

LeasePlan

What's next?

HASAR SÜRECİ





# HASAR SÜRECİ NEDİR?

- Sürücünün hasar yaptığı andan başlayarak, araç onarımının tamamlanıp aracın kullanıcıya teslim edilmesini ve hasar tutarının ödenmesi sürecinin tamamlanmasını kapsar.
- Aynı zamanda kazaların, çalınan araçların, pert araçların ve cam değişimleri ile onarımının yönetimi sürecidir.
- Bu süreç, kullanıcıyı tekrar mobil hale getirmeyi, hasar onarımı yönetimini ve isteklerin karşılanmasını içerir.



# TANIMLAR

**Eksper:** Sigorta konusu risklerin gerçekleşmesi sonucunda ortaya çıkan kayıp ve hasarların miktarını, nedenlerini ve niteliklerini belirleyen ve mutabakatla kıymet tespiti, ön ekspertiz ve hasar gözetimi gibi işleri mutat meslek olarak yapan tarafsız ve bağımsız kişidir.

**Beyan:** Kullanıcının resmi kolluk kuvvetleri ya da kaza tespit tutanağı olmaksızın resmi olmayan tek taraflı yazdığı evraktır.

**Kaza Tespit Tutanağı:** Karayolları kanunlarına göre kazaya karışan araçların taraflar arasında doldurmaları gereken evraktır.

**Olay Yeri Fotoğrafları:** Kaza anında aracın çevresinden geniş açılı çekilen araç fotoğraflarıdır.







# HASAR SÜRECİ BAŞLANGICI - Kritik Noktalar

- Her hasar durumunda **444 33 20** nolu telefonumuzdan **LeasePlan** Türkiye'ye ulaşılması gerekir
- Araç tesliminde kullanıcılarınıza teslim edilen "**Kullanıcı El Kitapçığı**" araçlarınızda hazır bulunmalıdır. Bu kitapçıkta kaza sonrası yapılması gerekenler detaylı bir şekilde açıklanmıştır.
- [https://www.leaseplan.com.tr/dcvview.asp?documentid=///publicnew/documents/modules/binaries/documents/lptrdocs/arackullanicilari/wp\\_kullanicibilgikitapcigi](https://www.leaseplan.com.tr/dcvview.asp?documentid=///publicnew/documents/modules/binaries/documents/lptrdocs/arackullanicilari/wp_kullanicibilgikitapcigi)
- Tek taraflı hasarlarda belirtilen **beyan formu** kullanılmalıdır. Örnek bir beyan Kullanıcı El Kitapçığı içerisinde bulunmaktadır.
- Çift taraflı kazalarda kullanılacak olan ekli tespit tutanağının bir kopyası araçlarınızda hazır bulundurulmalıdır.



# HASAR SÜRECİ BAŞLANGICI

- Hasar Yönetimi kullanıcıların kaza sonucu **444 33 20** numaralı telefondan **LeasePlan** çağrı merkezini arayarak olayı bildirmeleri ile başlar.
- Müşteri Temsilcisi, kullanıcıya yaptığı kaza durumuna göre aşağıdaki bilgileri iletir:
- **Tek taraflı ve ufak hasarlar için;**
  - Olay yeri resimleri
  - Olayın nasıl olduğunu anlatan detaylı beyan yazılması,
  - Ehliyet ve ruhsat fotokopisi
- **2 veya daha fazla sürücünün karıştığı maddi hasarla sonuçlanan ve taraflar arasında da uyuşmazlık olmaması halinde;**
  - Kazanın oluş şeklini kendi aralarında yazılı ve ıslak imzalı olarak saptamak şartıyla kaza tespit tutanağı
  - Karşı araca ait ehliyet, ruhsat ve poliçe fotokopisi
  - **LeasePlan** kullanıcı; ehliyet, ruhsat fotokopisi
  - Olay Yeri resimleri (Araçların çarpışma şeklini ve plakaları gösteren resimler)



