

TRAFİK SİGORTALARINDA YARGITAY'DAN MÜJDE:

## BEDENİ HASARLARDA GÜNCELLENMİŞ TRH 2010 TABLOSU KULLANILACAK

Yargıtayın emsal kararı ile trafik sigortaları yeniden gündem oldu. Yargıtay 17. Hukuk Dairesi'nin kararı ile özellikle bedeni hasarlarda muğlaklığa yol açan eski mortalite tablolarının kullanılması ihtimali ortadan kaldırıldı. Fransa için oluşturulan 1931 tarihli mortalite tablosu PMF yerine, aktüerler tarafından belirlenen TRH 2010 tablosunun kullanılmasına hükmedildi. **›S.28**

5N1S

### SİGORTA SEKTÖRÜNÜN KALBİ 5N1S'DE ATIYOR

Acente, sigortacı ve sigortalı başta olmak üzere sektörün tüm paydaşlarının ilgisini çekecek konu başlıkları ile 5N1S yayınları devam ediyor. İklim değişikliğinden sigorta sektöründe teknolojinin kullanımına, bir şirketin başarı sırlarından yatırımın inceliklerine kadar birçok konu bu ay 5N1S ekranlarında konuşuldu. **›S.26**

GOOGLE

## SİBER SİGORTALAR İÇİN YENİDEN SAHNEDE

Dünyanın en çok kullanılan arama motoru ve bulut uygulamalarının sahibi Google, sigorta ile 2. raunda çıkmaya hazırlanıyor. Sektörde büyük ses getiren ve sigortacılar arasında endişeye yol açan Google Compare projesini askıya almak zorunda kalan Google'ı bu sefer siber sigortalar konusunda Munich Re ve Allianz destekleyecek. **›S.43**

Türkiye'nin En Çok Satan Sektör Yayını

# sigortacı gazetesi

NİSAN 2021 YIL: 36 / SAYI: 509 AYDA BİR YAYINLANIR

# GENÇLER İÇİN GELECEĞİN GARANTİSİ BES OLUYOR



### Genç nüfus oranı azalıyor

Nüfus verileri incelendiğinde genç ve çalışan nüfus artışının yaşlı nüfus artışından daha az olduğu, beklenen yaşam süresinin ise uzadığı görülüyor. Bu durumların SGK üzerinde yaratacağı olumsuz etkiler düşünülürse, kişilerin emeklilik dönemine ilişkin planlarını tekrar gözden geçirmesi ve BES gibi uzun vadeli tasarruflara yönelmesi gerektiği ortaya çıkıyor. Gençlerin çok geçmeden BES'le tanıştırılması sistemin gelişmesi için son derece önemli. **›S.24**

Ekonomi Reform Tanıtım Toplantısı'nda 18 yaş altının BES'e giriş yolunun açılacağı duyuruldu. Taslağın yürürlüğe girmesiyle çocuklarda ve gençlerde tasarruf bilincinin gelişeceğini söyleyen sektör yöneticileri, böylece Türkiye'nin tasarruf açığının büyük oranda daralacağını belirtiyor. Çocukların erken yaşlarından itibaren BES'e yatırım yapılması, 18 yaşından sonraki eğitim ve iş için sermaye ihtiyaçlarının garantiye alınması anlamına geliyor.

Ülkemizde 18 yaş altında 23 milyon kişi bulunuyor. BES ise çocukları adına birikim yapmak isteyen aileler için avantajlı bir birikim aracı sunuyor. Doğumundan itibaren adına bir BES hesabı açılan çocuk, aylık 200 lira katkı ile 18 yaşına geldiğinde düşük bir getiri senaryosuyla 58 bin lira birikime sahip oluyor. Aynı dönemde aylık 500 liralık bir katılım payı ve iyi bir yatırım getirisinden bahsedersek bu rakam 145 bin lirayı buluyor. **›S.22**



## "PAKET DOSYA"DAN SEKTÖRE ZARAR ÇIKTI

Tüm işlemlerin vekalet yolu ile avukat tarafından takip edildiği ve hasar incelemesinin sigortacının atadığı eksper tarafından yapılamadığı paket dosyalar, sigortalı ve sigortacıları zor durumda bırakıyor. Sadece evrak ve fotoğraflar üzerinden yürütülen işlemler, sigortacının hasarı doğru tespit etmesine imkan tanımıyor. Bu dosyalardan doğabilecek suistimallerin sektöre maliyeti 200 milyon lirayı bulabilir. **›S.18**

### Dijitalleşme ile hız artsa da temelde insan faktörü var

Hayatın her alanında olduğu gibi sigorta sektöründe de dijitalleşmeyi gündeme taşıyan pandemi, hasar süreçlerinde de etkisini hissettirdi. Dijitalleşme, hasar tespitinde sürecin her adımında hız kazandırsa da sektör temsilcileri nitelikli insan faktörünün sürecin temelinde yer almaya devam ettiğine dikkat çekti. Konuyla ilgili bir başka başlık ise uzun süredir sektörün gündeminde yer bulan fakat henüz hayata geçmemiş Doğrudan Tazmin Sistemi. Konuyla ilgili açıklamalar yapan yöneticiler sistemin sektörde hizmet kalitesini artıracağını söylüyor. **›S.12**



### RUTUBETLİ BİR BODRUMDAN YÖNETİCİLİĞE: ADLİ OKUŞ

Türk sigortacılığının günümüzdeki etkisine ulaşmasında büyük emeği olan isimlerden biri de duayenlerden Adli Okuş. Mücadeleler, sürprizler ve sigorta ile dolu hayat hikayesini aktaran Okuş, 1940'lardan günümüze Türkiye'nin sigortacılık tarihine ışık tutuyor. **›S.16**

Dergilik

### SİGORTACI GAZETESİ'Nİ TURKCELL DERGİLİK'TEN FAVORİLERİNİZE EKLEYİN

Dergilik uygulamasını üstteki karekodu tarayarak yükleyebilir, Sigortacı Gazetesi'ni dijitalde de kolayca okuyabilirsiniz.

### sigorta 101

Sigorta ve emeklilik sektöründe merak edilenlerin, bir dakikalık cevaplarla heyecanlı bir formatta yanıtlandığı "Sigorta 101" serimiz başladı. Serimizin ilk bölümünde konuğumuz Adendum Kurucu Ortağı Ali Haydar Elveren. Bireysel Emeklilik Sistemi'nin geliştirilmesi ve kurulmasında büyük çabaları olan Elveren, BES ile ilgili merak edilenleri yanıtladı. **›S.31**

### SİGORTACI GAZETESİ VE SİGORTACI KULÜPLERİNE ÜYE OLMAYI UNUTMAYIN!

Sigortacı Gazetesi, yeni sosyal paylaşım platformu Clubhouse üzerinden sektörün nabzını tutmaya devam ediyor. Konunun uzmanları ile sigortadaki güncel konulardan geri kalmamak ve sesinizi tüm sektöre duyurmak istiyorsanız Clubhouse uygulamasından Sigortacı Gazetesi ve SİGORTACI kulüplerine katılmayı unutmayın. **›S.27**

### RAY SİGORTA'DAN "YENİ NESİL ESNEK ÇALIŞMA"

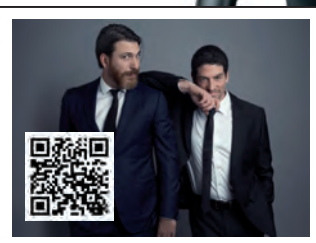
Ray Sigorta, yenilikçi yaklaşımını çalışma modeline taşıyor. 18 Mart günü gerçekleşen online lansmanda devreye aldıkları "Sen nereye, RAY oRAYa!" yeni çalışma modelini ve destek paketlerini şirket çalışanlarına açıklayan Ray Sigorta Genel Müdürü Koray Erdoğan, uzaktan çalışmanın standartlarını yeniden belirlediklerini söyledi. **›S.5**



### PORSCHE İMZALI İKİ ELEKTRİKLİ BİSİKLET



Porsche, elektrikli bisikletleri pas geçmedi. eBike Sport ve eBike Cross isimli taşınabilen bisikletler, lüksü sağlıkla bir araya getiriyor. **›S.37**



### İZLEYİN: PATRON

İki kafadar Sadık (Cemal Hünal) ve Okan'ın (Onur Şenay) birlikte bir mafya lideri için çalışmalarını anlatan Patron'u keyifle izleyeceksiniz. **›S.39**

YOL YARDIM
EV VE İŞYERİ YARDIM
KONUT HASAR ONARIM
İŞYERİ HASAR ONARIM
SEYAHAT YARDIM
SAĞLIK YARDIM
HUKUKİ VE MALİ DANIŞMA
HASAR YÖNETİMİ
CALL-CENTER HİZMETLERİ
BUTİK HİZMETLER
OTO CAM HİZMETLERİ



Assistans hizmetleri ile ilgili kafanızda her ne var ise hepsi bizde de var.
Kafanızda olmayanlar için bize ulaşın.

0212 334 20 00
www.assistline.com.tr

ASSIST LINE

# Türkiye Sigorta 2021 yılında da liderliği hedefliyor

Türkiye Sigorta, hayat dışında 8 milyar 887 milyon lira prim üretimi ve %13,04'lük pazar payı; hayat tarafında ise 3 milyar 993 milyon lira prim üretimi ve %27,67 oranındaki pazar payı ile 2020 yılını sektör lideri olarak tamamladı. Emeklilik tarafında ise fon büyüklüğünü bir önceki yıla göre %36 oranında artırarak; 36 milyar liranın üzerine taşıdı. Türkiye Sigorta Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Atilla Benli, "6 sigorta ve emeklilik şirketi bir araya gelerek güçlü ve öncü bir şirket olan Türkiye Sigorta ve Türkiye Hayat Emeklilik'i oluşturdu. Birleşme sonrasında pazar payımızı birleşme etkisinin üzerinde artırdık. 2 bin 578 çalışanı, 7 bin 664 dağıtım ağıyla 38 bölgede 11,6 milyon müşterisine nitelikli hizmet veren şirket olarak, 2021 yılında prim üretiminde lider olmayı, karlı büyümeye devam etmeyi ve liderliğimizi sürdürülebilir kılmayı hedefliyoruz. Ülkemizin büyük yatırımlarının, insanımızın hayal ve değerlerinin arkasında Türkiye Sigorta güvencesi yer almaya devam edecek" dedi.

## 2021 İÇİN YILIN STRATEJİK ODAKLARI

Türkiye Sigorta Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Atilla Benli 9 Mart tarihinde düzenlenen basın toplantısında 2020 yılını değerlendirirken, Türkiye Sigorta'nın 2021 yılı stratejik odaklarını da paylaştı.
Maksimum katma değeri üretmeye odaklandıklarını ve ihtiyacı olan herkes için uygun sigorta çözümleri sunmayı hedeflediklerini belirten Atilla Benli sözlerine şöyle devam etti: "Türkiye Sigorta olarak inovatif bakış açımızla, yenilikçi ürünlerde sektörün ihtiyaç duyduğu öncü rolünü üstleneceğiz. Finansal ürünlere ve sağlık sigortalarına daha fazla odaklanacak, hayat alanında ürün gamının çeşitlendirilmesi için daha fazla çalışacağız. Siber sigortalar yeni ürün geliştirme konusunda öncelikli alanlarımız arasında olacak."

## 'LİDER OLARAK KAPATMAYI HEDEFLİYORUZ'

Küresel salgın ve birleşme sürecinin etkilerine rağmen hem elementer, hem de hayat ve emeklilik alanlarında üretim ve kârlılık açısından yılı lider tamamlamanın mutluluğunu yaşadıklarının belirten Atilla Benli sözlerini şöyle sürdürdü: "Üretim ve kârlılıkta sürdürülebilir liderlik ve küresel sigorta şirketi olma hedefiyle faaliyetine başlayan Türkiye Sigorta olarak, bu yılı da lider olarak kapatmayı planlıyoruz. Birleşmenin yarattığı sinerji alanlarının hayata geçirilmesi ve doğru yönetişim hamlelerini devam ettirerek, 2021 yılında da ülkemizin büyük yatırımlarının, insanımızın hayal ve değerlerinin sigortası olarak, her kulvarda büyümeyi ve liderliği kovalamayı sürdüreceğiz. Hem ülkemizde hem de yakın coğrafyamızda bölgesel bir oyuncu olma hedefimize hızla koşmaya devam edeceğiz."



Türkiye Sigorta Yönetim Kurulu Başkan Vekili ve Yönetim Kurulu Üyesi Çağatay Abraş

Türkiye Sigorta Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü Atilla Benli

## 'YATIRIMLARIN GÜVENCESİ OLMAYA DEVAM EDECEĞİZ'

Türkiye Sigorta adıyla ilk poliçeyi Türkiye tarihinin en büyük doğal gaz keşfi Sakarya Gaz Sahası'ndaki Tuna-1 kuyusuna yaptıklarını, ardından milli haberleşme uyduları Türksat 3A, Türksat 4A ve Türksat 4B'yi sigortaladıklarını belirten Benli, "Türkiye'mizin büyük yatırımlarının güvencesi olmaya devam edeceğiz. Bu konuda hem kapasitemizi hem gücümüzü artırarak Türkiye'nin yerli ve milli duruşunda, Türkiye Sigorta olarak yerimizi almayı sürdüreceğiz. Bu, bize büyük sorumluluk yüklerken sektörde yapıcı rekabeti artırmamıza da katkı sağlıyor" diye konuştu.

Türkiye Sigorta; sigorta ve emeklilik sektöründeki liderliğini 2021 yılında da sürdürmeyi hedefliyor.

# Tarım sigortası ile üreticiler geleceğe güvenle bakıyor

Tarım sigortalarının tanıtılması ve yaygınlaştırılmasının sağlanması misyonuyla çalışmalarını sürdüren tarım sigortaları branşında en güçlü şirketlerden biri olan Türkiye Sigorta hayata geçirdiği çalışmalarla tarım sigortasının önemine dikkat çekiyor. Hayvancılık bilgisi ve sevgisiyle son günlerde gündemde yer alan Havranlı Şevki Savran ve ailesinin 43 adet koyununun 'Küçükbaş Hayvan Hayat Sigortası Poliçesi' kapsamında güvence altına alınmasının da yer aldığı çeşitli çalışmalara imza atan Türkiye Sigorta, üreticilerin geleceğe kaygı duymadan, güvenle bakmalarının yolunun tarım sigortasından geçtiğini belirtiyor.

## 'SİGORTA BİLİNCİNİ YAYGINLAŞTIRACAĞIZ'

Konuyla ilgili görüşlerini paylaşan Türkiye Sigorta Yönetim Kurulu Başkanı ve Genel Müdürü aynı zamanda Tarım Sigortaları Havuz



Küresel ısınma ve iklim değişikliği riskleri nedeniyle artık zorunluluk halini alan tarım sigortaları üreticilerin emeklerini korurken, geleceğe güvenle bakmalarını sağlıyor. Türkiye Sigorta ise TARSİM ile çiftçilerin yanında yer alarak, üreticiler için çalışmalarına sahada devam ediyor.

İşletmesi A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanı Atilla Benli tarım ve hayvancılık sektöründe her türlü riske karşı kapsamlı güvence sunan TARSİM'in bu konudaki sigorta bilincini adım adım geliştirdiğini belirtti. Atilla Benli sözlerine şöyle devam etti: "Üreticilerimizi mağdur edebilecek hastalık, doğal afet, kaza ve hırsızlık gibi durumlar ile sıklıkla karşılaşıyoruz. Tarım sigortalarının bu risklere karşı önemli bir güvence olduğunu hiç aklımızdan çıkarmamalıyız. Çiftçi ve üreticilerimizin emeklerinin sürdürebilirliği için tarım sigortaları hayati önem taşıyor. Türkiye Sigorta olarak, sigorta bilincinin çiftçilerimiz nezdinde yaygınlaştırılması, tarımda sigortalılık oranının daha da artırılması hedeflerimiz doğrultusunda çalışmalarımıza hız kesmeden devam ediyoruz. Bu doğrultuda hayvancılık bilgisi ve sevgisiyle hepimize örnek olan Şevki Savran kardeşimiz ile bir araya gelmekten ve hayvanlarına Devlet Destekli Küçükbaş Hayvan Hayat Sigortası poliçemizle destek sunmaktan mutluluk duyduk. Türkiye Sigorta olarak, Gazi Mustafa Kemal Atatürk'ün milletin efendisi olarak nitelediği çiftçimizin yanında yer almaya edeceğiz."

# TARSİM, Kuzey Makedonya'daki Tarım Sigortaları Çalıştayı'na katıldı

Kuzey Makedonya Cumhuriyeti ev sahipliğinde, 15-17 Mart tarihleri arasında Üsküp'te gerçekleştirilen Tarım Sigortaları Çalıştayı'nda, Türkiye tarım sigortaları sistemine ilişkin bilgilendirmelerde bulunuldu.

