere göre Hasar Rucu oranlarını Listeler.

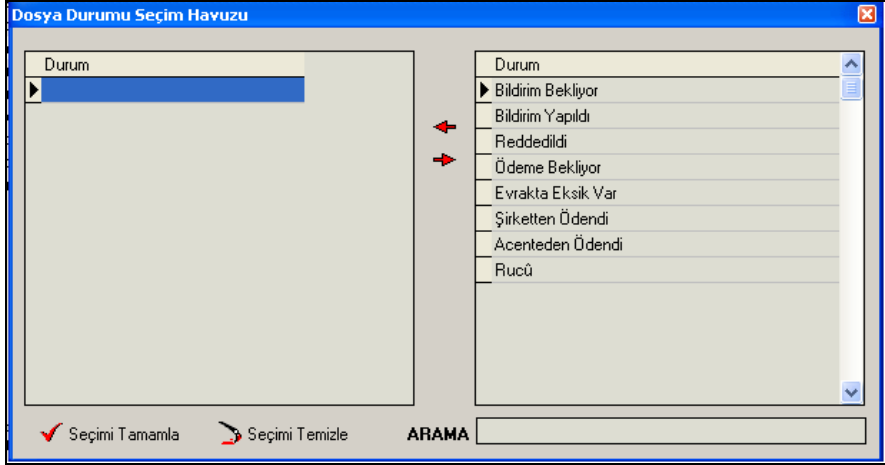
Raporu Liste

Rapor Şablonu Hasar Rucu Oranları Listesi

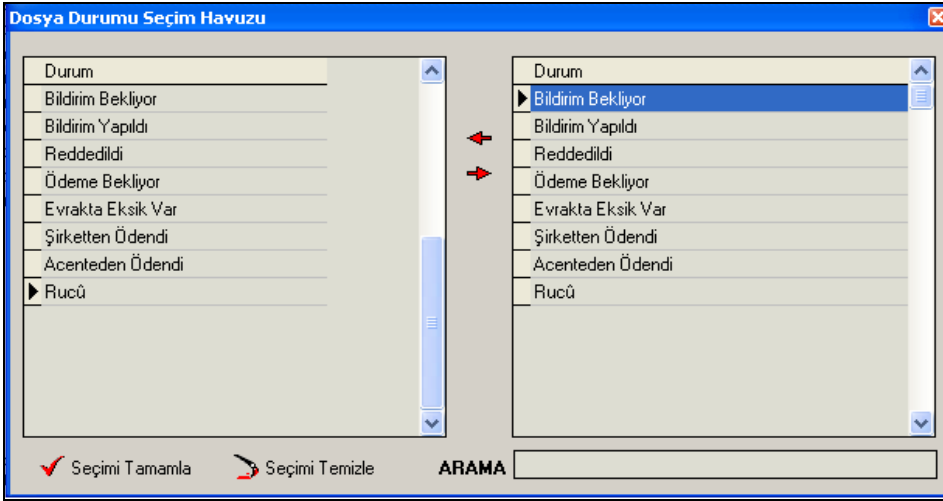
Hasar rücu oranları listesini penceresini açıklayalım:

## 1.Aşama: Dosya Durumu

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



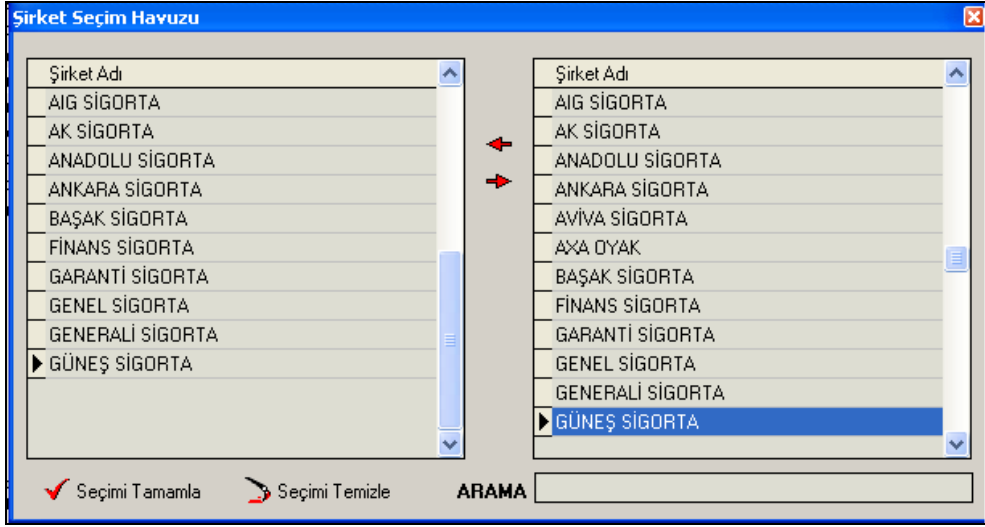
Görüntülenmesini istediğimiz hasarları belirliyoruz. Durum kısmında sağ tarafta olan bildirimleri tek tek seçip kırmızı ok tuşuyla sol tarafa geçiriyoruz.