# HASAR SÜRECİ BAŞLANGICI

- Kaza tutanağı tutulmayan sadece polise veya jandarmaya haber verilen durumlar ise;
  - Taraflardan sürücü belgesiz motorlu araç kullanılması
  - Sürücünün yaş küçüklüğü
  - Sürücünün alkol veya akıl sağlığı şüphesi olması
  - Kazaya karışan araçlardan birinin veya daha fazlasının kamu kurumlarına ait olması
  - Kamu kurumlarına ait eşyada zarar meydana gelmesi *(Bu gibi durumlarda malda hasar olsun olmasın polis raporu gerekmektedir.)*
  - Trafik kazasında 3. kişilere ait eşyalara zarar gelmesi
  - Kazaya karışan araçlardan birinin veya birkaçının trafik sigortasının olmaması
  - Trafik kazası ölüm ve/veya yaralanma ile sonuçlanmış olması

İlgili araç ve hasar evraklarının anlaşmalı servise yönlendirilmesi sağlanarak Servis Danışmanı tarafından **LeasePlan** hasar yönetim sistemi üzerinden hasar ihbarının yapılması sağlanır.

Yapılan giriş sistemden otomatik olarak **LeasePlan** Hasar Uzmanlarına e-posta olarak dosya numarası ve plaka bilgisi düşerek hasar değerlendirilmesi yapılır.



# BEYAN FORMU

LeasePlan

## BEYAN FORMU

Beyan Tarihi:

Plaka:

Kaza Tarihi:

Marka / Model:

Kaza Saati:

Araç Model Yılı:

Kaza Adres Bilgileri: Şehir:

Cadde:

İlçe:

Sokak:

Semt:

Lütfen araç üzerindeki hasarları tanımlayınız.

Lütfen olayı kısaca anlatınız:


Lütfen araç üzerindeki hasarları resim üzerinde işaretleyerek gösteriniz.



Ad, Soyad:

İmza:

Telefon:

Lütfen olay yerini terk etmeden önce; olay yeri, aracınız, hasar ve hasar nedenlerinin açıkça görüldüğü farklı açılı fotoğraflar çekmeyi unutmayın. 

**Kullanıcı Destek Hattı:** 444 33 20







# BEYANLI İŞLEMLERDE HASAR SÜRECİ

➤ Kullanıcı bazı durumlarda (*Kaza tespit tutanağı ve zabıt olması gereken şartlar dışında kalan tek taraflı, aracın yürütmesine engel olmayan kaza durumlarında*) hasarını yaptırabilmesi için beyan vermelidir.

• **Beyan ile işlem yapılması gereken durumlarda aşağıdaki kriterler kontrol edilmelidir;**

- Kullanıcı beyanı
- Beyanı yazan kullanıcının **LeasePlan** sistemine kayıtlı olması ve doğru kullanıcı olması
- Kullanıcı kayıtlı değilse; beyanın yazan kişinin şirket çalışanı olup olmadığı teyidini ilgili Satış Temsilcisinin, kullanıcı firmanın Filo Yöneticisinden aldığı teyit
- Beyanı yazan kişinin ehliyet fotokopisinin kendisine ait olması
- Beyanı destekleyen olay yeri fotoğrafları



# BEYAN UYUMSUZLUKLARI

## 1. Hasar uzmanı aracın dosyasını incelerken;

- Beyan ile işlem yapılması gereken kriterlerden birinde uygunsuzluk veya uyumsuzluk tespit ederse eksper ataması,
- Hasar dosyasını inceleyen eksper araştırmalarını tamamladıktan sonra raporunda beyanın doğru olmadığı kanaatini belirterek sonuçlandırır ise; kullanıcıya rücu sorgulaması yapabilmektedir



# TEK TARAFLI MADDİ HASAR SÜRECİ

Tek taraflı maddi kazada aşağıdaki durumlar söz konusu olduğunda kontrol edilmesi gereken belgeler vardır.

- Araç yürür durumda değilse,
- Kamu kurumlarına ait eşyada zarar meydana geldiyse,
- Trafik kazasında 2. kişilere ait eşyalara zarar gelirse,
- Yayaya çarpma söz konusu ise

## Kontrol edilecek belgeler:

- Kolluk kuvvetlerinin imzalı raporu,
- Rapor içeriği ve kanaate göre kamu malı zararı ve karşı şahıs ya da araç olup olmadığı,
- Kullanıcının ehliyet fotokopisinin kendisine ait olup olmadığı ve geçerliliği,
- Kullanıcıya ait alkol raporu,
- Olay yeri fotoğrafları
- Olayda varsa hastane raporları