Kuzey Makedonya'da tarım sigortaları havuzu sisteminin kurulacak olmasına ilişkin gerçekleştirilen Çalıştay'a Türkiye'yi temsilen, TARSİM Yönetim Kurulu Üyesi ve Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi Genel Müdürü Serpil Günal, Tarım ve Orman Bakanlığı Tarım Reformu Genel Müdürlüğü Tarım Sigortaları ve Doğal Afetler Daire Başkanı Kamil Özdemir, Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi Genel Müdür Yardımcısı Tufan Özel ve beraberindeki heyet katıldı.

Kuzey Makedonya'daki tarım ve sigorta sektörlerinin masaya yatırıldığı ve ülkenin kendi dinamikleri





**TARSİM Genel Müdürü Serpil Günal Çalıştay'da TARSİM ile ilgili bilgilendirmelerde bulundu.**

çerçevesinde nasıl bir tarım sigortaları sistemine sahip olması gerektiğinin ortaya konulduğu Çalıştay'ın ilk gününde açılış konuşması gerçekleştiren Günal, tarımın insan neslinin devamı, sağlıklı beslenmesi, ülkelerin istihdamı ve kalkınması için stratejik bir sektör olduğuna işaret ederek; bu alandaki risklerin yönetilmesi için atılacak her türlü adımı önemsediklerini belirtti ve sözlerine şu şekilde devam etti: "Yurtdışına yönelik ziyaretlerimiz esnasında, TARSİM'in teminat kapsamının genişliği, sigorta ürünlerinin çeşitliliği, teknolojiye uyumu ve sürdürülebilir yapısı gibi pek çok noktada benzer sistemlerden ayrıştığını, daha ileri bir seviyede olduğunu ve ülkelere rol model olacak bir noktaya ulaştığını görüyoruz. Yaşadığımız gelişmeler bizleri gururlandırıp, heyecanlandırıyor. Bugün aynı heyecanı, burada sizlerle birlikte yaşamaktan ötürü son derece mutluyuz."

Genel Müdür Günal, Çalıştay'ın ikinci gününde gerçekleştirilen oturumda ise Türkiye'de tarım, tarım sigortalarının tarihsel gelişimi ve yasal çerçevesi, 5363 sayılı Tarım Sigortaları Kanunu, Havuz Sistemi'nin temel özellikleri ve kurumsal yapısı, Devlet'in Sistemdeki rolü ve önemi, üreticiye sağlanan prim desteği, sigorta için gerekli olan koşullar, sigorta branşları ve kapsamdaki teminatların yanı sıra kuruluştan itibaren elde edilen sonuçlar gibi başlıklarda detaylı bilgilendirmelerde bulunarak, soruları yanıtladı. Çalıştay'ın son gününde Türkiye ve Makedonya tarafından katılımcılar, çalışmanın sonuçlarını değerlendirdi ve yol haritasının oluşturulmasına yönelik bilgiler taraflarca paylaşıldı. Program, Tarım, Ormancılık ve Su Ekonomisi Bakanı Arjanit Hoca'nın değerlendirmeleri ile sona erdi.




# TARSİM BİP Danışma Hattı üretici ve yetiştiricinin hizmetinde

Tarım sigortasına ilişkin işlemlerin kolaylaştırılması ve hızlandırılması amacıyla TARSİM Danışma Hattı, Türkiye'nin yerli iletişim platformu BİP uygulaması üzerinden hizmete başladı. TARSİM'in çağrı merkezi, kurumsal internet sitesi ve mobil uygulamasının yanı sıra, üreticiler ve yetiştiriciler akıllı telefonlarına, tüm cep telefonu operatörlerinden ücretsiz olarak BİP uygulamasını indirdikten sonra TARSİM sayfasını takip ederek, 7 gün 24 saat boyunca TARSİM Danışma Hattı'na ulaşabiliyor. TARSİM BİP Danışma Hattı ile hasar değerlendirme sürecindeki eksik evraklar, diğer talepler ile ilgili dilekçe ve resmi kurum evrakları gönderilebiliyor, 0850 250 82 77 numaralı Müşteri İletişim Merkezine ulaşılabiliyor, tarım sigortaları ile ilgili güncel gelişmeler takip edilebiliyor, Bilgi Formu aracılığıyla TARSİM'e soru ve talepler iletilebiliyor. Ayrıca uygulama sayesinde, üretici ve yetiştiriciler TARSİM'in hizmetlerini de değerlendirebiliyor.

# Tarım Sigortası Acente Eğitimleri'nin yeni durağı Antalya'ydı

TARSİM ve Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) iş birliğinde, daha önce Denizli, Samsun, Sakarya ve Van Bölge Müdürlüğü'ne bağlı illerdeki acente temsilcilerine yönelik düzenlenen tarım sigortası konulu eğitimlerin yeni durağı Antalya'ydı. Çok yüksek katılımla ve interaktif bir ortamda gerçekleşen eğitim toplantısına, TARSİM Yönetim Kurulu Üyesi ve Tarım Sigortaları Havuz İşletmesi Genel Müdürü Serpil Günal, Genel Müdür Yardımcısı Tufan Özel, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nden Sigorta Acenteleri İcra Komitesi (SAİK) Başkanı Levent Korkut, SAİK Başkan Yardımcısı ve Antalya Ticaret ve Sanayi Odası (ATSO) Meclis Başkanı Süleyman Özer, TOBB Sigortacılık Müdürü Mevlüt Söylemez ve TARSİM birim yöneticilerinin yanı sıra Devlet Destekli Tarım Sigortası poliçesi düzenlemeye yetkili sigorta şirketleri acentelerinin temsilcileri katıldı.




Programda açılış konuşmasını gerçekleştiren Günal, eğitim organizasyonunun düzenlenmesindeki kıymetli katkılarından ötürü Birlik temsilcilerine ve tüm katılımcılara teşekkür ederek; iklim değişikliğinin yaşamsal sistemleri etkiler hale geldiği günümüzde, üreticilerin tarım sigortası konusunda bilinçlendirilmesi ve TARSİM'in yaygınlaştırılmasına ilişkin acentelere önemli sorumluluklar düştüğünün altını çizdi ve sözlerine şu şekilde devam etti: "Ülkemiz; bitki, toprak, iklim ve su kaynakları açısından dünya coğrafyasında önemli bir konumda. Antalya bölgemiz de elverişli iklim şartlarıyla, meyve ve sebze üretiminde, seracılıkta ve hayvancılıkta ülkemizin tarım faaliyetleri anlamında öne çıkan illerini kapsıyor. Ayrıca yine bu bölgemizde tarımsal üretim değerinin ülke ekonomimize olan katkısı da her geçen yıl artış gösteriyor. Antalya bölgemizdeki tarım faaliyetleri ve bu faaliyetlerin devamlılığı için çok gerekli olan tarım sigortasının yaygınlaştırılması önemli. Sizlerle el ele vererek, inşallah tarım sigortasını yaygınlaştıracağız."

# Ray Sigorta'dan "Yeni Nesil Esnek Çalışma Modeli"

İş hayatında her yeni dönem kendi çalışma koşullarını beraberinde getiriyor. Pandemi sonrasında, yoğun olarak ofiste gerçekleşen ortak çalışma modelinin yerini uzaktan ve evden çalışma uygulamaları alıyor. Uzaktan çalışma süreçlerinin doğru kurgulanması, teknolojik altyapının iş yapış şekillerine uygun ve yeterli hale getirilmesi dışında motivasyon artırıcı uygulamalar hem çalışan hem de şirketler için iş kalitesi yüksek, verimli ve güven dolu bir ortam yaratıyor. Çalışan memnuniyetini iş süreçlerinin odağına koyan Ray Sigorta, yeni dönem mottosu ve uygulamaya aldığı destek paketleri ile uzaktan çalışmaya yepyeni bir anlam kazandırıyor.

## FİNANSAL DESTEKTEN DAHA FAZLASI

"Sen nereye, RAY oRAYa!" sloganıyla yeni bir dönem açan Ray Sigorta, destek paketleri ile çalışanlarına evde olsalar da yanlarında olduklarını gösteriyor.
Fiziksel, Finansal, Gelişim ve Duygusal olmak üzere 4 ana başlıkta kurgulanan destek paketi, evden çalışma döneminde ortaya çıkan çeşitli ihtiyaçları karşılamayı hedefliyor. Ray Sigorta'nın uygulamaya aldığı Destek Paketi kapsamında; evde harcanan sürenin artmasıyla beraber artan masraflara yardım etmek için aylık net 500 lira finansal destek yanında, ergonomik sandalye ve her yerden erişimi sağlayacak mobil internet gibi ev-ofis ihtiyaçlarının karşılanması, bireysel gelişimin devamlılığını sağlamak için özel online eğitimler ve birlikte vakit geçirmek için düzenlenen online etkinlikler, açık kapı toplantıları, happy hour uygulamaları bulunuyor.



## HUZURLU VE GÜVENDE HİSSETTİĞİN YERDE ÇALIŞ!

Pandemi ile birlikte evden çalışma uygulamalarının yoğunlaşması ve bu yeni çalışma biçiminin çalışanlar üzerindeki etkileri artık daha da göz önüne çıkmaya başladı. Ray Sigorta'nın yenilikçi ve çalışan odaklı vizyonuyla oluşturduğu "Sen nereye, RAY oRAYa" uygulamasında en dikkat çeken özelliklerin aylık net 500 lira değerinde finansal destek ve çalışanların istedikleri yerden çalışabilmelerine olanak sağlayan esneklik olduğu göze çarpıyor. Yaklaşan yaz aylarını da düşündüklerini ifade eden Koray Erdoğan, çalışanlarına "sen nerede rahat, huzurlu ve güvende hissediyorsan, orası senin için Ray Sigorta" diyerek yanlarında olduklarını ve sadece finansal değil birçok alanda kurguladıkları destek paketleriyle çalışanlarının bulundukları yerde hayatlarını kolaylaştırmayı hedeflediklerini belirtti.

## ÖNCELİK MEMNUNİYET

Geçtiğimiz yıl uluslararası Great Place To Work Enstitüsü tarafından En İyi İşveren seçildiklerini hatırlatan Ray Sigorta Genel Müdürü Koray Erdoğan, ortaya koydukları "Sen nereye, RAY oRAYa!" projesinin esnek yan haklardan yeni nesil çalışma kültürüne kadar Ray Sigorta'nın uzun süredir uygulamakta olduğu modern çalışma anlayışının bir yansıması olduğu söyledi. Daha pandemi öncesinde uzaktan çalışma uygulamasını planladıklarını belirten Erdoğan, "Pandemi süreci bizim için kurgusunu planladığımız bir sürecin ön hazırlığı oldu. Bir yıldan uzun süredir evden çalışıyoruz ve bu konuda önemli deneyimler kazandık. Ray Sigorta'nın geçtiğimiz sene sonuçlarında da gösterdiği gibi, bu basit gözüken denklemin altında büyük bir başarı yatıyor" dedi.
İçinden geçtiğimiz zorlu dönemde çalışanlarının memnuniyetini ve güvenliğini sağlamayı birinci önceliğine koyan Ray Sigorta, pandemi sürecinden sonra da evden çalışma modelini sürdürecek.
Yeni yaklaşımlarının çalışanlar tarafından da olumlu karşılandığını belirten Erdoğan, "Huzurlu ve mutlu çalışanın iş süreçlerimize nasıl yansıdığını gördük. Sigorta sektöründe önemli bir istihdam sağlayıcısı olarak yeni uygulamalarımız ile ülkemizde uzaktan çalışma pratiklerinin oluşması adına doğru bir adım attığımıza inanıyor, yaptıklarımızın iş dünyasına yön göstermesini umut ediyoruz" diye konuştu.

Çalışan memnuniyeti ve kurum kültürü konularında son 2 yıldır üst üste aldığı sertifikasyonlarla fark yaratan Ray Sigorta, şimdi de yenilikçi yaklaşımını çalışma modeline taşıyor. 18 Mart günü gerçekleşen online lansmanda devreye aldıkları "Sen nereye, RAY oRAYa!" yeni çalışma modelini ve destek paketlerini şirket çalışanlarına açıklayan **Ray Sigorta Genel Müdürü Koray Erdoğan**, uzaktan çalışmanın standartlarını yeniden belirlediklerini söyledi.



# “2021’in ilk sonuçları yıl sonunda kaskoda büyümeye işaret ediyor”

Pandeminin etkili olduğu 2020 yılının getirdiği zorluklar, branş bazında da etkilerini gösterdi. Oto sigortalarının 2021 seyri ile ilgili açıklamalar yapan **Doğa Sigorta CEO’su Nihat Kırmızı**, kasko branşındaki büyüme rakamlarının 2021 yılında yeniden yakalanacağına dikkat çekti.

2020 yılında hayatımıza giren ve iş süreci ve meslek kolu fark etmeksizin her alanda etkisini son derece hissettiren pandeminin getirileri sigorta sektörünün yıl sonu rakamlarına da yansıdı. Sektörün kilometre taşlarından oto sigortaları, 2020 yılında pandemi önlemleri çerçevesinde getirilen sokağa çıkma yasakları ile daha önce deneyimlenmeyen bir süreç içerisine girdi. TÜİK rakamlarına göre 2021 Şubat sonu itibarıyla trafiğe kaydı yapılan toplam taşıt sayısı 24 milyonu geçmesine rağmen zorunlu trafik sigortalarında (ZTS) %100 sigortalılık oranına ulaşılmış değil. Konuyla ilgili açıklamalarda bulunan Doğa Sigorta CEO’su Nihat Kırmızı, oto sigortaları verilerini ve pandemi etkisi ile ilgili şu bilgileri verdi: “2020 yıl sonu oto sigortalarında prim üretim verilerine baktığımızda pandeminin etkisi göze çarpıyor. Yıl sonunda zorunlu trafik sigortasında 20 milyar lira prim üretimi ve %30,1’lik bir pazar payı, kasko branşında ise 10 milyar lirayı aşan bir prim üretimi ve %15,8’lik bir pazar payı görüyoruz. Kaskoda yıl sonu büyümesi %14,2, ZTS’de ise %9,5 oranlarında büyüme görülse de enflasyon etkili rakamlarda pandemi koşullarının etkileri hissediliyor.”

2020 yılının aksine 2021 yılında oto sigortalarının pandemi öncesi büyüme rakamlarının tekrar yakalanacağına dikkat çeken Kırmızı, “Hem normalleşme süreçlerinde sağlanacak mali destekler hem de kitlesel aşılamaların yaratacağı olumlu iyileşme süreçleri ile birlikte pandemi sonrası toparlanma sürecinin başlangıcı olacak 2021 yılı ile oto sigortalarında da pandemi öncesi büyüme ivmesinin tekrar yakalanacağını öngörüyoruz. 2021 yılının ilk verilerini incelediğimizde Ocak sonu prim üretiminde kasko branşında %27,3, reel olarak ise



%10,7’lik büyümenin yakalandığı görülüyor. Bu büyümenin kasko branşında 2021 yılını olumlu bir grafik ile kapatmasının habercisi olacağını öngörüyoruz” şeklinde konuştu.

## HASARSIZLIK İNDİRİMİ 1 YIL GÜVENDE

Doğa Sigorta’nın salgın döneminde müşterilerinin ve acentelerinin yanında olduğunu gözler önüne seren yeni bir kampanya ile sektörde bir ilke imza attığına dikkat çeken Nihat Kırmızı, “Türkiye’nin yerli ve milli sigorta şirketi Doğa Sigorta olarak ‘Hasarsızlık indiriminiz 1 yıl güvende’ mottosuyla başlattığımız kasko sigortası kampanyamız ile bir ilke imza attık. Kasko sigortası ürününde hasarsız geçirilen her poliçe dönemi yenilemesinde sağlanan hasarsızlık indirimini 1 yıla kadar koruyoruz. Mart-Haziran 2021 tarihleri arasında geçerli olacak kampanya boyunca Doğa Sigorta olarak, kasko sigortasında hasarsızlık indirimi hak ettiği halde pandemi sebebiyle vadesinde yenilemesi yapılamayan otomobil ve kamyonet kullanım tarzındaki araçların poliçe boşluğu 6 aya kadar olması durumunda bir üst basamak, 6-9 ay arasındaysa mevcut basamağı koruyarak, 9-12 ay arasında ise mevcut basamağından iki basamak düşürerek sigortalılarının hasarsızlık indirimini koruyacağımızı taahhüt ediyoruz” bilgilerini verdi. Kasko sigortasının sadece araç sahibi ve aracı güvence alan bir teminat olmadığının altını çizen Kırmızı, “Sigortalı araç sahibini ve aracını güvence altına alan, sigortalıdan kaynaklı meydana gelen kazalarda da araçta ortaya çıkan zararı kısmen veya tamamen karşılayan kasko sigortası, aynı zamanda ülkemizde sıkça yaşanan deprem, yangın, dolu, toprak kayması gibi doğal afetler nedeniyle aracınızın zarar görmesi durumunda da sigortalılarımıza güvence sağlıyor. Kasko sigortası yaptırırken ihtiyaca göre en uygun teminatları almak öncelikli olmalı. Doğa Sigorta olarak sigortalılarımızın ve sigortalı adaylarımızın ihtiyaçlarına en uygun olan teklifleri sağlamaya 2021 yılında da devam edeceğiz. Özellikle Türkiye’nin dört bir yanında faaliyet gösteren 2.000 adede yakın, alanında uzman acentelerden oluşan hizmet ağımız ile faaliyetlerimize devam ediyoruz” dedi.

