

**Aslı Gökmen BENLİ**

5. Meslek Komitesi (Bankalar ve Sigorta Acenteleri) - Komite Başkanı

SİGORTA BİLİNCİ VE SEKTÖREL SORUNLAR

Bilindiği üzere, günlük hayatımız öngörülemez ve belirsizlik arz eden rizikolarla (yangın, sel, hırsızlık, hastalık, makine kırılması vs) doludur. Tüm bu riskleri önceden bilip, fiziksel olarak ortadan kaldırmamız imkânsızlığı nedeniyle, kişiler, en azından bunların ekonomik sonuçlarını ortadan kaldırmak ya da hafifletebilmek üzere girişimlerde bulunmuşlar ve bir rizikonun gerçekleşmesi halinde meydana gelebilecek zararları aralarında bölüşmek suretiyle "sigorta" kavramının temelini atmışlardır. Babililer'in M.Ö. 1800 yıllarında geliştirdiği Hammurabi Kanunları, sigortanın bilinen ilk hukuki şeklini içermektedir. Buna göre, bir kervana haydutların saldırması halinde, zarar kervan sahipleri arasında bölüşülürdü.

Paylaşma ve tanzim etme mantığı üzerine gelişen sigortacılık, dinamik yapısı, sahip olduğu nitelikli işgücü ve büyüme potansiyeli ile hem Avrupa hem de dünya piyasalarında gelecek vaadeden sektörler arasında öne çıkmaktadır.

Avrupa ve Amerikada sistem olarak oturmuş ve yaşamın olmazsa olmazı olmuş, ekonominin yapıtaşlarından biri haline gelmiş sigorta, ülkemizde, son dönemde yapılmaya çalışılan

yasal düzenlemeler, reklam kampanyaları ve 'bireysel emeklilik sistemi'ndeki devlet desteğiyle hak ettiği yere yeni yeni gelmeye başlamış olsa da içinde hala pek çok sorun barındırmaktadır.

SEKTÖRÜN ÖNEMLİ OYUNCULARI

Bu sektörün en önemli oyuncularını hiç şüphesiz sigorta şirketleri ve riske maruz kalma olasılığı olan kişileri yani "sigortalıları" buluşturan aracı kurumlar, diğer bir deyişle **acenteler**'dir. Aracıların başlıca görevleri, sigorta müşterisini riskler ve buna uygun çözümler hakkında bilinçlendirmek, prim ödemelerini, hasarların tazmin edilmesini ve poliçenin yenilenmesini takip etmek, gerektiğinde hatırlatmada bulunmaktır.

Acente sayısının fazlalığı, sektöre ve yapılan işin kalitesine gem vurmaktadır

Tüm dünyada sigorta aracılığı acenteler tarafından yapılırken ve sigorta

acentesi, bireyin ya da kurumun mali müşaviri ya da avukatı kadar önemliyken ülkemizde durum maalesef çok daha farklıdır. Yasal düzenlemelerin yetersizliği sebebiyle çok uzun yıllar hiçbir standarda tabi olmadan sadece teminatla acentelik faaliyetinin yürütülebilmiş olması, **acente** sayısını olması gerekenin çok üstüne çıkarmıştır. Son dönemde yapılan yasal düzenlemelerle bazı standartlar getirilmiş olsa da Türkiye'deki prim üretimi ve sigortalılık oranı baz alındığında **acente** sayısının fazlalığı, sektöre ve yapılan işin kalitesine gem vurmaktadır.