# ÇİFT TARAFLI HASAR SÜRECİ

2 veya daha fazla sürücünün karıştığı maddi hasarla sonuçlanan ve taraflar arasında uyuşmazlık olmaması halinde, süreç aşağıdaki gibidir;

- Kaza Tespit Tutanağının tam doldurulmuş ve ıslak imzalı olması,
- Kaza ile tutanağın uyumu,
- Kullanıcının **LeasePlan** sisteminde kayıtlı kullanıcı olup olmadığı,
- Kullanıcıların ehliyet, ruhsat ve trafik poliçelerinin fotokopisi,
- Olay yeri fotoğrafları,
- Kazanın kullanıcı yorumu ve oluşuna göre kusur durumu değerlendirilmelidir.
- **LeasePlan** sisteminde kullanıcı kayıtlı değilse; kişinin şirket çalışanı olup olmadığı teyidini ilgili Satış Temsilcisi, kullanıcı firmanın Filo Yöneticisinden teyidini alır. Kullanıcı şirket çalışanı veya 1. Derece yakını ise sigorta kapsamında hasar değerlendirilir. Kullanıcı şirket çalışanı veya 1. Derece yakını değil ise hasar tutarı kullanıcı firmaya rücu edilir

## TUTANAKTA 2. veya 3. KİŞİLERİN KUSURLU OLMASI

- Hasar uzmanı, aracın dosyasındaki kaza tutanağında kusur dağılımı olduğunu gördüğünde; ilgili servisin Hasar Danışmanı ile görüşerek kusurlu olan aracın trafik sigortasından ihbar yapılmasını sağlar.
- İlgili trafik sigortasından gelen eksper gerekli kontrolleri yaparak Tramer sonucuna göre oluşan hasar tutarının sigorta tarafından karşılanmasının onayını veya ret sonucunu bildirir. Tramer'de kusur karşı araca verildiyse ve Ekspert raporunun da olumlu ise oluşan hasar tutarı, ilgili sigorta şirketinden talep edilerek, aracın hasar onarımını yapan servise fatura tutarı ödenir.
- Belgelerdeki eksikliklerden veya kaza tutanağının şüpheli olmasına dair ilgili trafik sigortasının eksperini, raporunda hasar onarımını reddederse, rücu sorgulaması yapılır.



# ÇALINAN ARAÇLAR

## Temin edilmesi gereken evraklar;

- Karakoldan bulunamadı yazısı (*aslı veya aslı gibidir kaşeli*)
  - Oto hırsızlık masasından yazı (*aslı veya aslı gibidir kaşeli*)
  - Nakil Vasıtaları vergi dairesinden borcu yoktur yazısı (*Vergi Temiz Kağıdı*)
  - Trafik şubeden çalıntı kaşeli ruhsat veya mühürlü çalıntı belgesi
  - Noter onaylı resimli vekalet
  - Arac dosyası (*araçla ilgili sigortalımızda bulunan tüm belgeler*)
  - Aracın anahtarları ve yedek anahtarları (*yedek anahtar yok ise beyan edilmelidir*)
  - *İfade tutanaklarının aslı veya aslı gibidir kaşeli örneği*
- Evraklarla beraber aracın plakasının bağlı bulunduğu trafik şube müdürlüğüne gidilerek aracın kayıtlarına çalıntı şerhi konulduğuna dair ve ayrıca araç üzerinde herhangi bir rehin/tedbir vb. bulunup bulunmadığına dair resmi yazı alınmaktadır.
- Buna göre sigorta süreci başlatılmakta, kullanıcı kusur durumu sigorta eksperleri ile belirlenerek rücu sorgulaması yapılmaktadır.

# ARAÇ ÇALINMA DURUMUNDA MUAFİYET ORANLARI

- Sigortalı aracın kontakt anahtarı üzerinde bırakılarak çalınması durumunda araç bedeli ilgili firmaya fatura edilmektedir.
- Kanunen geçerli bir belge karşılığında otopark, oto yıkama, tamirhane vb. işletmelerde aracın çalınması veya çalınmaya teşebbüs sonucunda hasar alması durumunda, sorumlular hakkında yasal işlem başlatılması kaydı ile hasar bedelinin %20'si sigortalının üzerinde kalmak suretiyle teminat kapsamındadır.



# VALE HİZMETİ SIRASINDA ARACIN HASAR GÖRMESİ

Aracın vale hizmeti sırasında hasar alması durumunda , vale hizmeti veren firmanın Mali Mesuliyet sigortasından işlem yapılmaktadır.