## Doğa Sigorta acenteleri ile online’da buluştu

Doğa Sigorta pandemide 1 yılı geride bırakmamızın ardından acenteleri ile online olarak sohbet toplantısı ile bir araya geldi. Doğa Sigorta Genel Müdürü Coşkun Gölpınar, Doğa Sigorta Genel Müdür Yardımcıları ve Doğa Sigorta Bölge Müdürlükleri’nin katılımı ile gerçekleşen toplantıda 2020 yılı değerlendirmeleri ve 2021 yılı beklentilerine değinildi.

### 2021 BEKLENTİLERİ KONUŞULDU

Doğa Sigorta’dan şu açıklama yapıldı: “Salgın sürecinde 1 yılı geride bıraktığımız günlerde Doğa Sigorta olarak en önemli iş ortaklarımız olan acentelerimizle sohbet toplantımızda bir araya geldik. Genel Müdürümüz Coşkun Gölpınar, Genel Müdür Yardımcılarımız ve Bölge Müdürlerimizin katılımıyla online olarak gerçekleştirilen toplantıda yöneticilerimiz 2020 yılını değerlendirdiler ve 2021 yılı beklentilerine değindiler. Bu özel buluşmada bizlerle birlikte olan değerli acentelerimize teşekkür ederiz.”



# “Koru Sigorta teknolojisi ile hizmet kalitesini daha da artırıyor”

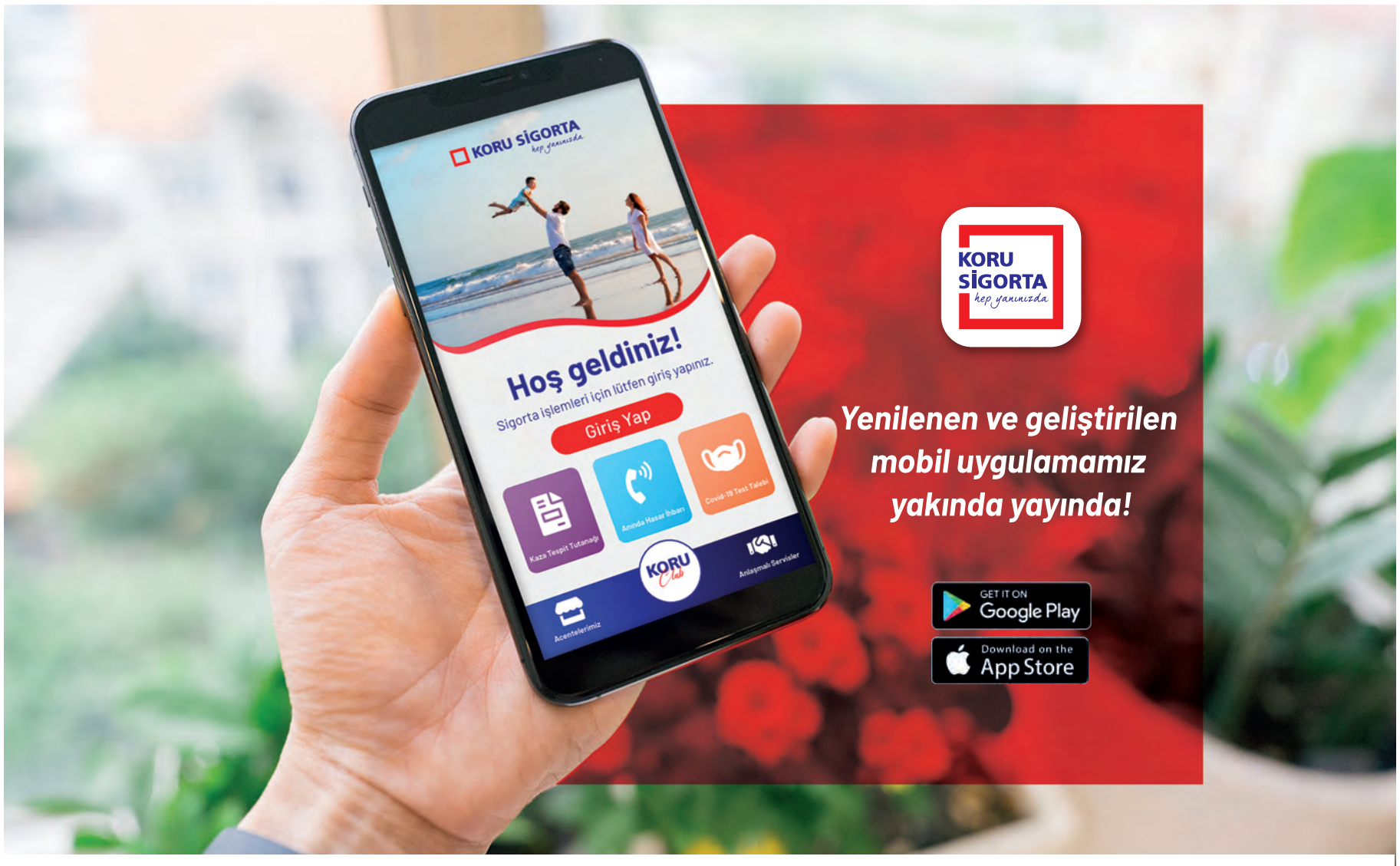
Pandemi sürecinde en fazla üzerinde durulan başlıkların, uzaktan çalışma, teknolojik altyapı ve internet kullanımı olduğunu ve bu süreçte şirketlerin dijital yatırımlarının daha çok önem kazandığını belirten Koru Sigorta Bilgi Sistemleri Genel Müdür Yardımcısı Kürşad Akkaya, “Tüm dünyada sosyal hayattan, iş yapış şekillerine kadar birçok etkinliği derinden etkileyen pandemi sürecinde, teknolojinin hayatımıza sağladığı kolaylıkların farkına daha iyi vardık. Sektör ve meslek kolu farketmeksizin dijitale ayak uyduramayan şirketlerin piyasada uzun ömürlü olamayacağı sinyallerini de bu dönemde görmüş olduk” diye konuştu.



## ‘ACENTELER SÜRECİN MERKEZİNDE’

İş süreçlerinin her aşamasında sigortalı ve acente memnuniyetinin ön planda tutulduğunu hatırlatan Akkaya, dijital yatırımların önemini şöyle anlattı: “Başta sigortalılarımız ve acentelerimiz olmak üzere tüm paydaşlarımızın memnuniyetini gözeterek aksiyonlarımızı alıyoruz. Teknolojinin getirdiği basit kullanım ve kolay ulaşılabilirliğin, bu süreçte sigortalılık oranlarına ve sigorta bilincinin yaygınlaşmasına olumlu yansıyacağını düşünüyoruz. İnternet üzerinden ürün satışı, hasar ve ekspertiz sürecinin uzaktan yürütülmesi gibi online adımlar da iş süreçlerine önemli boyutta hız kazandırıyor. Fakat burada acentenin önemine dikkat çekmeden geçemeyiz. İnternet üzerinden satışlarda dikkat ettiğimiz en önemli nokta sürecin dışında değil, tam merkezinde yer alan acentelerimiz. Uzman görüşleri, müşteriyi tanımaları ve sigorta eğitimleri ile dijital sigortacılığın en önemli oyuncusu olacaklar.” Akkaya, Koru Sigorta olarak teknolojiyi hizmet kalitesini artırıcı şekilde kullandıklarını belirtti ve önümüzdeki günlerde Koru Sigorta mobil uygulamasının yeni yüzü ile yayında olacağı müjdesini vererek sözlerini şöyle sonlandırdı: “Koru Sigorta mobil uygulamamız ile operasyonel süreci azaltarak hizmet kalitemizi artırıyoruz. Amacımız, acentelerimiz ile birlikte sigortalılarımıza maksimum seviyede ve maksimum kalite ile hizmet vermek, hasar sonrası yaralarını sarmak adına hızlı aksiyon alıp ödemeleri hızlı bir şekilde gerçekleştirecek şekilde teknolojiyi kullanmak.”

**Koru Sigorta Bilgi Sistemleri Genel Müdür Yardımcısı Kürşad Akkaya**, gerçekleştirdikleri dijital yatırımlar ile operasyonel süreci azaltarak hizmet kalitelerini artırdıklarını bildirdi.




KORU SİGORTA
hep yanınızda

7/24 0850 340 34 34 www.korusigorta.com.tr /korusigorta

# Acenteler çıkış yolunu Quick finansal sigortalarda buldu

Sigorta ürünlerindeki çeşitlilik hızla artarken finansal sigortaların lideri Quick Sigorta acentelere yeni kapılar açmaya devam ediyor. Açılan kapı ise acentelere yepyeni bir alan ve yüksek kârlılığın yanında diğer portföylere ulaşım kolaylığı sunuyor.

Quick Sigorta 2020 yılında sadece kefalet sigortalarında piyasaya 860 milyon liralık teminat sundu. Piyasaya verilen teminat, 2019 yılındaki 428 milyon liralık büyüklüğe göre %100 arttı. Quick Sigorta'nın 2018'den 2021'in Ocak sonuna kadar sağladığı kefalet teminatı ise 1.7 milyar lira seviyesini aştı. Şirketin finansal sigortalar alanında üretim gerçekleştiren acentelerinin sayısı 2021'in başında 450 adete ulaştı. Acentelerin hayat dışı sigortacılıkta yeni bir alan olan finansal sigortalara ilgisinin büyüdüğü görülüyor. Sektör için yenilikçi ve büyük bir ihtiyacı karşılayacak olan bu ürünler, tüm hayat dışı sigorta acentelerine yeni kapılar açacak gibi görünüyor. Quick Sigorta'nın finansal sigortalarında yüksek üretim seviyelerine ulaşan acenteleri: Veri Grup Sigorta Aracılık Hizmetleri'nden Ali Karaoğlu, Camadan Sigorta'dan Tülay Sugeç, Es Grup Sigorta Aracılık Hizmetleri'nden Esra Durlanık ve Özgökçe Sigorta'dan Sultan Özgökçe deneyimlerini paylaştılar. (Esra Durlanık ve Sultan Özgökçe'nin röportajları Mayıs sayımızda yayınlanacak.)

VERİ GRUP SİGORTA ARACILIK HİZMETLERİ'NDEN ALİ KARAOĞLU:

## İşin esası güven




**"İnsan hayatında olduğu gibi hem finansal hem de reel sektör tarafında işin esasının güven olduğuna inanıyorum"**

**Sizi kısaca tanıyabilir miyiz? Mesleki geçmişinizde mali müşavirlik olduğunu biliyoruz, bu geçmişten de bahsedebilir misiniz?**
1992-2006 yılları arasında Maliye Bakanlığı'nda vergi denetmeni olarak göreve başladım. 2006 yılından beri hem sorumlu bağımsız denetçi olarak özel sektöre hizmet veriyorum hem de Veri Grup Sigorta ve Aracılık Hizmetleri unvanlı şirketimizle sigortacılık alanında faaliyet gösteriyorum.
Veri Grup Sigorta, tüm branşlarda kazandığı tecrübeler sayesinde ürün, hasar ve diğer konularda 7/24 müşterilerimizin yanında.

### 'YENİ ÜRÜNLERE YOĞUNLAŞIYORUZ'

Acente olarak kurumsal bir yapıya sahibiz ve misyonumuz, sektördeki yeni ürünler üzerine (alacak sigortaları, kefalet sigortaları, inşaat tamamlama sigortaları vb.) sektördeki yeni ürünler üzerine özellikle yoğunlaşıp bu gibi ürünlerin pazarlanmasını profesyonel ekibimizle beraber yapmaktır.
Özellikle trafik dışındaki branşlarda, sektördeki yeni ürünlerle her geçen gün üretimimizi büyütmeyi hedefliyoruz.

**Kefalet sigortasıyla nasıl tanıştınız? Varsa kefalet senedine aracılık ettiğiniz proje veya işlerden bahsedebilir misiniz?**
Ülkemizde ihalelere giren tüm müteahhit firmalarının her zaman teminat mektubu veya kefalet senedi ihtiyacı bulunuyor. Buna bağlı olarak sigorta müşterilerimizin teminat mektubu veya kefalet senedi ihtiyacı da aynı oranda artıyor. Sigorta müşterilerimizin bir kısmına vermiş olduğumuz denetim ve danışmanlık hizmeti sebebi ile bu firmaların hem mali durumunu hem de üstlendiği işleri tamamlamadaki başarısını iyi biliyorum. Yapmış olduğum araştırmalar neticesinde Quick Sigorta'nın kefalet senedi ürünü geliştirdiğini gördüm ve oldukça heyecanlandım.

**Quick Sigorta'nın finansal sigortalarına ilgi göstermenizde ve yüksek üretim rakamlarına ulaşmanızdaki motivasyonunuz neydi?**
Denetim ve danışmanlığını yaptığım firmalar ve sigorta müşterilerimizin teminat mektubu ihtiyaçları için yaptığım araştırmalarda Quick Sigorta ile işbirliği yaparak kefalet sigortası pazarlayabileceğimi düşündüm.
İki ay gibi çok kısa bir sürede sektörün yeni ürünlerinden kefalet sigortasında başarılı oldum. Kefalet sigortasının üretim yapmaya çok elverişli olması sebebiyle yüksek üretim rakamlarına ulaştım. Tabii bunda Quick Sigorta'nın çalışma yönteminin de büyük bir etkisi olduğunu belirtmek isterim.

### 'TEMELDE GÜVEN VAR'

İnsan hayatında olduğu gibi hem finansal hem de reel sektör tarafında işin esasının güven olduğuna inanıyorum. Dolayısıyla kısa sürede bu rakamlara ulaşmamın sebebi sigorta müşterileri portföyümde bulunan müşterilerimin öncelikle bana güvenmesidir. Denetim ve danışmanlık hizmetlerindeki tecrübem de sigorta müşterilerimin firmalarının mali durumları hakkında bir finansal analist gözüyle risklilik değerlendirmesi yapabilmemi kolaylaştırıyor. Ancak yapacağım değerlendirmelerde işin olmasını sağlamaktan çok Quick Sigorta ailesi nezdinde bana güven duyulmasını sağlamaya özen gösteriyorum.

**Satış yaptığınız müşteriler eski müşterileriniz miydi? Yoksa portföyünüze yeni eklediğiniz müşteriler mi?**
Hem eski hem de yeni müşteriler oldu. Bu süreçte yoğun bir şekilde yeni sigorta müşterileri de müşteri portföyümüze dahil oluyor. Sigorta müşterilerimizin sadece bir kısmını denetim ve danışmanlığını yaptığım firmalar oluşturuyor.

### FİNANSAL SİGORTALARDA ÜRETİM KOLAYLIĞI

**Finansal sigortalarda üretim yaparken sizi en çok zorlayan konular neler? Müşteriler ve Quick Sigorta tarafında neler yaşadınız?**
Kefalet senedi talebinde bulunan firmaların bilanço, mizan ve diğer finansal evraklarının analizlerini bizzat yapıyorum. Benim tarafımdan kabul görmeyen hiçbir bilançoyu, mizanı ve diğer finansal evrakları Quick Sigorta'ya kefalet senedi için talep açmadım, açmam da. Bu sebeple de finansal sigortalarda üretim yaparken zorlanmıyorum.
Bunun sebebi de özellikle kefalet sigortasında Quick Sigorta ailesinin şahsıma olan destek ve güvenidir.
Bu konuda başta Genel Müdürümüz Ahmet Yaşar ve Genel Müdür Yardımcımız Volkan Yıldız olmak üzere bize güvenip desteklerini esirgemeyen komite üyelerimize de çok teşekkür ederim.

**Finansal sigortaların satışının diğer ürünlerin satışına olumlu/olumsuz etkileri oluyor mu? Finansal sigortalarda örneğin kefalet sigortasında yangın sigortasına göre müşterilerinizin davranışlarında ne tür davranış farkları var?**
Sektörün yeni ürünü olan gerek kefalet sigortasının gerekse sektörün diğer yeni ürünlerindeki üretimlerimizin de artmasıyla diğer ürünlerin satışı olumlu etkileniyor.
Veri Grup Sigorta ve Aracılık Hizmetleri'ne ve tarafıma müşterilerimizin güvenmesi, kaliteli hizmet vermemiz ve müşterilerimizin her daim yanında olmamız sebebiyle müşterilerimizin bize davranışları hep olumludur.