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

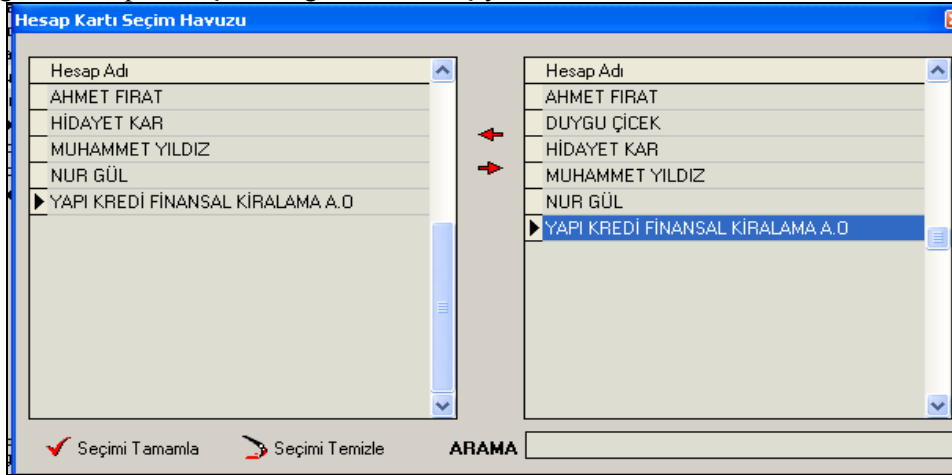
## 2.Aşama: Sigorta Şirketi

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.

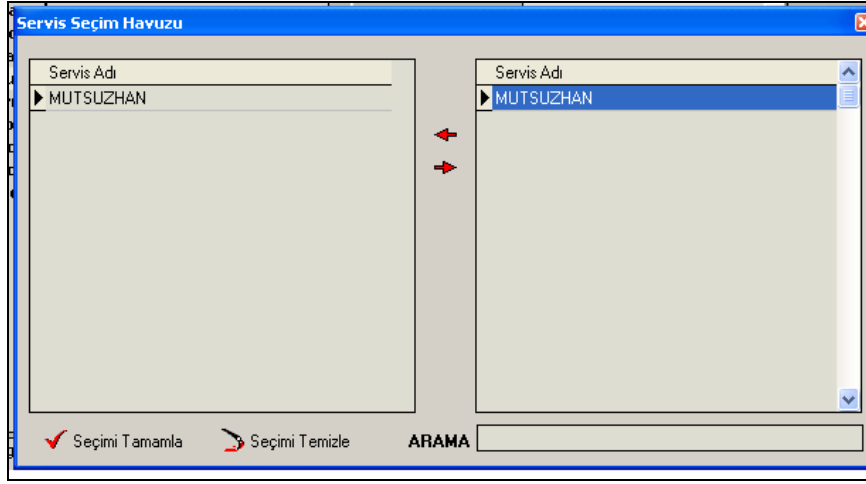
**3.Aşama Hesap Adı:** Listelenmesini istediğimiz hesapların seçildiği bölümdür. Bu bölümü kullanarak birden fazla hesap seçme imkanımız mevcuttur. Hesap adı kısmının karşısındaki çoklu seçeneğe tıklayarak hesap kartı seçim havuzunu açıyoruz ve buradan istediğimiz hesapları seçerek diğer bölüme taşıyoruz.