HAKSIZ REKABET DOĞUYOR

Ayrıca yurtdışında tüm sigorta şirketlerinin bankası varken ülkemizde bir çok bankanın sigorta şirketlerinin sahibi olması ve sigorta satışını direkt kendi şubeleri kanalıyla, yetkisi ve bilgisi olmayan banka personeline hedefler yükleyerek yaptırması da acenteler açısından büyük bir haksız rekabettir. Müşteriye direkt ulaşabilen, kredi ilişkisi yürüten banka, yasaya aykırı olmasına rağmen müşterisine krediyi, sigorta poliçesi düzenlemek şartıyla vermekte, muhtemel acente müşterisinin önünü kesmekte ve hatta elinde bulunan müşteri verileriyle, acentenin mev-



cut müşterisine kadar ulaşarak portföy mülkiyetine girmektedir. Üstelik pek çok sigortalı, banka tarafından düzenlenen poliçelerin içeriğinden ya da varlığından bile habersizdir ki bu da oluşturulmak istenen sigorta bilincini olumsuz etkilemektedir.

SİGORTA BİR HİZMETTİR

Oysa ki sigorta, bir hizmet sektörüdür. Bankacılıktan ayrı, profesyonellik isteyen bir meslektir. Satış ve poliçe düzenlemeden önce yapılan danışmanlık, aktarılan bilgi, hasar anında ulaşılabilirlik ve sorun çözebilme yeteneği, şirket ve sigortalı arasında köprü olabilmek, sigorta bilincini ve güveni sigortalıya aktarabilmek, sadece bu işi yapan, kendini bu konuda geliştirmiş ve bu işi meslek edinmiş acentenin işidir.

CANIMIZ YANINCA HATIRLIYORUZ

Ülkemizde bilinç eksikliği nedeniyle sigortanın toplumsal faydaları ancak deprem, sel, su baskını gibi doğal afetlerden ya da sanayi bölgelerinde standartlara uygun malzeme ve ekipman kullanmayan işletmelerin başına gelen yangın, infilak gibi büyük zararlar sonucu gündeme gelmektedir. Maa-

lesef ki sigortalının gözünde "sigorta" hala sadece "zorunlu trafik sigortası" ve "kasko"nun dışına çıkamamaktadır. Oysa ki başta da belirttiğimiz gibi sigorta her türlü riske karşı bizleri güvence altına alabilecek çok geniş bir yelpazedir. Tüm bu riskler ve uygun ürünler hakkında sigortalıyı bilinçlendirmekle görevli olan, bir finansal uzman gibi çalışması gereken, ürün tanıtmak, uygun ürünü ihtiyacı olan sigortalıya ulaştırmakla yükümlü olan pek çok acente günümüzde maalesef ki pazarda malını satmak için uğraşan, yeri geldiğinde tek kazancı olan "komisyon"undan dahi feragat eden bir satıcıya dönüşmüştür.

DÖNÜŞÜMÜN SEBEPLERİ VAR

Bu dönüşümün pek çok sebebi var aslında... Sigorta şirketlerinin acenteler üzerindeki prim üretimi baskısı ve tutarsız fiyatlandırma politikaları, mevcut yasal yapıdaki boşluklar ve aksaklıklar, maliyetlerin artması, komisyonların düşmesi, yasal düzenlemelerle bilinçli ayrımcılık yapılarak bankaların ve yüksek reklam bütçeli dijital satış kanallarının yolunun açılması, acenteleri pastadan pay alabilmek ve yaşayabilmek adına birbirleriyle

rekabet etmek zorunda bırakmış ve bu rekabet günümüzde artık bilgiyle ya da beşeri ilişkilerle yapılan etik rekabet sınırlarının da dışına çıkarmıştır. Ayakta kalmaya çalışan acente bilinçlendirmeyi ya da ürün çeşitliliğini bir kenara bırakarak istenilen hedefe ulaşmak adına sadece "daha fazla satış" a odaklanmıştır.

MÜŞTERİ FARKLI ÜRÜNLERE YÖNLENDİRİLMELİ

Müşteriyi, sektörün geniş yelpazesindeki farklı ürünlere yönlendirmek, acenteyi girmiş olduğu ağır rekabet ve fiyat uçurumları girdabından bir nebze de olsun kurtaracaktır. Sektörün gidişatına bakıldığında hem müşteri talebi hem de piyasanın genel yapısı acenteleri konut, sağlık, BES gibi daha bakir ve uzun vadede karlı branşlara doğru yönlendirmektedir.