**2021 yılı beklentileriniz nelerdir?**
Quick Sigorta ailesinin desteği ile sadece Quick Sigorta'da trafik sigortası hariç tüm branşlarda son iki aylık üretimim 7 milyon lira civarında. 2021 yılı üretimim yılın daha ikinci ayında olmamıza rağmen bu üretim gayet güzel ama benim potansiyelimdeki bir acente için yeterli değil.
Quick Sigorta ailesinin bana vereceği tam desteğin artarak devam etmesi durumunda 2021 yılı üretim hedefim, en az 20 milyon lira.

CAMADAN SİGORTA'DAN TÜLAY SUGEÇ:

# Kefalet sigortaları ekonominin büyümesine katkı sunuyor

**Sizi kısaca tanıyabilir miyiz? Mesleki geçmişinizden bahsedebilir misiniz?**
Bankacılık ve sigortacılık mezunuyum. Staj döneminden beri ara vermeden sektörde çalışmaya devam ediyorum. 2013 yılında kurduğum Camadan Sigorta ile Türkiye'nin en büyük sigorta şirketlerinden başta Quick Sigorta olmak üzere 9 sigorta firmasının çatısı altında müşterilerimize hizmet veriyoruz. Gece gündüz çalışarak müşterilerimizin hep yanında olduğumuz hissini vermeye çalışıyoruz. Müşterilerimizin hassasiyetleri doğrusunda yeni çözümler, poliçeler-teminatlar verme gayreti içindeyiz. Türkiye ile sınırlı kalmıyoruz, global sigorta pazarı takibimiz altında. Piyasa gelişmelerinin entegrasyonu da bir hedefimiz.

**Kefalet sigortasıyla nasıl tanıştınız? Varsa kefalet senedine aracılık ettiğiniz proje veya işlerden bahsedebilir misiniz?**
70 milyon üstü kefalet senedini onaylama aşamasından önce firma ile mevcut çalışmalarım vardı. Görüşmelerimde tavsiyede bulunduğum kefalet poliçesi için benimle bu konuyu çalışmak için şirkete davet ettiler. Onlara en ince detaylara kadar kefalet sigortasının artılarını ve tüm detaylarını aktardım. Onlar da bu poliçenin önemini gördükten sonra ellerinde hazırda bekleyen bir işte kullanmak istediklerini, bu konuda kefalet sigortası talep ettiklerini belirtiler. Bu süreçte şirketle yüz yüze görüşmeler sonucu iki taraf içinde güven oluşumu sağlayıp yol aldık.

**Quick Sigorta'nın finansal sigortalarına ilgi göstermenizde ve yüksek üretim rakamlarına ulaşmanızdaki motivasyonunuz neydi?**



Finansal sigortalar finansal sektörün yeni tanışmaya başladığı bir ürün olmasına rağmen pazarda ilginin her geçen gün hızla artmaya başladığını söyleyebilirim. Reel sektörün ciddi anlamda kredi ve teminat mektubu sorunu olduğu, müşteri portföyünden sıkça duyduğum konuların başında geliyordu. Teminat mektubu almada da ciddi sorunlar yaşanıyor, alınan işler teminat mektubu temin edilememesi nedeniyle kaybediliyor, üstüne ihale yasağıyla ticari hayata çizgi çekiliyordu. Dünyada banka teminat mektubu kullanımında birinci sıradayız ve şimdiye kadar ülkemizde teminat mektubu ihtiyacının tamamı sadece bankalar tarafından karşılanıyordu. Kaynakların sınırlı olduğu dikkate alındığında, sadece bankacılık sistemi üzerinden bu sorunun çözülmesi hem çok zor hem de maliyetli. Kefalet sigortasıyla birlikte, KOBİ niteliğindeki işletmelerin de ihalelere katılmaları sağlandı. Şirketlerin bankalardan farklı olarak müşterilerin bankada oluşan limitlerini tüketmeden çok daha hızlı ve güvenilir bir çözüm sunduğumuzu altını çizerek belirtmek istiyorum.

**"Çalıştığımız firmalarda kefalet sigortalarının, iş insanlarının gayri nakdi krediye ulaşımını artırdığını ve dolayısıyla ekonominin büyümesine katkı sunduğuna şahit oluyoruz"**

**Satış yaptığınız müşteriler eski müşterileriniz miydi? Yoksa portföyünüze yeni eklediğiniz müşteriler mi?**
İlk olarak kendi portföyüm ile başladım, ancak zamanla bu durum %50 oranında yeni müşteriye dönüştü. İyi bir network ağı yarattı bizim için. Bize bu şansı yaratan başta Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar olmak üzere finansal sigortalarda her adımda yanımızda olan kefalet sigortaları birimine, sigortacılık sektörüne nefes olan tüm Quick Sigorta ve Maher Holding ailesine, tüm meslektaşlarım adına ve sektörüm adına sonsuz teşekkür ediyorum.

**Finansal sigortalarda üretim yaparken sizi en çok zorlayan konular neler? Müşteriler ve Quick Sigorta tarafında neler yaşadınız?**
"Yüksek dağın başı dumanlı olur" diye güzel bir atasözümüz var. Zorluktan ziyade buradaki risk yüksek.
Sigorta firması için hata kabul etmiyor bu ürün. Ayrıca piyasa da yeni tanışıyor bu ürünle.
Sigortalının ve lehtarın tam olarak ürünü bilmemesi, bu işin zorlayıcı kısmı diyebiliriz.

**Finansal sigortaların satışının diğer ürünlerin satışına olumlu/olumsuz etkileri oluyor mu? Finansal sigortalarda örneğin kefalet sigortasında yangın sigortasına göre müşterilerinizin davranışlarında ne tür davranış farkları var?**
Kefalet sigortası banka teminat mektubu ile aynı özelliklere sahip olmakla birlikte bankadan kullanılan mektuplar sigortalının kredi notlarında gayri nakdî kredi olarak görünüyor. Bu da teminat mektubu kullanan firmaların kredi limitlerinde daralmaya sebep oluyor. Teminat mektubu yerine kefalet sigortası düzenlendiğinde ise gayri nakdî veya nakdî kredi kullanımı görünmeyeceği için firma bankadaki limitlerini asıl gerekli olan kredi kullanımı yönünde kullanım sağlıyor. Kefalet senedi verdiğimizde kredi kullanım ücreti, limit tahsis ücreti gibi hiçbir ek ücret talep etmiyoruz. Çalıştığımız firmalarda kefalet sigortalarının, iş insanlarının gayri nakdi krediye ulaşımını artırdığını ve dolayısıyla ekonominin büyümesine katkı sunduğuna şahit oluyoruz. Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye'de sigortacılık bu ürün ile itibar görmeye başladı.

**2021 yılı beklentileriniz nelerdir?**
%100 büyüme oranını yılın ikinci ayında da yaşadım diyebilirim.
Seneyi geçen yıla kıyasla %300 büyüme ile kapatacağıma inanıyorum.
Artık oto dışı alanlara yönelmeliyiz.
Finansal sigortalar konusunda kendimizi geliştirmeliyiz.
Yeni dünyada rekor teminatlarla çözüm ortağı olarak canla başla çalışmaya devam edeceğiz.

## "Tahvil Garanti Fonu hayati öneme sahip"

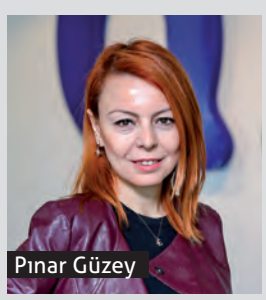
Cumhurbaşkanı Erdoğan tarafından açıklanan reform paketi BES'te 18 yaş altına geçiş vermesi ve sandıklara BES yolunun açılması ile hayat emeklilik tarafında da heyecan yaratmıştı. Piyasalar ve sigorta sektörü tarafından çok fazla görülmeyen önemli bir konuyu da Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar, gündeme getirdi. Ahmet Yaşar yaptığı açıklamada reform paketinde kendisini yatırımlar ve sigorta sektörü açısından en çok heyecanlandıran konunun Tahvil Garanti Fonu kuruluşu olduğunu belirtti: "Açıklanan Ekonomi Reform Paketi'ndeki en önemli reformlardan birisi Tahvil Garanti Fonu'nun kurulmasına ilişkin karardır. Sermaye piyasalarına daha önce ulaşamamış şirketlerin, Tahvil Garanti Fonu ile piyasalara




erişimleri mümkün olacaktır. Sermaye piyasalarındaki gerek kurumsal gerek bireysel yatırımcılar garanti fonunun sağladığı teminat ile reel sektör şirketlerinin borçlanma araçlarına talep oluşturabileceklerdir. Ülkemizde reel sektör şirketlerinin finansman kaynaklarına baktığımızda banka finasmanının en önemli kaynak olduğunu gözlemliyoruz. Faktoring, leasing ve finansman şirketleri de sınırlı da olsa kaynak sağlıyorlar. Bunların da çoğunun banka iştiraki olduğunu görüyoruz. Gelişmiş ülkelerde, sermaye piyasalarından borçlanma araçları ihraçları ile sağlanan kaynağın önemli yer tuttuğunu biliyoruz. Ülkemizde bireysel emeklilik fonları, sigorta şirketleri fonları, işsizlik sigortası fonu, vakıf ve sandıklar gibi piyasa aktörlerinin yönettikleri fonlar yüz milyarlarla ifade edilen seviyelere ulaştı. Dünyada merkez bankalarının parasal genişleme politikaları sayesinde trilyonlarca dolarlık yatırım yeri arayan fonlar oluştu. Bunları doğrudan reel sektör şirketleriyle buluşturmak gerekiyor. Bu bakımdan kurulacak Tahvil Garanti Fonu'nun hayati öneme sahip olduğunu düşünüyoruz."

## Quick Sigorta'ya İngiltere'den iki ödül birden

Quick Sigorta, İngiltere merkezli Dijital Impact Awards'ta Agent değil Acente projesi ile altın ödül, Finansal Sektörde Dijitalin En İyi Kullanımı kategorisinde ise bronz ödül kazandı. Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar, Quick Sigorta'nın kazandığı ödüllerle ilgili duyduğu memnuniyeti dile getirdi ve şunları söyledi: "Quick Sigorta kendini mottolarla ifade etmeyi seven bir şirket, son aylarda kullandığımız 'Ortak aklı, teknolojiye yazdık' mottomuzda daha önce olduğu gibi bu ödüllerle taçlandı." Quick Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Pınar Güzey, Quick Sigorta'nın "Agent değil Acente" projesi ile 2 önemli ödüle layık görülmesinin kendileri açısından gurur verici olduğunu ve bu projenin alt yapısını bünyelerindeki insurtech ile geliştirmenin ve bu geliştirilen teknolojinin uluslararası arenada değer bulmasının kendileri için çok önemli olduğunu söyledi.



TÜRK NİPPON SİGORTA GENEL MÜDÜRÜ DR. E. BATURALP PAMUKÇU:

# Yaptığımız tüm yatırımlar öncelikle acentelerimiz için yapılan yatırımlardır

**Türk Nippon Sigorta Genel Müdürü Dr. E. Baturalp Pamukçu,** şirket-acente bağının önemine dikkat çekerek, "Şirket olarak yapmış olduğumuz tüm yatırımlar, öncelikle acentelerimiz için yapılan yatırımlardır" dedi.

Türk Nippon Sigorta Genel Müdürü Dr. E. Baturalp Pamukçu, şirket-acente bağının önemini vurgulayan açıklamalarda bulundu. "Türk Nippon Sigorta olarak, 'Şirket – Acente' bağını derinden kurabilen ve bu güçle birlikte büyüyen bir sigorta şirketiyiz" diyen Dr. E. Baturalp Pamukçu, acentelerden gelen her türlü öneriyi şirket olarak hızlıca değerlendirip, inandıkları her iş için destek verdiklerini sözlerine ekledi.

### 'ACENTELERİMİZ EN BÜYÜK GÜÇ KAYNAĞI'

Acentelerin önemi hakkında Dr. E. Baturalp Pamukçu, "Acentelerimizin her daim bizimle olduklarını bilmek, şirketimizin en büyük güç kaynağıdır. Acentelerimiz için her zaman yenilikleri takip eden, iletişime açık, farklılıklar yaratan bir sigorta şirketi olmaya özen göstermekteyiz. Bu sebeple acentelerimizin ihtiyaç ve talepleri doğrultusunda 19 Şubat 2021 tarihinden başlayıp 26 Mart'ta sonlanan bir eğitim programı hazırladık. Tüm dünyada yaşanan pandemi sebebiyle eğitimlerimizi zoom platformu üzerinden çevrimiçi olarak gerçekleştirdik" açıklamalarında bulundu.



## "2021 yılında da acentelerimiz ile büyümeye devam ediyoruz"

"Üretimimizin büyük bir kısmını en önemli iş ortaklarımız olan acentelerimiz vasıtasıyla sağlıyoruz ve böyle de devam edeceğinin altını her zaman çizmek istiyoruz" diye konuşarak açıklamalarına başlayan Türk Nippon Sigorta Genel Müdürü Dr. E. Baturalp Pamukçu, acentelerin önemi hakkında, "Acentelerimize verdiğimiz hizmetin kalitesi bizim için her şeyden önemli. Şirket olarak, diğer şirket uygulamalarının dışında, acentelerimize karşı farklılıklar yaratan dinamik bir yapı içinde hizmet vermeye çalışıyoruz. 'TNS Kulüp' uygulamamızda, bu dinamik yapının bir parçasıdır" şeklinde konuştu.

### 'ACENTELERE ÖZEL PLAKET'

"'TNS Kulüp' acente uygulamamız ile şirketimizle çalışma gayreti gösteren tüm acentelerimizin farklı alanlarda çeşitli kazanımlar elde etmesini sağlıyoruz" diyen Dr. E. Baturalp Pamukçu, "Bu ay içerisinde acentelerimize başarılarından dolayı, hazırlatmış olduğumuz özel plaket ile teşekkürlerimizi sunacağız. Acentelerimiz bizim için, hep birlikte hareket ettiğimiz değerli iş ortaklarımızdır. Birlikte emek verip, birlikte inşa ettiğimiz başarılar, bugüne kadar aldığımız en büyük hediyedir" açıklamalarında bulundu.

### 2021'DE FARK YARATAN ÜRÜNLER

Dr. E. Baturalp Pamukçu, 2021 yılı için öngördükleri şirket faaliyeti ile ilgili de şu açıklamaları yaptı: "2021 yılında da dengeli bir büyüme, sürdürülebilir stratejiler ve fark yaratan ürünlerimiz ile sektörde ayrışma politikası izlemeye devam edeceğiz."

## Türk Nippon'dan Konut Assistans teminatında bir yenilik daha




Türk Nippon Sigorta Konut Assistans teminatına bir yenilik daha ekledi. Teminat kapsamına kuru temizleme-halı yıkama, koltuk yıkama, kombi ve klima bakım tasarruf planına ek olarak Evcil Hayvan Tasarruf Planı'nı da dahil etti. Türk Nippon Sigorta tarafından konuyla ilgili yapılan açıklamada şu ifadelere yer verildi: "Birçok ürünümüzde olduğu gibi konut ürünümüzde de sigortalılarımızın ihtiyaçları doğrultusunda, assistans teminatlarımızda bir yenilik daha yaparak, kuru temizleme-halı yıkama, koltuk yıkama, kombi ve klima bakım tasarruf planına ek olarak Evcil Hayvan (pet) Tasarruf Panı'nı dahil ettik. Sigortalılarımızın her daim yanlarında olmaya, ihtiyaçları doğrultusunda yeni ürün-ürün geliştirme süreçlerimize devam edeceğiz."

## Türk Nippon Sigorta'dan PTT ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı çalışan yakınlarına TSS güvencesi

Türk Nippon Sigorta, tamamlayıcı sağlık sigortası alanında sunduğu hizmetleri, iş birlikleri ile geliştirerek sürdürüyor. Türk Nippon Sigorta, PTT Sigorta ile gerçekleştirdiği iş birliği kapsamında Posta ve Telgraf Teşkilatı ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı çalışan yakınlarına tamamlayıcı sağlık sigortası hizmeti sağlayacak. Kurum çalışan yakınları, (anne, baba, eş, çocuk, kardeş) Türk Nippon Sigorta'nın TSS alanında vermiş olduğu ayrıcalıklı hizmetlerden yararlanabilecek, sağlıklarını güvence altına alabilecekler.

Türk Nippon Sigorta Genel Müdürü Dr. E. Baturalp Pamukçu, iş birliği ile ilgili yaptığı açıklamada, "Zorlu pandemi süreci ile sağlığımızın en önemli değerimiz olduğunu anladık. Bu kapsamda önemli bir adım atarak salgın hastalıkların teminat kapsamında olmamasına rağmen TSS poliçelerimize COVID-19'u dahil ettik. Uzun süredir iş ortağı olduğumuz PTT Sigorta ile bu kapsamda önemli bir iş birliğine imza attık. Gerçekleştirdiğimiz iş birliği kapsamında Posta ve Telgraf Teşkilatı ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı çalışan yakınlarına TSS güvencesi sağlayacağız, sağlıkları hakkında endişelerini giderebilecekleri ayrıcalıklı hizmetlerimizden faydalanabilecekler" ifadelerini kullandı.