- Olayın nasıl olduğunu anlatan ilgili firma kaşeli beyan
- Aracın hasarlanmasına sebebiyet veren kullanıcının ehliyeti ve firmada çalıştığına dair yazılı belge
- Vale firması sigorta poliçesi fotokopisi alınması gerekmektedir.

# RÜCU SÜRECİ

➤ Dosya işlemleri sonucunda bahsedilen kriterlere göre evrak eksikliği, kullanıcı kusuru, beyan/kaza uyumsuzlukları, eksper raporu ile uyumsuzluk vb. durumlarda oluşan rücu bedeli ile ilgili evraklar, resimler ve hasarın uyumsuzluk sonucu e-posta yolu ile müşterimize iletilmekte ve hasar tutarı faturalanmaktadır.

# ÖNEMLİ DETAYLAR

- Mobil kaza tutanağı
- Beyan limiti
- Kullanıcı hataları ve teminat dışında kalan durumlar

# Kaza Tespit Tutanağı



Sigorta Bilgi ve  
Gözetim Merkezi



# BEYAN LİMİTİ

- Firmaya özeldir.



# KULLANICI HATALARI ve TEMİNAT DIŞINDA KALAN DURUMLAR

➤ Hasar sonrası aracın yürütölmesi durumunda;

Motor aksamı,

Őanzuman aksamı,

Elektrik aksamı,

Radyatör aksamında oluşan hasarlar

**Lastik hasarları için:** Kapandan geçme, inik lastik üzerinde ilerleme sonucu; lastiğın kullanılamaz hale gelmesi / jantta ve aracın yürüyen aksamında meydana gelen hasarlar.

➤ Araç içerisinde ve dışında kullanıcı tarafından kırılan parçalar

➤ İhmal olması

➤ Aracın zorlanması sonucu oluşan hasarlar

➤ Aracın yarış aracı amacı ile kullanılmasından doğın hasarlar

➤ Araç içinde bulunan kişisel eşyalar (*laptop, telefon, çanta vb.*)



# KULLANICI HATALARI ve TEMİNAT DIŞINDA KALAN DURUMLAR

Uyuřturucu madde kullanımı ya da Karayolları Trafik Kanunu'nun yasakladığı miktarda içki alınması,

- Aracı kullanmak için gerekli sürücü ehliyetine sahip olmayan kişiler tarafından kullanılan araçlarda meydana gelen zararlar,
- Taşıma haddini geçen araçların zararları,
- Aracın rutin bakım hizmetlerini almamış olması, yağsız, susuz kalması, donma, paslanma ve çürümesi nedeniyle meydana gelen zararlar,
- Aracın orijinalliğini bozan, sonradan yapılan değişikliklerden kaynaklanan zararlar,
- Nükleer yakıttan veya yakıtın yanması sonucu nükleer atıklardan dolayı doğan zararlar,
- Aracın bir hasar veya zorunluluk nedeniyle taşınması, çekilmesi dışında, taşıtın kendi gücü ile girip çıkabileceği, deniz, nehir ve havada taşınması sırasında (*ruhsatlı sefer yapan gemiler ve trenler hariç*) uğrayacağı zararlar olarak belirlenmiştir.

# İHTİYARİ MALİ MESULİYET

- Trafik sigortasının limitlerinin yetmediği durumlarda devreye girer.
- **Dar Kasko Kapsamında:** Araç başı 50,000 TL
- Havuz IMM Poliçesi Kapsamında;
  - **Kaza Başına:** 1.000.000 TL
  - **Toplam:** 2.500.000 TL
  - **Manevi Tazminat:** 500.000 TL ( Toplam)

# FERDİ KAZA

- Dar Kasko Poliçesi kapsamında her bir araç için aşağıdaki limitler ile Ferdi Kaza teminatı mevcuttur
- Şahıs Başına (*maksimum 5 kişi için olmak üzere*);
  - Ölüm/Sürekli Sakatlık: 10,000 TL
  - Tedavi Masrafları: 1,000 TL

The background is a vibrant orange with several overlapping, semi-transparent shapes in shades of red and darker orange. These shapes are rounded and organic, creating a layered, abstract effect. The text is centered in the middle of the composition.

# LeasePlan

What's next?