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

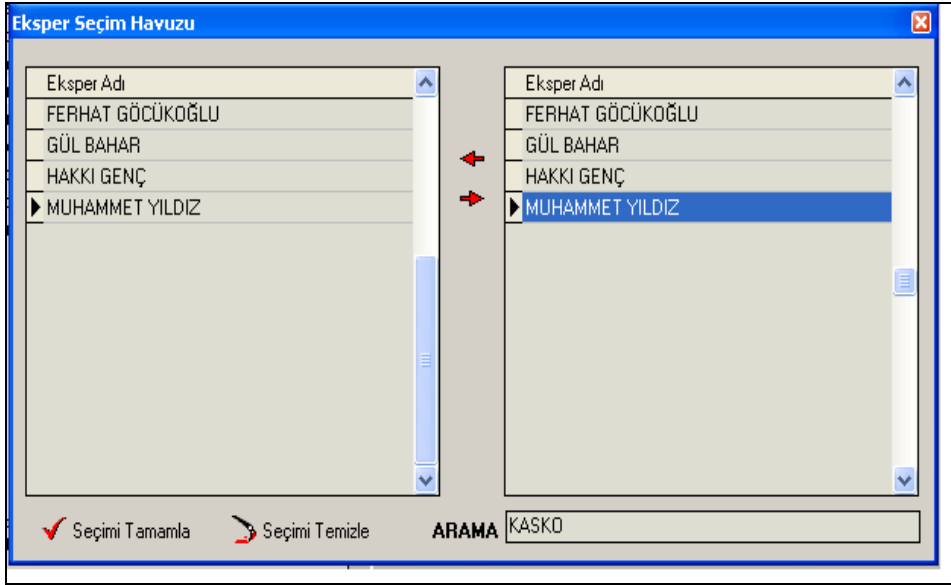
#### 4. Aşama: Servis

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

### Hasar Rucu Oranları Listesi

Liste Kriterleri

Dosya Durumu	TÜMÜ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sigorta Şirketi		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hesap Adı		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Grup Adı		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Plaka No		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Police/Zeyl No		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dosya No		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servis		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Eksper		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Police Tüü	TÜMÜ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tali Acente	MERKEZ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bildirim Tarihi	16.03.2007	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Şube	TÜMÜ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Verilen Kriterlere göre Hasar Rucu oranlarını Listeler.

[Raporu Listele](#)

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

37

## HASAR RUCU ORANLARI LİSTESİ

### Listeleme Kriterleri

Şirket Şifre: (ÇOKLU SEĞİM), Dönem Durumu: (ÇOKLU SEĞİM), Hesap Adı: (ÇOKLU SEĞİM)

Şirket	Police Türü	Police/Zeyl No	Plaka	Hasar Tarihi	Tahmini Hasar (YTL)	Tahmini Hasar (DvZ)	Rucu Oranı	Rucu Tutan (YTL)	Rucu Tutan (DvZ)
320 000004	KASKO EKSTRA PLUS PO	1-1	34MF.1463	12.03.2007	50,00	0,00	%0,00	0,00	0,00
MUHAMMET YILDIZ									
320 000003	KASKO	12-1	34MF.1463	12.03.2007	50,00	0,00	%0,00	0,00	0,00
MUHAMMET YILDIZ									
	KASKO	5-4	34MY.638	13.03.2007	100,00	0,00	%0,00	0,00	0,00
NUR GÖL									
320 000003	KASKO	1-1	34MY.638	13.03.2007	100,00	0,00	%0,00	0,00	0,00
NUR GÖL									
320 00001	KASKO	326-0	34BY.7295	16.03.2007	250,00	0,00	%0,00	0,00	0,00
YAPI KREDİ FİNANSAL KİRALAMA A.Ö									
320 00001	KASKO	28155863-1	34BY.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 gözükcektir. 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 kazandığımızı, 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)  Poliçe/Zeyl No

B)  Poliçe Türü  TÜMÜ

C)  Ekspere

D)  Şube  TÜMÜ

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

A)  Poliçe/Zeyl No

B)  Poliçe Türü  TÜMÜ

C)  Ekspere

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)  Poliçe Türü  TÜMÜ

C)  Ekspere

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

Uyguladığımız 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 kazandığımızı, 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) Ekspert 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 eksperisi 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)