# Kompozit sigortacılığın geleceği InsureE ile her yerde kârlı sigortacılık

SFS'nin tüm branşlarda kârlı, güvenli, çevik ve akıllı sigortacılık vadeden yeni nesil ürünü InsureE'nin ilk fazı olan InsureE Spine Ray Sigorta'da hayata geçti.

SFS, sigorta sektörüne inovatif, esnek ve uçtan uca sigortacılık çözümleriyle rekabet üstünlüğü sağlayan yeni nesil ürünü InsureE ile fark yaratıyor. Tüm branşlarda kârlı, güvenli, çevik ve akıllı sigortacılık vadeden InsureE'nin ilk fazı olan InsureE Spine, Ray Sigorta'da hayata geçti. Konuyla ilgili açıklamada bulunan SFS Arge ve Yazılımdan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Burak Sol, "SFS olarak sigortacılığın tüm paydaşlarının yüksek performanslı ve entegre bir şekilde pazara hızlı girişini ve adaptasyonunu sağlayarak **çevik sigortacılığı** hedeflemekteyiz. Bu doğrultuda uluslararası ve lokal standartlar ile birlikte KVKK desteğini de sağlayacak **güvenli sistemler** geliştirmeye ve süreçlerimizi iyileştirmeye devam ediyoruz. Aynı zamanda başta sigorta şirketleri olmak üzere tüm paydaşlara çoklu para birimi ve IFRS 17 standartlarına uygun şekilde **kârlı sigortacılığı**, tek sistem ile tüm sigortacılık alanlarında bütünleşik stratejiler oluşturabilen **kompozit sigortacılığı**, birim zamandaki işlem gücünü artıracak robotik işlemler ve yapay zeka kullanımı ile **akıllı sigortacılığı** tüm kanallardan sunarak **her yerde sigortacılığa** imkan sağlamaktayız. Tüm bunları, yeni nesil teknolojiler ile güçlendirdiğimiz InsureE ürünümüz ile sağlıyoruz. Projemizin ilk fazı olan InsureE Spine'ı Ray Sigorta'da hayata geçirdik ve ilk önceliğimiz performans artışı, düşük maliyet, sistemlere hızlı erişim, kârlılık ve müşteri memnuniyetini artırmaktı. Ray Sigorta'da InsureE Spine geçişi sayesinde donanım maliyetlerinde yarıdan fazla tasarruf sağlarken; teklif üretme, poliçeleştirme, poliçe evrak basımı ve hasar süreçlerinde üç kata kadar performans artışı elde etmeyi başardık. Projede bizlere inanan ve destekleyen, bizimle tek bir ekip olarak çalışan ve başarıya kenetlenen Ray Sigorta'ya teşekkür ederiz" diye konuştu.


Burak Sol

## 3 KATA KADAR PERFORMANS İYİLEŞTİRMESİ

"SFS'nin yeni nesil sigortacılık çözümü InsureE'ye geçiş projesini, hızla büyüyen şirketimizin artan ihtiyaçlarını karşılayacağına ve önemli bir rekabet avantajı oluşturacağına inanarak destekledik" diyen Ray Sigorta Bilgi Teknolojileri Direktörü Ceyhun Ulu, şunları kaydetti: "Kapsamının çok geniş olması sebebi ile fazlara ayırarak yönetilen projenin ilk fazı olan InsureE Spine ile yazılım altyapı bileşenlerini bir an önce canlıya alarak performans ve verimlilik konularında yeni teknolojilerin nimetlerinden faydalanmayı hedefledik. SFS ekibi ile beraber özverili bir çalışma dönemi sonrasında ilk fazı tamamlamanın gururunu ve mutluluğunu yaşıyoruz. Özellikle teklif verme süresinin, rekabetin en önemli unsurları arasına girdiği bir dönemde 3 kata kadar performans iyileştirmesi sağlayarak önemli bir avantajı projenin daha ilk aşamasında elde etmiş olduk. Yeni sistemin gelişmiş loglama, trace ve debug özelliklerinin yardımı ile bir çok noktada iyileştirmeler ve düzeltmeler yaptık. Bu süreçte test otomasyon araçları kullanarak iş birimlerimize en az test eforu çıkarmayı hedefledik. Son aşamada canlıya geçişi de parça parça gerçekleştirip minimum risk ile yumuşak bir geçiş sağlamış olduk. Bu vesile ile projede yer alan herkese teşekkür etmek isterim. Acentelerimize görsel ve fonksiyonel olarak birçok yenilik sağlayacak olan sıradaki faz üzerinde aynı heyecan ile çalışmalarımız devam ediyor, aynı başarıya bu fazda da ulaşacağımıza inanıyoruz."


Ceyhun Ulu

## 'INSUREE SPINE BEKLENTİLERİN ÜZERİNDE'

SFS Müşteri İlişkileri Müdürü Onursal Polat, proje ile ilgili şu açıklamaları yaptı: "SFS olarak 30 yıla yaklaşan tecrübemizle ürettiğimiz teknolojilerimizin sigorta sektörüne katkıları artarak devam etmektedir. InsureE projemizin, ilk fazı olan InsureE Spine'ı Ray Sigorta'da hayata geçirmenin mutluluğunu ve gururunu yaşıyoruz. Satış kanallarının daha hızlı ve etkin şekilde sistemlere erişmek istediği günümüz dijital çağında, hızlanmanın da ötesinde, sağladığı maliyet ve diğer avantajlarla birlikte InsureE Spine, beklentilerin de üzerine çıkmayı başarmıştır. Ray Sigorta proje ekibi ile olan sinerjimiz, çevik proje yönetim metodolojimiz, proaktif yönetim anlayışımız ve elbette InsureE ürünümüze olan sonsuz inancımız ile hakettiğimiz başarıya ulaşmış olduk. Bundan sonraki süreçte de müşterimiz ile beraber nice başarılara imza atacağımıza ve InsureE'nin diğer fazlarını da başarı ile hayata geçireceğimize inancım sonsuzdur."


Onursal Polat

## TEKLİF SÜRELERİNDE HIZLANMA

Ray Sigorta Analiz Müdürü Yeşim Mumcuoğlu ise proje ile ilgili şunları söyledi: "Dört fazda gerçekleşecek olan InsureE projemizin ilk fazında birçok kazanım yanında ana hedefimiz olan poliçe süreçlerinde performans artışını da sağlamış olduk. Yeni nesil kural motoru, veri erişim katmanı ve basım yorumlayıcı ile servislerde ölçümlediğimiz teklif sürelerinde önemli oranda hızlanma gözlemlendi. Sistem stabilitesini etkileyebilecek hatalar InsureE'nin defansif istisna yönetimi sayesinde proaktif takip edilmeye başlandı ve çözüm sürecine yardımcı ek özellikleri ile de stabil bir ortam sağlandı. İş yapış biçimlerinin tümüyle değiştiği pandemi döneminde tamamen uzaktan yürütülmüş ve canlıya alınmış bu projede, proje ekiplerinin özverili çalışması ve işbirliği için teşekkür ederiz. Projenin ilerleyen fazlarında teknolojik gelişmelerin yanında yeni nesil arayüzlerle farklı bir sistem ile tanışacağız."


Yeşim Mumcuoğlu

## DAHA AZ SUNUCU İLE DAHA FAZLA HİZMET

Ray Sigorta Teknoloji Yönetimi Müdürü İlker Sabuncu, InsureE'nin sağladığı faydaları şöyle anlattı: "InsureE projesinin ilk fazında, sunucu altyapısının yenilenmesi, InsureE uygulamalarının kurulumu, sunucu ve veri tabanı kaynaklarının kapasite planlaması adımlarını tamamlamış bulunmaktayız. InsureE geçişi ile birlikte hizmet maliyetlerimizde yüzde 40 oranında bir düşüş sağladık. InsureE sunucuları, sistem kaynaklarını daha verimli kullandığı için, canlı ortam yönetimi için gereken efor ve kurulum sürelerimiz azaldı. Daha az sunucu ile daha yüksek sayıda acenteye hizmet verebilir duruma geldik. Sunucu ve veritabanı altyapımız Windows Server 2019 ve Oracle Database 19c üzerine taşındı, bu sayede çok daha güvenli, performanslı ve stabil çalışan bir platforma geçiş yapmış olduk. Yapılan geliştirmeler sayesinde işlem sürelerindeki düşüş ile birlikte, anlık olarak izlediğimiz her bir InsureE sunucusunun veri tabanı üzerinde yarattığı session adetlerinde %50 oranında bir azalma gerçekleşti. Özellikle entegrasyon ve web servislerinde işlem süreleri azaldığı için, uygulamalar IIS'in belirlediği limitleri kullanılabilir duruma gelmiş oldu."


İlker Sabuncu

## HASAR SÜREÇLERİNDE PANDEMİ ETKİSİ:

# Dijitalleşme ile hız artsa da temelde insan faktörü var

Hayatın her alanında olduğu gibi sigorta sektöründe de dijitalleşmeyi gündeme taşıyan pandemi, hasar süreçlerinde de etkisini hissettirdi. Dijitalleşme, hasar tespitinde sürecin her adımında hız kazandırsa da nitelikli insan faktörü sürecin temelinde yer almaya devam ediyor.

Hasar ve hasar sonrası süreçler Türk sigorta sektörünün ve sigorta şirketlerinin en önemli konu başlıklarından biri. Ağırlıklı olarak oto sigortalarında gündeme gelen hasar süreçleri; kaza sonrası ihbar sürecinden dosya kapanış sürecine kadar olan işlemler olarak tanımlanıyor. Bu sürecin içerisinde bulunan paydaşlar ilk bakışta sigortalı ve sigortacı gibi görünse de süreç; hasar ihbarını alan çağrı merkezi, asistans-destek hizmetleri, sigorta eksperi, onarım servisleri, parça tedarikçileri, cam tedarikçileri, cam onarım servisleri, evrak tedarik işlemleri gibi bileşenlerle arka planda bu bileşenleri senkronize eden hasar uzmanları veya yazılımlardan oluşuyor. Hasar süreçleri sadece araç değil; ev, makine, işyeri, fabrika gibi sigortalı kıymetlerde, kaza, yangın, sel, hırsızlık gibi hasar sebepleri ile aslında sigortalıların mağduriyet yaşadığı ve maddi zararından dolayı zorda kaldığı süreçlerden oluşuyor.

### TEMELDE NİTELİKLİ İNSAN FAKTÖRÜ VAR

2020 yılında başlayan ve hayatlarımızın her alanında dijitalleşmeyi son derece hızlandıran pandemi, hasar yönetim süreçlerinde dijitalleşmeye de hız kattı. Sigorta şirketleri pandemi sürecinde hız kazandırması amacıyla hasar süreçlerinde teknoloji kullanımını ve bu alandaki yatırımlarına hız kazandırdı. Teknolojinin her geçen gün giderek geliştiğini ve hayatlara olan temas alanını göz ardı edemesek de sürecin bir de deneyim boyutu var. Hasar süreçlerinin tespiti ve yönetiminde alanında eğitimli hasar uzmanları ve sigorta eksperleri ile deneyimli insan kaynağı gerektiriyor. Başta nitelikli insan faktörü olmak üzere yapay zeka, uzaktan tespit amaçlı kullanılan drone'lar ve dijital etkinlikler hasar süreçlerinin iyileştirilmesinde ve sigortalıya verilen hizmetin artırılmasında büyük fayda ve kolaylık sağlıyor.
Hasar süreçlerinde teknolojinin kullanımı insanın yerine geçmesi değil, süreçleri standartlaştırmak, hızlandırmak, kolay takip edilebilir ve raporlanabilir hale getirmek ve süreçsel maliyetleri düşürmek amaçlı oluyor.

### KAZA TUTANAKLARINDA 136 BİN ADETLİK DÜŞÜŞ

Sigorta sektöründe büyük payı oluşturan oto sigortalarında hasar konusu gündemde ilk sırada yer alıyor. Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi'nin (SBM) yayınladığı verilere baktığımızda 2020 yılında pandemi kaynaklı hasarlarda düşüş göze çarpıyor.
SBM verilerine göre maddi hasar meydana gelen trafik kazalarına yıl bazında baktığımızda 2020 yılında kaza tespit tutanağı adetlerinde %17,6 oranında azalma görülüyor. Ülkemizde pandeminin ortaya çıkmadığı 2019 yılında 774 bin 172 olan kaza tespit tutanak adedi 2020 yılında pandemi önlemleri çerçevesinde getirilen sokağa çıkma kısıtlamaları ile 136 bin 871 adet düşüş yaşadı ve yıl sonunda toplam 637 bin 301 adet kaza tespit tutanağı kayıtlara geçti.

### DOĞRUDAN TAZMİN SİSTEMİ HİZMET KALİTESİNİ ARTIRACAK

2013 yılından beri Türk sigorta sektöründe gündemde olan Doğrudan Tazmin Sistemi günümüzde birçok ülkede başarıyla uygulanırken ülkemizde ise henüz uygulamaya girmiş değil. Doğrudan Tazmin Sistemi'nin hayata geçmesi ile trafik kazasında mağdur kişi; kazada kusurlu olan aracın sigorta poliçesinden değil, doğrudan kendi sigorta şirketinden tazminat talep edebilecek.
Konuyla ilgili görüşlerini aldığımız sektör temsilcileri Doğrudan Tazmin Sistemi ile sigorta sektöründe hizmet kalitesinin artacağına, toplumda sigorta alışkanlığına katkı sağlayacağına dikkat çektiler.

Esra Nur Mocu
esra@sigortacigazetesi.com.tr

### Lemonade 3 SANİYEDE HASAR ÖDEDİ

Akıllı telefonlardaki uygulaması üzerinden konut içerisindeki eşyalara sigorta güvencesi sağlayan insurtech girişimi Lemonade, hasar ihbar ödemelerinde rekor kırdı. 979 dolarlık parkası için hasar ihbarında bulunan bir Lemonade müşterisinin tazminat ödemesi 3 saniye içinde bankasına yatırıldı. Bu süre içinde Lemonade Tazminat Botu A.I. Jim, ihbarı inceledi, poliçe ile karşılaştırdı, 18 sahtekarlık önleyici algoritmayı kullandı, hasar ihbarını onayladı, bankaya ödeme talimatı verdi ve müşterisine hasar dosyasının kapandığını bildirdi (bunları yazmak bile 3 saniyeden çok uzun sürüyor). Sigorta hasar ödemelerinde uluslararası bir standart olmadığı için Guinness Rekorlar Kitabı'na giremediklerini ifade eden Lemonade CEO ve kurucu ortağı Daniel Schreiber, "Yine de 3 bin yıllık sigorta geçmişinde böyle bir ödemenin eşi yok. Böylelikle şirketlerinin geçmesi gereken çıtayı 3 saniyeye taşımış olduk" diye konuştu.



## İZMİR DEPREMİ SONRASI İLK ÖDEME 3 GÜN SONRA YAPILDI

30 Ekim İzmir Seferihisar merkezli depremden sonraki 1 ay içinde incelemesi tamamlanan hasar dosya adetlerini açıkladı. Depremden sonraki 3. günde ilk tazminat ödemesini gerçekleştiren DASK, 3 Aralık itibarıyla toplam 15 bin 600 hasar dosyasının incelemesini tamamlayarak sigortalılara 125 milyon lira ödeme gerçekleştirdi. Açıklanan son rakamlara göre sigortalılara yapılan toplam ödeme 330 milyon liraya ulaştı. Depremden sonra sahada sigortalıların yanında olarak depremin yaralarını en kısa sürede sarmayı hedeflediklerini belirten DASK Koordinatörü Erdal Turgut 3 Aralık 2020 tarihli basın açıklamasında şunları söyledi: "DASK olarak depremin hemen ardından bölgeye geldik ve çalışmalarımıza başladık. Depremden sonraki ilk günde eksperlerimiz sahaya çıktı ve 3. günde ilk ödemeleri gerçekleştirdik. O günden bu yana da hasar ihbarlarını en kısa sürede sonuçlandırmak için aralıksız çalışıyoruz. Bugüne kadar toplam 22 bin hasar ihbarı aldık ve depremden sonraki 1 ay içinde bunların 15 bin 600'ünü sonuçlandırdık. Sonuçlanan dosyalar için de 125 milyon lira ödeme yaptık. Kalan dosyaları da en hızlı şekilde sonuçlandırmak ve ödemeleri tamamlamak için zorlu pandemi şartlarına rağmen aralıksız çalışmaya devam ediyoruz. İlk günden beri büyük bir özveri ile çalışan DASK çalışanlarımız ve eksperlerimiz başta olmak üzere, AFAD ve Çevre Şehircilik Bakanlığımız yetkililerine teşekkürlerimizi sunarız."