Yasal düzenlemelerdeki yetersizlikler ve yanlış uygulamaların etkileri de acenteleri zorlayan konulardan biridir. Bu konudaki en güzel örnek sanırım son zamanlarda tüm ülke olarak yaşadığımız **zorunlu trafik sigortası krizidir**. Son iki yılda zorunlu trafik sigortası primleri neredeyse 10 kat zamlandı. Sigortalılar ne yapacaklarını şaşırdılar, aracı kurum olan acenteler de ne yapacaklarını şaşırdılar. Çünkü o 2000 TL'yi ödemek kadar, bir yıl önce 200 TL'ye kestiğiniz poliçenin 2000 TL olduğunu sigortalıya söyleyebilmekte zordur. Sigortalı ve acente arasındaki **güven** ilişkisini olumsuz etkiler. Mevcut müşteri portföyünü dağıtır, yıllarca emekle, özveriyle kurulmuş ilişkileri zedeler ki bunların hepsi yaşandı, yaşıyor.

PEKİ NASIL GELİNDİ BU NOKTAYA??

Aslında bu, son iki sene gibi görünse de 10 yıllık bir süreç. Zorunlu trafik sigortalarında 2008-2013 yılları arasında kısmi olarak; 2013 yılından sonra tam serbest tarifeye geçildi. Burada amaç riski doğru fiyatlandırmak, trafik kurallarına uyan ve kaza yapmayan sürücüler ile sık kaza yapan

ları birbirinden ayırarak, kusurlunun oluşturduğu maliyeti kusursuza yüklememektir. Fakat şirketlerin kendi aralarındaki rekabeti fiyatlara yansıdı, en çok trafik sigortası benden keşilsin mantığıyla fiyatların gereğinden fazla aşağı çekilmesi pek çok şirketin teknik kârını düşürdü, hatta bu süreçte batan sigorta şirketleri de oldu.

TRAFİK POLİÇESİ ZORUNLUDUR

Bilindiği üzere zorunlu trafik poliçesi aslında bir sorumluluk sigortasıdır. Bir kaza durumunda bu sigorta, sigorta yaptıranın aracındaki hasarı değil, kazada kusuru bulunmayan karşı araçta ve üçüncü şahıslarda ortaya çıkan hasarları karşılar, bu nedenle zorunludur. Buna rağmen teminat tanımındaki bir açıktan faydalanılarak alınan bir yargı kararıyla ortada bir 3. şahıs yokken ve kusur tamamen araç sahibindeyken oluşan bir hasarda ve fat eden sürücü yakınlarına zorunlu trafik sigortasından tazminat ödemesine dair bir karar çıktı. Bu kararın emsal teşkil etmesiyle sadece bu tip kazaları takip eden firmalar türedi ve trafik sigortalarına geriye dönük pek çok dava açıldı. Tazminatlar "bedeni zararlar" teminatından ödenen yüklü tazminatlardı ve oluşan zararın en büyük yüzdesi bu hasarlardan geldi.

TARAFLAR ARALARINDA ANLAŞIYORDU

Çift taraflı kazalarda kaza tutanağı uygulamasına geçildi. Taraflarca uygun olmadığı halde, anlaşarak doldurulan tutanaklar, artan araç sayısına paralel artan hasar dosyaları ve ödenen haksız tazminatlar da zararın bir başka koluydu.

Dolar kurundaki ciddi artış nedeniyle yedek parça fiyatlarının artması, değer kaybı ödemeleri (sadece hususi araçlara yapılırken, belirli bir yaş ve km sınırı varken tüm bu sınırların genişletilmesi ve geriye dönük değer kaybı hasar dosyalarının açılması) da zararın boyutlarını arttırdı.

