

# KASKO VE TRAFİK SİGORTASI POLİÇESİ SATIN ALIM REHBERİ

“Kasko” ve “Trafik Sigortası” ürünlerimiz için [www.mapfre.com.tr](http://www.mapfre.com.tr) adresli web sitemizden tekliflerinizi görüntüleyebilir ve poliçenizi satın alabilirsiniz.

Aşağıdaki adımları sırasıyla izleyerek satın alma işlemlerinizi gerçekleştirebilirsiniz.

Rehberin sonunda uyumsuzlukların doğduğu durumlar için alternatif çözüm yollarına ilişkin bilgileri ve web sitemizin kullanılmasına ilişkin Gizlilik Politikalarımızı içeren linki bulabilirsiniz.

## SATIN ALMA İŞLEMİ İÇİN İZLENMESİ GEREKEN ADIMLAR

[www.mapfre.com.tr](http://www.mapfre.com.tr) adresli web sitemizden “Bireysel” sekmesinin altındaki “Oto” sekmesinden hizmet almak istediğiniz ürüne göre “Zorunlu Trafik Sigortası” veya “Kasko Sigortası” linkine tıklayınız.

### 1. Müşteri ve Araç Bilgilerinin Tamamlanması

Açılan sayfa üzerinde kimlik bilgilerinizin, trafik sigortası ya da kasko sigortası hizmeti alacağınız araca ait ruhsat bilgilerinin ve araç bilgilerinin girişlerini tamamlayınız.

### 2. İletişim Bilgilerinin Tamamlanması

Teklifinizi iletmek üzere talep edilen e-posta adresinizi ve cep telefonu bilgilerinizi giriniz. Süreçte herhangi bir aksama yaşamamak adına bu bilgilerin doğruluğundan emin olunuz. İşleme devam edebilmek için; web sitemiz aracılığıyla sizden aldığımız kişisel bilgilerinizin ne şekilde kullanılacağı ve korunacağına ilişkin Kişisel Verilerin Korunması Hakkında Açıklama ile Pazarlama İzni metinlerini dikkatli okumanız ve onaylamanız gerekmektedir. Onay işleminden sonra sizin için hazırlanan teklifi görebilmeniz için cep telefonunuza SMS ile gönderilen kodu giriniz.

### 3. Teklif Detaylarının Görüntülenmesi

Size özel hazırlanan kasko sigortası veya trafik sigortası tekliflerimiz içerisinden uygun olduğunu düşündüğünüz teklifi seçerek “Poliçeleştir” butonu ile ilerleyiniz. Açılan sayfada şasi numarası, motor numarası ve tescil tarihi alanlarını kontrol edebileceğiniz bir özet satış formu göreceksiniz. İlgili bilgilerin doğru olup olmadığını kontrol ederek bir sonraki adıma ilerleyebilirsiniz. Bilgilerinizde herhangi bir hata olduğunu düşünüyorsanız geri tuşları ile önceki sayfaya dönebilir ve değişiklik gerçekleştirebilirsiniz. Poliçe adresinizle teslimat adresiniz aynı değilse “Poliçe Adresinizle Teslimat Adresiniz Aynı Mı” alanını “Hayır” olarak seçerek teslimat adresi bilgisini ayrıca giriniz.

#### 4. Güvenli Ödeme İşleminin Gerçekleştirilmesi

Güvenli ödeme sayfasına yönlendirildikten sonra TCKN bilginizi kontrol ediniz ve ödeme yapacağınız kart bilgilerinizi giriniz. Satın alma işleminizi Peşin olarak veya taksitle gerçekleştirebilirsiniz. Taksitle gerçekleştirmek istediğiniz ödemeleriniz için taksit sayısı seçimi yapınız. İşleme devam edebilmek için açılan ekrana banka tarafından cep telefonunuza SMS ile gönderilen kodu giriniz.

#### 5. Poliçenin Görüntülenmesi

Güvenli ödeme işleminin tamamlanmasının ardından poliçeniz başarılı bir şekilde oluşturulmuş olacaktır. Poliçenizin oluşturulmasını takiben açılan sayfada Poliçe Numarası, İsim-Soy isim, TCKN ve Prim Bilgisi gibi bilgileri görüntüleyebilirsiniz. Ayrıca bizlerle paylaştığınız e-posta adresinize poliçenizi içeren bir e-posta gönderilecektir. Ek olarak poliçe detaylarınızı [go.mapfre.com.tr](http://go.mapfre.com.tr) adresinden de görüntüleyebilirsiniz.

Elektronik ticarete ilişkin bu sözleşmeye web sitemizden “Satın Alım Rehberi” başlığı ile aratarak veya [www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/online-islemler/](http://www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/online-islemler/) bağlantısı ile açılan sayfada “Sigortalı Online” başlığı altında ulaşabilirsiniz.

## ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLLARI

Mapfre Sigorta’dan satın alınan ürün ve hizmetler ile ilgili olarak doğan uyuşmazlıklar için aşağıdaki yollara başvurulması mümkündür:

- Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri  
Tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak için Tüketici Hakem Heyetlerine başvurulabilir. Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

Detaylı bilgi için;

<https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/tuketici-hakem-heyetlerine-iliskin-bilgilendirme-metni>

- Sigorta Tahkim Komisyonu

Sigorta sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıklar için Sigorta Tahkim Komisyonuna başvuruda bulunulabilir.

Detaylı bilgi için;

[http://www.sigortatahkim.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=49&Itemid=65](http://www.sigortatahkim.org/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=65)

- Türkiye sınırları dahilindeki yetkili ve görevli mahkemeler

Mapfre Sigortaya ait web sitesinin kullanılmasına ilişkin Gizlilik Politikalarına [www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/gizlilik-politikamiz.jsp](http://www.mapfre.com.tr/sigorta-tr/gizlilik-politikamiz.jsp) adresinden ulaşılabilir.