Erdal Turgut

TÜRKİYE SİGORTA BİRLİĞİ:

# Geçmişten bugüne sektörün teknolojiye yaklaşımı geleceğe referans olacak

Hasar süreçlerinin hızlandırılması ve süreç yönetiminde teknolojinin kullanım boyutu hakkında Türkiye Sigorta Birliği'nin görüşlerine başvurduk. Birlik tarafından yapılan açıklamada şu ifadelere yer verildi: "Oto sigortalarında hasar sürecine, kaza sonrası ihbar sürecinden dosya kapanış sürecine kadar olan işlemler olarak bakmak gerekir. Dolayısıyla sürecin içinde bulunan paydaşlar ilk bakışta sigortalı ve sigortacı gibi görünse de süreç; hasar ihbarını alan çağrı merkezi, asistans-destek hizmetleri, sigorta eksperi, onarım servisleri, parça tedarikçileri, cam tedarikçileri, cam onarım servisleri, evrak tedarik işlemleri gibi bileşenlerle arka planda bu bileşenleri senkronize eden hasar uzmanları veya yazılımlardan oluşmaktadır. Sigortacının hedefi araç hasarını en kısa sürede onarmak ve aracı hasar öncesi duruma getirerek sigortalıya güvenilir şekilde teslim etmektir. Kaza sonrası hasar ihbarından, onarım sonrası araç teslimine kadar devam eden bu sürecin tüm bileşenlerinde, çok farklı teknolojik imkanlar sektörümüz tarafından kullanılmaktadır, ancak teknoloji sürekli güncellenen ve devam eden bir süreçtir. Sektörün yıllar içerisindeki serüvenine bakıldığında teknolojinin çok önemli bir yer tuttuğu ve sektörün güncel gereksinimleri doğrultusunda en yeni teknolojileri kullanıldığı görülmektedir ancak teknoloji kullanımı konusunda bir son noktadan bahsetmek hiçbir iş kolunda mümkün değildir." Sigortacılık sektörünün de teknolojik gündemi yakından takip ettiğinin aktarıldığı Birlik açıklamasında, "Hem şirketler tarafından yürütülmekte olan operasyonel süreçlerde ve tabii ki daha önemlisi sigortalılara verilen hizmetlerin iyileştirilmesinde teknolojiden alınan desteğin yeri ve önemi her geçen gün artmaktadır. Geçmişten bugüne sektörün teknolojiye yaklaşımı, teknolojinin gelecekte sektördeki yeri ve güncelliği konusunda net bir referans olacaktır" ifadeleri kullanıldı.

## 'HASAR SÜREÇLERİ HIZLANACAK'

Doğrudan Tazmin Sistemi ile ilgili de açıklamalarda bulunan TSB, konuyla ilgili şunları kaydetti: "Bilindiği üzere genel olarak sorumluluk sigortaları sigortalının 3. şahıslara verdiği zararları tazmin etmek üzerine kurgulanmış, sigortalıyı/sigorta ettireni maruz kalacağı mali mesuliyetlere karşı koruyan sigortalardır. Zorunlu trafik sigorta sistemimiz de bu şekilde işlemektedir. Çift taraflı trafik kazalarında kusursuz olan taraf kazada kusuru olan tarafın sigorta şirketine başvurarak zararının tazmin (kusuru nispetinde) edilmesini talep etmektedir. Bu sistem, anlaşmaya taraf olan ve zorunlu trafik sigortası düzenlemeye yetkili sigorta şirketinin bu sigorta ile hukuki sorumluluğunu yüklendiği sigortalısının, trafik kazasından dolayı karşı tarafın kusuru oranında doğan tazminat hakkını, sorumlu sigorta şirketi hesabına, anlaşma şartlarına göre tazminat limiti dahilinde sigortalısına tazmin etmesini sağlayan modeldir. Bu sistemin hayata geçmesi durumunda sigortalı kusursuz olduğu kazalarda (veya kusursuzluğu nispetinde) karşı tarafın değil kendi trafik sigorta şirketine başvurarak hasarını tazmin edecektir.
Böylece sigortalı poliçe alım sürecinde, poliçesini aldığı şirketin hizmet ağını da dikkate alacağından hem hasar süreçleri hızlanacak, hem rekabet artacak ve bu da hizmet kalitesini daha da yukarı taşıyacaktır. Tüm bu faydalar genel anlamda tüketici nezdinde sigorta sektörü algısının olumlu yönde değişmesine katkı sağlayacaktır. Bu projenin hayata geçirilmesi için gerekli alt yapı çalışmaları geçmişte yürütülmüş ancak, trafik sigortasında tavan tarife, Riskli Sigortalılar Havuzu gibi farklı uygulamaların yürürlüğe girmesi nedeniyle askıya alınmıştır. Ancak projenin önümüzdeki dönemde tekrar gündeme alınması beklenmektedir."

## TEKNOLOJİ DESTEĞİ İLE YENİ İŞ MODELLERİ

Sigorta sektöründe dijitalleşme ve insurtech uygulamaları ile ilgili TSB şu görüşleri bildirdi: "Şirketlerin bir kısmı bu teknolojileri kendi kurdukları ekipler vasıtasıyla uygulamaya çalışırken bir kısmı da dışarıdan teknoloji-yazılım desteği ile bu gelişmeleri takip etmektedirler. Insurtech uygulamalarının yurtdışı örnekleri incelendiğinde sigortalı takip sistemleri, kullandığın kadar öde sistemleri ve poliçe satışında sigorta dışı dijital platformların (yemek dağıtım, bilet satışı, seyahat, konaklama, ortak kiralama vs.) sigorta ile entegre çalıştığı iş modellerinin öne çıktığı görülmektedir. Bunun yanında drone'lar vasıtasıyla risk ve hasar tespitine ilişkin girişimler, sağlık sigortalarında sigortalı takip sistemleri, araç sigortalarında araç takip sistemleri, kullandığın kadar öde sistemleri de kullanılan uygulamalardır.
Bu teknoloji destekli uygulamalar pozitif getirileri yanında, sektörün süregelen bazı dinamiklerini de etkilemesi nedeniyle uygulamada zorluklar yaşanabilmekte, ayrıca kötü niyetleri bazı kullanıcıların suistimal riskini de barındırabilmektedir. Bu sebeple şirketlerce bazı teknolojik gelişmelere ihtiyatlı yaklaşıldığı da görülebilmektedir."

## SUİSTİMAL TESPİT SİSTEMLERİ KURGULANIYOR

TSB, suistimal tespit sürecinin robotlaşması ile ilgili, "Suistimal vakalarının sigortacıya maliyeti kadar poliçe primlerinin yükselmesi gibi tüm topluma yansıyan diğer bir tarafı söz konusudur. Suistimal vakalarının önlenmesi için sektör bugüne kadar farklı metotlar denemiş, geldiğimiz noktada da teknolojik imkanları kullanan şirketler bu konuda bir adım öne çıkmışlardır. Sektöre baktığımızda tüm şirketlerin kendi imkanları ölçüsünde teknoloji destekli suistimal tespit sistemleri kurguladıkları görülmektedir.
Diğer taraftan SBM bünyesinde faaliyet gösteren SİSEB nezdinde toplanan veriler üzerinden suistimalin tahminlemesi odağında analitik ve prediktif yaklaşımlı, makine öğrenmesine dayalı sonuç üreten model kurguları çalıştırılmaktadır. Mevcut haliyle oto sigortalarında bu model efektif şekilde çalışmakla birlikte, ilerleyen dönemlerde farklı branşları için de devreye alınmasına yönelik çalışmalar yapılmaktadır" denildi. Tahkim Komisyonu'nun hasar süreçlerine etkisi ile ilgili TSB tarafından şu açıklama yapıldı: "Yargılama süreçlerinin yıllarca sürmesi hak ettiği tazminata ulaşamaması açısından sigortalıları mağdur ettiği kadar, yargılama ücretleri, vekalet ücretleri, faiz gibi tazminatın üzerine ilave yüklerin de binmesine yol açması nedeniyle sigortacıları da mağdur duruma düşürmektedir. Bazı sigorta kollarında zaman aşımı sürelerinin 15 yıla kadar uzayabilmesi üst yargı mercileri ile birlikte yargı süreçlerinin uzaması ile hiç kapanmayan hasar dosyaları oluşmasına yol açmaktadır. Bu belirsizlik ortamı sigortacının fiyatı doğru tespit edememesi ve yatırımcıların piyasadan çekilme riskini de ayrıca barındırmaktadır. Tasarlanan bu sistemde, başvuru harçlarının mahkemelere nispeten düşük tutulması, başvuru süreçlerinin kolaylaştırılması nedeniyle vekalet gerektirmeden doğrudan sigortalı-hak sahibi tarafından yapılabilmesi başvuru yapılabilmesi, davanın aleyhe sonuçlanması durumunda vekalet masrafının mahkemelere göre daha düşük nispette uygulanması ve en önemlisi de uyuşmazlıkların azami 120 gün içerisinde çözüme kavuşturulması gibi çok önemli avantajlar ihtiva etmektedir."

**"Hem şirketler tarafından yürütülmekte olan operasyonel süreçlerde ve daha önemlisi sigortalılara verilen hizmetlerin iyileştirilmesinde teknolojiden alınan desteğin yeri ve önemi her geçen gün artmaktadır. Geçmişten bugüne sektörün teknolojiye yaklaşımı, teknolojinin gelecekte sektördeki yeri ve güncelliği konusunda net bir referans olacaktır"**

TÜRKİYE SİGORTA EKSPERLERİ DERNEĞİ YÖNETİM KURULU:

# Dijital hasar ekosistemi kurgulanmalı

**"TÜSED olarak öneri ve çalışmalarımız; taraflar arasındaki rekabet ortamına zarar vermemek adına TOBB SEİK bünyesinde oluşturulup idame ettirilecek, çağın gerekliliklerine uygun, tek merkezden yönetilen ve tek merkezden herkesin ulaşabileceği, karar süreçlerine destek sağlayacak ve operasyon yükünü ortadan kaldıracak şeffaf yapıda bir dijital hasar ekosistemi kurgulanmasına yöneliktir"**

Hasar süreçlerinin hızlandırılması ve bu süreçte kullanılan teknoloji ve uygulamaların yeterli düzeyde olup olmadığını, eksper gözünden süreçte görülen pürüzlerin neler olduğunu ve çözüm önerilerini Türkiye Sigorta Eksperleri Derneği'ne (TÜSED) sorduk. Yapılan Yönetim Kurulu açıklamasında şu ifadelere yer verildi: "Hasar süreçleri; araç, ev, makine, işyeri, fabrika gibi sigortalı kıymetlerde, kaza, yangın, sel, hırsızlık gibi hasar sebepleri ile aslında sigortalıların mağduriyet yaşadığı ve maddi zararından dolayı zorda kaldığı süreçlerdir. Bu sebeple ilk temas, ilk ön görüşme sigortalılarda oluşan kaygı ve panik halinin giderilmesi noktasında büyük önem taşımaktadır. Bu panik ve kaygı halinin giderilmesi, hasarın yönetimi ve sigortalı taleplerinin mevzuat ve genel sigortacılık prensipleri çerçevesinde doğru analizinin yapılabilmesi için insanın insana teması ile iletişim sağlanması gerekir ki bu noktada da eksperin ve ekspertizin önemi ortaya çıkmaktadır. Sigortalı ile temas konusunda en dijital yolu da seçseniz, hasar süreçleri öncelikle sigortalıların ve tüm aktörlerin süreçteki bilgilendirme, araştırma, maliyet belirleme ve evrak yönetimi gibi süreçleri doğru analiz etmesi ve yönlendirmesiyle etkinleşecektir. Bu durumda hasar süreç yönetiminde sadece dijitalleşmeye odaklanarak insan faktörünün tamamen unutulmaması gerektiğini düşünmekteyiz."

### 'STANDART YAPI'

"Türkiye'deki sigorta sektörünün teknoloji ve mevzuat olarak pek çok gelişmiş ülkeden iyi durumda olduğunu söyleyebiliriz" ifadeleri kullanılan Yönetim Kurulu açıklamasında hasar süreçlerinin iyileştirilmesi ekseninde şu öneriler sıralandı: "Öte yandan hasar süreçlerinin hızlandırılması için öncelikle sigorta şirketlerinin farklı uygulama ve taleplerinin rekabete engel olmayacak şekilde standart bir yapıya dönüştürülmesi gerekmektedir. Günümüzde ise her sigorta şirketi kendi bünyesinde geliştirdiği sistemlerle süreç yönetmektedir. Örneğin; oto kaza branşında, kusur tespiti süreçleri, eksper atanması öncesinde başvurulan alternatif hasar tespit yöntemleri, parça temin ve tedarik işlemleri gibi farklı uygulamalar süreçleri uzatmakla birlikte, bilahare yoğun evrak temin prosedürlerine sigortalıların uyum sağlayamayarak eksik/hatalı evrak iletmeleri gibi durumlar da dosya süreçlerinin uzamasına neden olabilmektedir. Sayılan sebeplerle aksayan süreçleri hızlandırmanın en etkin yolu, teknolojinin iyi kullanılmasından geçmekle birlikte; ilk andan itibaren herkesin ulaşabileceği, tek merkezden yönetilen ve tek merkezden ulaşılan bir sistemin kurgulanmasından geçmektedir. TÜSED olarak öneri ve çalışmalarımız; taraflar arasındaki rekabet ortamına zarar vermemek adına, tarafsız ve bağımsızlığımızın sektöre getireceği güvenin de vesilesi ile SEİK bünyesinde oluşturulup idame ettirilecek, çağın gerekliliklerine uygun, tek merkezden yönetilen ve herkesin ulaşabileceği, karar süreçlerine destek sağlayacak ve operasyon yükünü ortadan kaldıracak şeffaf yapıda dijital hasar ekosistemi kurgulanmasına yöneliktir."

AKSİGORTA GENEL MÜDÜR YARDIMCISI SONER AKKAYA:

# Pandemi dönemi hasar süreçlerini doğrudan etkileyen bir dönem oldu

**"Pandemi dönemi hasar süreçlerini doğrudan etkileyen bir dönem oldu. Dijital alan daima üstüne koyarak ilerleyeceğimiz bir alan. Pandemi sonrası dönemde mutlaka dijitale aktaracağımız yeni uygulamalarımız olacak. Teknoloji geliştikçe bizim de bu konudaki çalışmalarımız devam ediyor olacak"**

"Hasar süreçlerinde bu dönemde dijitalleşme rüzgarını arkamıza alarak önemli atılımlarda bulunduk" diyen Aksigorta Genel Müdür Yardımcısı Soner Akkaya, pandemi sürecinin hasar süreçlerine olan etkisi ile ilgili şunları söyledi: "Pandemiyle birlikte önceden dijitale geçirdiğimiz pek çok uygulamayı test etme ve etkinliğini ölçme fırsatı bulmuş olduk. Örneğin, uzaktan ekspertiz ekibimizle artık eksper süreçlerini oldukça kolaylaştırdık. Hem oto hem de oto dışı alanda biz uzaktan ekspertiz hizmeti vermeye çok önceden başlamıştık. Pandemi ile birlikte bu hizmetimizi çok etkin bir şekilde kullandık. Sisteme yüklenen fotoğraflar üzerinden ekspertiz işlemlerinin yapılmasını sağladık. Telefon, video konferans ve WhatsApp aracılığıyla müşterilerimizle temas kurduk. Pandemide yaşanan karantina süreçlerine uygun olarak hasar süreçlerimizi genişlettik. Örneğin, trafikte bir kaza yaşandığında vale hizmeti sağladık. Ek olarak sahadaki bazı araştırma süreçlerini de yine WhatsApp üzerinden yürüttük. Özetlersem; pandemi dönemi hasar süreçlerini doğrudan etkileyen bir dönem oldu. Pandemi sonrası dönemde mutlaka dijitale aktaracağımız yeni uygulamalarımız olacak. Dijital alan daima üstüne koyarak ilerleyeceğimiz bir alan. Teknoloji geliştikçe bizim de bu konudaki çalışmalarımız devam ediyor olacak. Çünkü hasar çok büyük bir süreç."