Tüm bunların sonucu olarak Türkiye Sigorta Birliği (TSB), zorunlu trafik sigortasında şirketlerin 2015 yılının ilk 9 ayında 1,7 milyar TL zarar ettiğini açıkladı. Açıklamada 10 yıllık zararın ise 7 milyar TL'ye ulaştığı belirtildi ve sonunda belki de çok daha önceden yapılması gereken düzenlemeler yapıldı.

**TSB,
zorunlu
trafik
sigortasında
şirketlerin 2015
yılının ilk 9 ayında
1,7 milyar TL
zarar ettiğini
açıkladı**

FİYATLAR 10 KATINA ÇIKTI

Zorunlu trafik sigorta fiyatları 10 katına kadar çıktı. Ticari araç gruplarına tavan fiyat uygulaması getirildi. Ticari taksi, otobüs, kamyon, kamyonet ve minibüsler için üst limit belirlendi ve o limitin üzerine çıkılmama kararı alındı. 02/02/2016 sayılı Resmi Gazetede zorunlu trafik sigortası genel şartlarında yapılan değişiklikler tebliğ olundu.

Bu tebliğe göre,

► Sigortacının, ödediği tazminat için, sigortalının terekesine ve tereke borçlusu olan mirasçılara sigortalının kusuru oranında ve ilgili mevzuat dahilinde müracaat hakkı saklıdır. Yani tazminatı ödese dahi sonrasında rücu hakkı saklıdır.

Bu madde geriye dönük açılan bedeni zarar dosyalarının önündeki açığı kapatmış.

► Tazminatı gerektiren olay uygun ehliyeteye sahip olmayan ya da ehli-

yetine el konmuş bir kişi tarafından gerçekleştirildiyse ve ya trafik kurallarının ağır kusur ile ihlali sonucu meydana gelmiş ise, ödemede bulunan sigortacı, sigorta sözleşmesine ve bu sözleşmede bulunan kanun hükümlerine göre, tazminatın kaldırılmasını veya azaltılmasını sağlayabileceği oranda kazaya sebebiyet veren sigortalıya rücu edebilir.

Yani karşı tarafın hasarını ödemek için yaptırdığınız zorunlu trafik sigortası, eğer ağır kusurluysanız karşı tarafın hasarını öder ama döner sizden alır.

Şimdi hayatımızda artan fiyatlar ama aynı emek harcanmasına rağmen düşen acente komisyonları (fiyatlar arttı ama tavan fiyat uygulanan ve hasarlı olan yani yüksek primli sigortalarda, şirketler acente komisyonlarını yüzde 2'lere kadar düşürdü) yanında "ağır kusur" diye tanımlanan bir ifade var ki henüz ağır kusurun tam olarak ne olduğunu bilen yok. Bu da demek oluyor ki acentelerin ve sigortalıların daha edilecek çok kavgası var maalesef.

Sektörün tam ortasında, müşterinin nabzını tutan acentelerin sektördeki tüm düzenlemelere müdahil olması gerekmektedir. Bunun için de acentelerin birlik olması, gerekirse şirketlere karşı tek vücut olabilmesi, odalar, komiteler ve STK'lar kanalıyla daha sık bir araya gelmeleri ve gerektiğinde haklarını savunmak adına birleşmesi gerekmektedir. Çok uzun zamandır görüyoruz ki düzenlemeyi yapanlar ve uygulayanlar ortak proje geliştiremezlerse ortaya çıkan sonuç uygulanabilir olmuyor maalesef. Bu durum sigortalının kafasındaki sigorta olgusunu negatif etkiliyor, sigortalı ve acente arasındaki güven duygusunu köreltiyor.

Sektör için en büyük temennimiz; sigorta bilincinin geliştiği, tüm aktörlerin bir araya gelip etik kurallar çerçevesine, saygın bir sektör oluşturabildiği günlerin yakın olmasıdır.