### 'DİJİTALLEŞME VERİMLİLİĞİ BERABERİNDE GETİRİYOR'

Akkaya, "Doğrudan Tazmin Sistemi sayesinde, trafik kazalarında zarar gören araç sahibi sigortalılar karşı tarafın sigorta şirketine başvurmak yerine, kendi sigorta şirketlerine başvurarak hasar ödemesini alabiliyor. Bu model yurt dışında pek çok ülkede uygulanıyor. Doğrudan Tazmin Sistemi ile birlikte sigortalılar trafik poliçesi satın alırken hizmet kalitesini de düşünerek şirket seçebilecekler. Böylelikle trafik poliçesinin hizmet odaklı bir poliçeye dönüşeceğini düşünüyorum" dedi. "Son birkaç yılda sigortacılık süreçleri anlamında uçtan uca her bir sürecin dijitale aktarıldığı bir dönemden geçiyoruz" diyen Akkaya, dijitalleşme süreçleri ile ilgili ise şunları söyledi: "Dijitalleşme, dokunduğu hemen her alanda verimliliği de beraberinde getirdiği gibi, hasar süreçlerinin dijitalleşmesiyle de servislerden tutun eksperlere, asistans firmalara, onarım firmalarına, avukatlara kadar uçtan uca dokunan çok geniş bir alanda büyük bir verimlilik söz konusu." "Sigorta suistimallerinin tespiti noktasında beşerî kaynaklarımız ve teknolojiden bir arada faydalanıyoruz" diyen Akkaya, Aksigorta özeline şu bilgileri verdi: "Aksigorta olarak, bizim suistimale yönelik olarak kurulmuş özel bir ekibimiz var. Bu ekip saha araştırmacılarımızla da koordineli olarak çalışıyor. Teknolojik anlamda da hem oto hem oto dışı tarafta kullandığımız bazı yazılımlar var. Bu yazılımlar veri odaklı, farklı senaryolara yönelik riski puanlayan, suistimal skoru üreten özel yazılımlar. Gerek teknoloji kullanımı gerekse de özel ekiplerimizle suistimalin önüne geçmek adına mücadele veriyoruz." "Sigorta şirketleriyle sorun yaşayan tüketicilerin, geçen yılın son 3 ayındaki başvuruları %42 arttı. Zorunlu trafikle ilgili itirazlar ilk sırada" bilgisini veren Akkaya, şunları söyledi: "Tahkim Komisyonu'ndan önce sigortalılar veya diğer hak sahipleri ile bir ihtilaf çıktığı zaman uyuşmazlık ilk olarak genel yargıda çözümleniyordu ancak genel yargıda da dosya yoğunluğu bir hayli fazla. Bu sebeple dava süreleri, yani uyuşmazlığın karara bağlanma süresi uzayabiliyor. Komisyon ile birlikte bu süreler oldukça kısalmış durumda."

QUICK SİGORTA GENEL MÜDÜRÜ AHMET YAŞAR:

# Hasar sürecinde nitelikli insan faktörü ve teknoloji ayrılmaz bir bütün

"Zarar talebinin sigorta şirketine yapılıp hasar dosyasının oluşturulması ve dosyanın tasfiyesi süresi olarak adlandırılabilecek hasar sürecinin tarafları; şirket, eksper ve sigortalı/servistir. Sürecin hızlandırılması için sigorta şirketlerinin kendi süreçlerini sadeleştirmesi (tedarik, araştırma, pert) ve ayırdığı kaynakları artırması gerekir, eksperlerin hızlı ve doğru tespit yapması, raporlarını hızlı kapatması, sigortalı, mağdur ve servislerin gerekli belge ve bilgileri eksiksiz ve zamanında temin ederek ekspere/sigorta şirketlerine vermesi gerekir" diyen Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar, hasar sürecini şöyle anlattı: "Hasar sürecine ait mevzuatı kısa vadede bir değişken olarak değil de, bir sabit veri olarak kabul edersek, sektör açısından hasar sürecinin iki bileşeni olduğunu söyleyebiliriz. Birincisi nitelikli insan faktörü, ikincisi ise teknoloji. Bu her iki bileşen birbirinden ayrılmaz bir bütün olarak ele alınmalı. Son zamanlarda pandeminin de etkisiyle artan bir şekilde teknoloji çok öne çıktı ve nitelikli sigortacı bir nebze geride kaldı gibi. Teknolojiyi kullanacak, nihai kararı vermek için muhakeme edecek olan kişi sigortacının kendisidir. Yani, artan rekabet koşullarında ve sigortalıların her geçen gün artan beklentileri çerçevesinde insan kaynaklarımıza yatırım yapmayı ihmal etmemeliyiz." Yaşar, teknolojinin önemi ve yeri hakkında şunları söyledi:

"Teknoloji kullanımının yeterliliği konusuna gelince; teknoloji hiçbir zaman yeterli olmayacaktır. Çünkü, gelişmeleri ihtiyaçlar tetikler. Şu an için en son teknolojiyi kullanıyor olsanız bile, bir dakika sonra ortaya çıkan yeni bir ihtiyaç yepyeni bir teknoloji geliştirme ve uygulama ihtiyacını da beraberinde getirecektir."

### 'DOĞRUDAN TAZMİN İLE HİZMET KALİTESİ ARTACAK'

Doğrudan tazmin sisteminin uzun süredir gündemde olduğunu söyleyen Yaşar, "TSB bünyesinde çalışma grupları oluşturulmuş ve model önerileri geliştirilmişti ancak bir türlü hayata geçirilemedi. Her ne kadar tartışmalı bir konu olsa da hali hazırda sigorta şirketleri trafik sigortalarında kendilerine prim ödeyerek poliçe alan sigortalısından ziyade üçüncü şahıslara hizmet verdikleri için gereken özeni göstermediklerine dair eleştirilebiliyorlar. Tartışmalı bir tespit olmakla beraber, mevzuat açısından da kasko ürününden farklı bir hasar süreci uygulaması yapılması nedeniyle haklılık payı olan bir tespit. DTS'nin hayata geçmesi halinde, üçüncü şahıslara değil de, sigortalının kendisine hizmet verileceği için sektör genelinde hizmet kalitesinin artacağı muhakkak. Toplumdaki sigorta alışkanlığına katkı sağlayacağını da ekleyebilirim" dedi. Yaşar, dijitalleşmeyi %100 robotlaşma olarak tanımlamadıklarını belirtti: "Dijitalleşmeyi, verileri daha hızlı toplayıp, ön değerlendirme yapıp insan muhakemesi için hazır hale getirmek olarak tanımlamak en doğrusu. Bu bağlamda insurtechler en önemli çözüm ortaklarımız Kurumlar arası uyum ve ortak değerlerin varlığı çok önemli. Globalizasyonel bir yaklaşımımız var; global çözümler geliştiren lokal kaynakları tercih ediyoruz." Yaşar, şunları kaydetti: "Dosya adetlerinin yüksek olduğu kasko ve trafik branşlarında suistimallerin tespitinde kullandığımız robot yazılımları mevcut. Bu alanda hem kendi yatırımlarımız var hem de işbirliği yaptığımız şirketler var. Suistimal tespit sürecinin %100 robotlara bırakılması çok iddialı bir söylem olur. Bu süreçlerde robotlardan yararlanabiliriz veya yararlanmalıyız demek daha doğru. İşimizin odağında insan var, bu yüzden, sıcak temas olmazsa olmazımız." Yaşar, sözlerini şöyle noktaladı: "Tahkim sistemi mahkemelerin yükünü hafifletmesi ve hızlı sonuç vermesi nedeniyle ihtilaflı dosyaların süreçlerini kısaltmış, tahkime başvuru sayısı artmıştır. Mümkün olan iş süreçlerinde sigortalının yararlanabildiği self-servis hizmet çeşitliliğinin artırılması süreçlerin hızlanması, direkt ve endirekt dosya maliyetlerinin düşürülmesi için gerekli tüm altyapısal ve teknolojik yatırımı yapmaya her zaman hazırız."

**"Hasar sürecine ait mevzuatı kısa vadede bir değişken olarak değil de, bir sabit veri olarak kabul edersek, sektör açısından hasar sürecinin iki bileşeni olduğunu söyleyebiliriz. Birincisi nitelikli insan faktörü, ikincisi ise teknoloji. Bu her iki bileşen birbirinden ayrılmaz bir bütün olarak ele alınmalı"**



GENERALI SİGORTA TEKNİK VE REASÜRANS GENEL MÜDÜR YARDIMCISI SUAT ORUÇ:

# Hasar süreçlerinde kişiye özel ürün ve servisler öne çıkacak

"Sigortalılarımıza en hızlı, en verimli ve en kolay şekilde hasar süreçlerinde destek vermek ve sürecin yönetimi sektörün kritik unsurları arasında yer alıyor" diyerek sözlerine başlayan Generali Sigorta Teknik ve Reasürans Genel Müdür Yardımcısı Suat Oruç, "Özellikle gelişen dijital teknoloji ve dijital dönüşümün sunduğu teknolojiler 10 hatta 5 yıl öncesine göre artık farklı bir hasar yönetimi süreci sunuyor. Yapay zekanın hayatımıza daha fazla nüfuz etmesiyle birlikte hasar yönetimi sürecinde daha hızlı uygulamalara da tanıklık etmeyi sürdüreceğiz. Generali Sigorta olarak, 2018'de başlayan dönüşümümüz ekseninde hasar süreçleri özelinde operasyonel süreçleri de yeniden ele aldık ve önemli iyileştirmeler yaparak acentelerimiz, web sitemiz ve çağrı merkezimiz üzerinden süreçleri çok daha kolay, verimli hale getirdik" dedi. Doğrudan tazmin sistemi ile ilgili Oruç, şunları söyledi: "Doğrudan tazmin sistemi uzun süredir gündemde olan bir konu. Avrupa'da da birçok örnekleri mevcut. Bu sistemin hayata geçirilmesiyle trafik kazasında mağdur kişi; kazada kusurlu olan karşı aracın sigorta poliçesinden değil, doğrudan kendi sigorta şirketinden tazminat talep edebilecek. Bu durum özellikle maddi hasarlı kazalarda müşterilerin aldıkları hizmet kalitesini artıracak, sigorta şirketlerinin ise operasyonel ve hasar maliyetlerini azaltabilecek. Sigorta şirketleri bu anlamda müşteri memnuniyetini artırmak amacıyla çalışacaklar." "Dijitalleşme her alanda olduğu gibi sigorta sektörünün de vazgeçilmez bir parçası" diyen Suat Oruç, şu açıklamaları yaptı: "Doğru dizayn edilmiş dijital adımlarla hasar süreçlerinde verimlilik ve hız artışı kaçınılmazdır."

### 'YAPAY ZEKA GÜNDEMDE'

"Suistimal tespit süreçleri ve yapay zeka ikilisi son dönemlerde oldukça gündemde olan konuların başında geliyor. Yapay zeka uzun süredir hayatımızda. Ancak asıl yapay zekanın etkisini önümüzdeki yıllarda göreceğiz. Mahkeme sürecinde ortalama 1-2 senede sonuç alınan, özellikle belirli tutarın altındaki uyuşmazlıklar, Tahkim Komisyonu'nda 4 aylık kısa bir sürede sonuçlanmaktadır. Dolayısıyla Tahkim Komisyonu uyuşmazlıklar için tercih edilir hale gelmiştir" diyen Oruç, sözlerini şöyle noktaladı: "Sigortalılarımızın günlük hayatlarındaki dijitalleşmenin sigorta sektörünün hasar dahil tüm süreçlerinde de artan şekilde yer alacağına eminim. Buradan yola çıkarak da hem satın alma hem de hasar süreçlerinde kişiye özel ürün ve servisler şüphesiz öne çıkacaktır."

**"Sigortalılarımızın günlük hayatlarındaki dijitalleşmenin sigorta sektörünün hasar dahil tüm süreçlerinde de artan şekilde yer alacağına eminim. Buradan yola çıkarak da hem satın alma hem de hasar süreçlerinde kişiye özel ürün ve servisler şüphesiz öne çıkacaktır"**

## RUTUBETLİ BİR BODRUMDAN YÖNETİCİLİĞE: ADLİ OKUŞ

# Sigortayla geçen 77 sene

Sigorta sektörünün günümüzde geldiği noktaya ulaşmasında büyük emeği olan isimlerden biri de duayen sigortacı **Adli Okuş**. Büyük mücadeleler, zorluklar ve sürprizler ile dolu sigortacılık macerasını Sigortacı Gazetesi için anlatan Okuş, 1940'larda sigortacılığın işleyişinden serbest tarife rejimine kadar Türkiye'nin bir sigortacılık haritasını çiziyor.

Sigortacılığın dinamiklerini anlamak için geleceği düşünmek kadar geçmişi de muhakeme etmek ve değerlendirmek gerekiyor. Ülkemizde sigortacıların güven veren bir kurum olmasını mümkün kılan, emekleriyle sektörü bu günlere taşıyan sigortacılığın duayenlerinden öğrenecek çok şeyimiz var. Sektörün çınarlarından bahsettiğimizde aklımıza gelen ilk isimlerden biri Doğan Sigorta, Anadolu Sigorta, Güven Sigorta ve Ray Sigorta'da önemli görevlerde bulunmuş, başarılarla dolu kariyerini Başak Sigorta'da Genel Müdür Yardımcısı ve Fen Müşaviri olarak noktalayan Adli Okuş.

Okuş'un yarı karanlık, rutubetli bir bodrumda başlayan, Türkiye'deki gelişmelerle beraber değişen ve dönüşen, son kertede ise günümüz sigortacılığının temellerini oluşturan hikayesini okurken bu mesleğin hayatlara nasıl dokunduğunu görecek, Türkiye'de sigortacı olmak için verilen mücadeleye dair pek çok anı ve öngörü bulacaksınız:

"Mesleğe 1944 yılında, o tarihlerde yeni kurulmuş olan Doğan Sigorta şirketinde başladım. Sektördeki dört şirkette hizmet verdikten sonra 1984'te kendi isteğimle Başak Sigorta Fen Müşavirliği ve Genel Müdür Yardımcılığı görevinden emekli oldum. Bu döneme ait yaşadıklarım ve anılarım benden istenen bilgilerin dışında kaldığından müsaadenizle değinmeyeceğim. Emeklilik sonrası ise, kanımca daha aktüel ve sürdürdüğüm çalışmalarla ilgili oluğundan bazı özelliklerine değinmekte fayda görüyorum.

### 37 YILDIR DEVAM EDEN DANIŞMANLIK HİZMETİ

Sunmak istediğim hizmetin kapsamını şöyle özetleyebilirim: Şüphesiz bilindiği gibi her sigorta branşında, sigortalıya sağlanan teminat farklı olduğu gibi, her sigorta branşının karşıladığı rizikonun özelliklerine göre genel ve özel şartları da farklı hükümleri kapsıyor. Dolayısı ile danışmanlık hizmetinin kapsamını öncelikle, sigorta konusu rizikonun özelliklerine göre farklılıkları dikkate alarak ön planda tuttum. Ayrıca sigortalanacak değerin özelliklerini incelemiş olarak bir hasar vukuunda sigorta kapsamındaki rizikolardan hangilerinin teminat kapsamında olması gerektiğini tespite ve sigorta konusu her



rizikonun kapsamını, gereksinmelerimizi dikkate alarak yeniden düzenlemeye çalıştık. Bu nedenle ilgili sigorta mukavelesinde yazılı genel ve özel şartlarda öngördüğümüz değişiklikler ve ilavelerle ilgili görüşlerimizi belirleyerek, gereksinmelerimizi karşılayacağını tespit ettiğimiz özel şatlarımızın sigorta kapsamına alınması için sigortacımızla müzakereler yürüttük. Sonuç olarak, bir hasar halinde sigorta mukavelesinde, bizim eklediğimiz yahut değiştirdiğimiz veya kapsam dışı bıraktığımız hükümlerle yeniden şekillenen hükümleri taşıyan genel ve özel şartların eksiksiz uygulanması sonucu tazminat ödenmesi ve tutarı yönünden tarafları tatmin edecek bir sonucun gerçekleştirilmesi hedefimiz oldu. Zannediyorum sonuçları gözden geçirdiğimde genelde başarılı olduğum sonucuna varıyorum. Bu konuyu çok önemli kabul ettiğim bir uygulamamızla noktalamak istiyorum. Bizimle çalışmak isteyen bir sigortalı, şimdiye kadar hizmet aldığı bir sigorta acentesinin yerine bizi tercih ediyorsa, kendilerine teşekkür ederek ve hizmet veremeyeceğimizi özür dileyerek bildirdik. Bir meslektaşımın ekmeğini elinden almak; benim meslek ahlakı anlayışımla bağdaşamazdı.

*"Bizimle çalışmak isteyen bir sigortalı, şimdiye kadar hizmet aldığı bir sigorta acentesinin yerine bizi tercih ediyorsa, kendilerine teşekkür ederek ve hizmet veremeyeceğimizi özür dileyerek bildirirdik. Bir meslektaşımın ekmeğini elinden almak; benim meslek ahlakı anlayışımla bağdaşamazdı."*

37 seneden beri sürdürdüğümüz bu hizmet ile sigortalılarımızı memnun etmişsek, görevini yapan eski bir sigortacı olarak mutluluk duyarım.

### '77 YIL UZUN AMA BEN MESLEĞİ SEVİYORUM'

Kaç senelik sigortacıyım? Bu sualin cevabını ben de bilmiyorum. Doğan Sigorta'dan ayrıldıktan sonra biraz uzun süren öğrencilik döneminin sonunda fakülteyi bitirdim. Hemen vakit kaybetmeden Yedek Subay sıfatı ile 10 aylık okul ve subaylık hizmet süresini de tamamladım. Askerlik dönüşü aylarca devam eden iş arama süresi dikkate alınmalı mı, bilmiyorum? Bu durumda kaç senelik sigortacı olduğumu hesaplamam; değerlendirme ölçülerine bağlı olarak değişebiliyor. Aradaki boşlukları dikkate almadan 2021-1944=77 sene diyebilirsiniz. Oldukça uzun ama ben hala mesleğimi seviyorum. Çalışmaya başlamamın hikayesi ise, bana göre ilginç. 1944 yılı, 2. Dünya Savaşı'nın en hareketli yılları. Savaşın başladığı 1939'dan bu yana harbin yurtta yarattığı sıkıntı ve yokluklar daha da artmış durumda. Üstelik 1944'de Alman askerleri Yunanistan'ı da işgal etmiş olup, hudutlarımıza doğru ilerliyor. Sıkıntı ve korkularımız had safhada. Bu ortamda babamı kısa bir hastalık sonu kaybettim. Rahmetle anıyorum ama veraset olarak bize ödenmesi gereken biraz borç bırakmıştı. Eldekilerle kapattık. Fakat dul ve yetim maaşının bağlanması gecikiyordu. Ben ise İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi 1. sınıfına daha yeni başlamıştım. Bununla beraber, şartlar benim bir iş bularak çalışmamı giderek zorluyordu. O günün koşullarında iyice planlayarak kendime göre bir çözüm yolu buldum.

### 'KAZIM TAŞKENT'İ ARACINDA YAKALADIM'

Taksim Gümüşsuyu'ndaki Alman Konsolosluğunun arka cephesine yakın Çifte Vav sokağındaki evlerin birinde kiracı olarak oturuyorduk. Eve çok yakın olan Konsolosluğun arka cephesine aşağıdan bakan bir sokak ise çok önemliydi. Sokağın denize bakan cephesinde yüksek bir duvar, yol boyunca devam ediyordu. Duvarın arkasında Boğaz'ın bütün güzelliklerini kesintisiz seyre imkan veren şahane köşkler sıralanmış olup, sahipleri genelde önemli kişilerdi. Mesela saray misali çok güzel ve büyük bir köşkün sahibi ve orada oturan hanım efendi Atatürk'ün ayrıldığı eşi Latife Hanım idi. O bölgedeki köşklerden birinde oturan ve duvara açılan kapısına, akşamları özel arabası ile gelen bir beyefendi ise herkesin dikkatini çekiyordu. Harp yıllarındaki yaşadığımız her türlü yokluk ve sıkıntılara karşın İstanbul'da senelerden beri hemen hemen hiç rastlamadığımız özel şöförlü lüks bir otomobil ve içinde saygınlığı anlaşılan bu beyefendiyi ben dahil, muhitteki komşular merakla izlemeye devam ediyorduk. Bilen de bilmeyen de hakkında muhtemelen doğru olmayan hikayeler anlatıyordu. Nedense, içimden gelen bir merakla kim olduğunu, özelliklerini etrafa sora sora öğrendim: İsmi Kazım Taşkent'miş. Türkiye'de ilk şeker fabrikasını kuran bir sanayici olarak tanınıyordu. Harpten evvel ülkeye çok değerli yatırımlar yapmış, şimdi de bütün olumsuzluklara karşın İsviçre'de bir kazada ölen oğlunun adını taşıyan ve Doğan Sigorta diye anılan bir şirket kurmuş. Bu son bilgiyi, işsiz olduğu için iş arayan ve Kazım Taşkent ile görüşme çabalarını sürdüren bitişik komşumdan öğrenmiştim. Ben de iş arıyordum.

### ADLİ OKUŞ KİMDİR?

Sektörün sayılı duayenlerinden Adli Okuş, kariyeri boyunca Doğan Sigorta, Anadolu Sigorta, Güven Sigorta, Ray Sigorta ve Başak Sigorta şirketlerinde önemli görevler üstlendi. Günümüzde de danışmanlık isteyenlere tecrübesi ve fikirleriyle yol gösteren Okuş, bürosundan arta kalan zamanlarda dostlarıyla ve ailesiyle vakit geçiriyor.

Karar verdim; söyleyeceklerimi önceden düşünerek planladım ve bir akşam köşke geliş saatine yakın kapı önünde heyecanla bekledim. Şoförünün kapıyı açması ile öne çıkarak sigorta şirketinde iş isteğimi; nedenlerini de sıralayarak dile getirdim. Zannederim en geç on günlük, çok hareketli bir uğraş sonucu Doğan Sigorta şirketinin bodrum katındaki basılı evrakın bulunduğu depoda görev başındaydım. Aradaki 10 güne ilişkin olaylar ise, başlı başına bir hikaye konusu olacak nitelikte. Burada tekrarlamam kanaatimce gerekmiyor. Yalnız Allah'ın bildiği kuldan saklanmazmış, Kazım Taşkent'le tahminen 10 gün süren buluşmalarımızda gerçek dışı beyanlarım da oldu. İktisat Fakültesi'ndeki benden üst sınıftaki arkadaşlarımdan öğrenmiştim; 3. sınıftaki dersler arasında sigorta dersi de varmış ve Türkiye'deki üniversiteler arasında ilk defa Prof. Alfred Isaac hoca bu dersi veriyormuş. Ben gerekli bilgileri alarak kafamda düşüncelerime yardımcı olacak bir düzen kurdum ve sigorta dersini 3. sınıftan 1. sınıfa çektim ve üstelik hocamın ilerde meslek olarak sigortayı seçmemi tavsiye ettiğini, ülkemde sigorta sektörüne harpten sonra çok ihtiyaç olacağını eklediğini de söyledim. Galiba faydası da oldu. Ben ise mecburi yalanımı itiraf ettiğime göre her halde affedilmiş sayılabilirim.

## 'BELGELERİ GÖRMEK İÇİN KAT DEĞİŞTİRİYORDUK'

Doğan Sigorta Şirketi kurulduğunda, şimdiki Yapı Kredi Bankası'nın Sultan Hamam şubesinin işgal ettiği handa faaliyetini sürdürüyordu. Sırası gelmişken hemen söyleyeyim; benim Doğan Sigorta'da çalıştığım yıllarda Yapı Kredi Bankası gene Sayın Kazım Taşkent tarafından kuruldu. Kişisel olarak kendisine minnet ve şükran borçluyum. Doğan Sigorta'daki çalışmama gelince: İlk çalışma yerim bodrum kat. Çok zayıf bir elektirik ışığı ile aydınlatıldığından servislerin istediği yazılı belgeleri görebilmem için çok defa ışıklı bir üst kata çıkmam gerekiyordu. Havasız, rutubetli ve soğuk, üstelik yarı karanlık bir yerdi. Hatırladığıma göre bodrum katında görevim uzun bir süre devam etmedi. Servis şefim, herkesin çok sevdiği, görevi olsun olmasın her zorluğu halletmeyi görev kabul eden Mehmet abi, bana da çok önemli bir iyilik yaptı: Muhasebe servisinden istifa eden bir personel yerine dışardan yeni bir eleman aranıyormuş. Olayı duyan Mehmet abi, muhasebe müdürü ve hepimizin abisi olarak nitelenen üstelik herkesin çok sevdiği Nuri abiye gidip, dışardan aramanıza gerek yok bodrum katındaki Adli ile konuştum, üniversitede muhasebe okuyorlarmış, ben muhasebeyi iyi bilirim diyor, alın yukarıya diye teklifte bulunmuş. Mehmet abi süratle aşağıya inip olanları nakletti ve ve benim söylediklerimi sakın yalanlama diye de sıkı sıkı tembihledi. İki seneye yakın muhasebe servisinde çalıştım. Ancak fakülte derslerini gerektiği kadar takip edemediğimden ilk sene sınıfta kaldım. İkinci sene Nuri abinin hala minnetle hatırladığım müsamahası ile dersleri zaman zaman takip imkanı bulsam da yeterli olmadığından öğrenime devam amacı ile işten ayrılmaya karar verdim.

Fakülteden mezun olunca zaman kaybetmeden yaptığım askerlik sonucu İstanbul'a döndüğümde, aradığım işi sigorta sektöründe bulabilirdim. Fakat önemli bir zorluk vardı. Sigorta şirketlerinin sayısı henüz bir elin parmak sayısını geçmiyor, çalışanların sayısı da kısıtlı ve haklı olarak işlerine çok bağlıydılar. Sonuç olarak aylarca süren iş bulma girişimim başarılı olamadı.

Bir gün Galata'da Rıhtım caddesinde yürürken Anadolu Sigorta'nın o dönemdeki çalışma merkezinin önünde yemek molasını çıkmış, Doğan Sigorta'da geçmişte beraber çalıştığımız bir abimle ayaküstü sohbetimiz oldu. Konu iş aramaya gelince Anadolu Sigorta'da hayat servisi şefi olarak çalıştığını ve güzel bir tesadüf olarak benimle karşılaştığını belirterek, servisindeki bir elemanının işten çıkarıldığını, yerine yenisini aradığını, beni ise çok iyi tanıdığını ancak tecrübesiz bir elemana verilebilecek ücrete razı olup olmayacağımı öğrenmek istediğini sordu. Hiç düşünmeden evet demem üzerine, yetkililerce yapılan soruşturma ve incelemeler sonucu 1950 yılının kasım ayında Anadolu Sigorta şirketinde işe başladım.

Sigorta şirketlerinde 34 sene süren hizmetimi ise, son olarak Fen Müşaviri ve Genel Müdür Muavinliği görevini üstlendiğim Başak Sigorta şirketinden emekliliğimi isteyerek sonlandırdım.

*"(...) özel şöförlü lüks bir otomobil ve içinde saygınlığı anlaşılan bu beyefendiyi ben dahil, muhitteki komşular merakla izlemeye devam ediyorduk. Bilen de bilmeyen de hakkında muhtemelen doğru olmayan hikayeler anlatıyordu. Nedense, içimden gelen bir merakla kim olduğunu, etrafa sora sora öğrendim: İsmi Kazım Taşkent'miş."*

## 'EN BÜYÜK FARK SERBEST TARİFE'

Benim dönemimin sigortacılığı ile bugünün sigortacılığı arasında çok önemli farklar var.

Bana göre en önemli farklılık eski uygulamaya özgü devletin ve daha sonra Milli Reasürans'ın kontrolü altındaki tarife rejimi ile 1991'de yürürlüğe konan serbest tarife rejimi. Tarifelerin uygulanmasındaki prensipler yönünden mukayese kabul edilemeyecek özellikler taşıyor.

Benim dönemimde sigorta branşlarına ait genel tarife fiyatları ile özel rizikolara uygunacak sigorta fiyatlarını tarife komiteleri tespit eder, o dönemdeki yetkili olan Ticaret Bakanlığı'ndaki ilgilileri aynen veya uygun gördükleri değişikle tasdik ederdi. Bu tarifelerin bütün sigorta şirketleri tarafında değiştilmeden, uygulanma zorunluluğu vardı. İşlemlerimiz devamlı kontrol altında olup aksine uygulamaların cezası; olayın özelliğine göre çok ağır da olabilirdi. Bugün ise serbest tarife diye isimlendirilen, fakat kanımca tarife tanımına girmeyen bir uygulama ile karşı karşıyayız. Rizikonun ağırlığına ve özelliğine göre değişen bir fiyat uygulamasına; özellikle büyük ticari ve sınai risklerde pek rastlanmıyor.

Rizikonun özelliği ve ağırlık derecesine göre farklı uygulamalara pek rastlanmıyor.

Geçmiş uygulamada, şüphesiz tenkit edilebilecek pek çok yanlış ve gereksiz işlemler vardı. Bununla beraber sigorta sektöründe ciddiyetle uygulanan bir sistem çalışıyordu.

Yıllarca, çeşitli tarife komitelerinde çalışmış olmam bana çok şey kazandırdı. O dönemin kendine mahsus özellikleri içinde yüklendiğim bu görev; mukayeseye imkan verdiği için kendimi talihli kabul ediyorum.

*"Bu tarifelerin bütün sigorta şirketleri tarafında değiştilmeden, uygulanma zorunluluğu vardı. İşlemlerimiz devamlı kontrol altında olup aksine uygulamaların cezası; olayın özelliğine göre çok ağır da olabilirdi. Bugün ise serbest tarife diye isimlendirilen, fakat kanımca tarife tanımına girmeyen bir uygulama ile karşı karşıyayız."*



**Sektörün çınarlarından Adli Okuş, 2019 yılında düzenlenen bir toplantıda sigortacılığın duayenleriyle bir arada.**

## 'AKTÜRYANIN ALANI GENİŞLEDİ'

Bugünün sigortacılarını ise asla küçümsemiyorum. Yurt içi ve yurt dışı çalışmaları ile sigortacılığın uluslararası boyutlarında yarışıyorlar. Örneğin bizim zamanımızda da aktüerya özellikle yalnız hayat sigortacılığında yararlı oluyordu. Bugün ise aktüerya, sigortacılığın her bölümündeki hizmetleri ile dikkati çekiyor ve çalışma alanları genişledi. Ancak, kişisel olarak, ülkemizdeki bugünkü serbest tarife uygulamasının, sigortanın temel prensipleriyle bağdaşmadığını düşünüyorum.

Geçmiş tecrübeme istinaden gerekçesini ufak bir örnekle açıklamaya çalışayım: Tarihini yanlış hatırlamıyorsam 1984'te Yangın Sigortaları Tarife Komitesi Başkanlığı'na seçilmiştim. O dönemde sektörde serbest tarifeye geçiş konusunda sigorta şirketleri tarafından devamlı bir çalışma yürütülüyordu.

İlerde serbest tarifenin uygulanmasından doğabilecek sakıncaları önceden önlemek adına; yangın sigortalarında çeşitli rizikoları dikkate alarak sigorta şirketlerinin öncelikle dikkate almaları gereken fiyatların tespiti istendi.

Ancak, bu çalışmada fiyatlara eklenen şarjmanlar söz konusu olmadan, diğer bir deyişle net riziko fiyatlarının tespiti öngörülmüştü. Hatırımdan hiç çıkmayan ve gerektiğinde tekrarladığım bir fiyat var. Sivil rizikonun net fiyatını binde 0,26 olarak bulduk. Diğer bir deyişle bugünkü uygulama ile ilişiği olmayan bir sonuca varıldı.

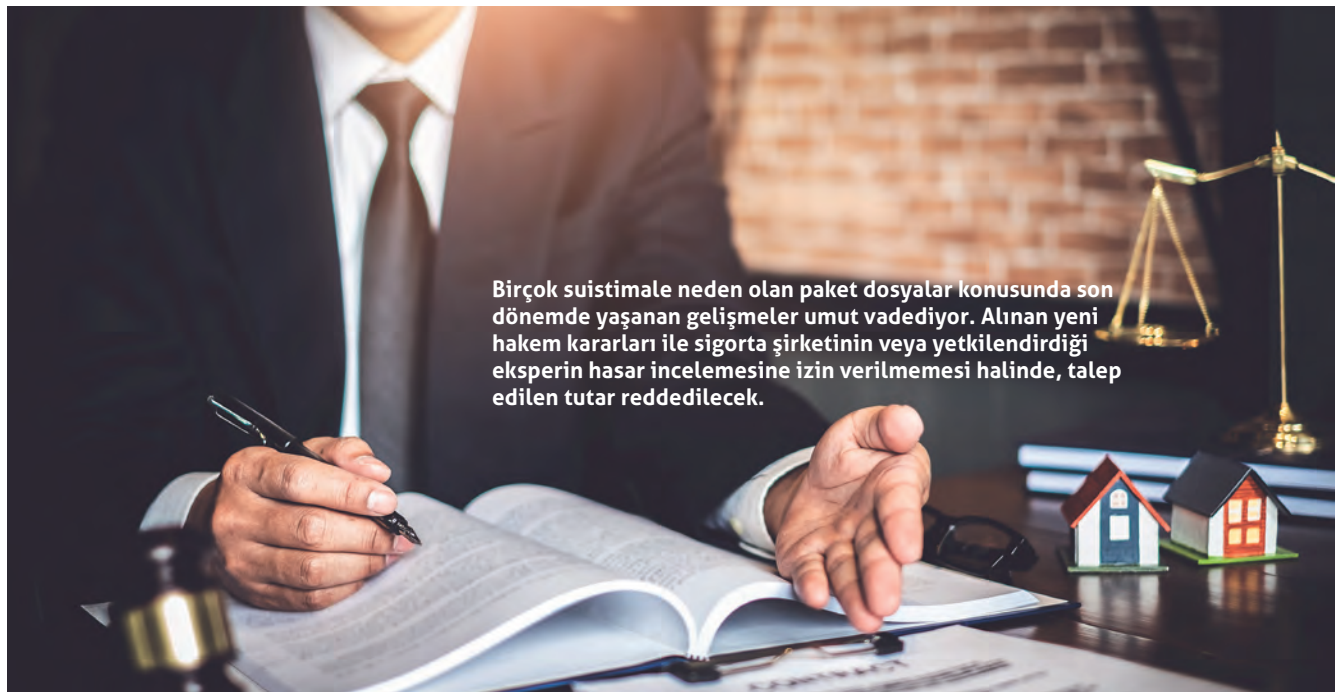
Eski ile yeniyi karşılaştırdığımızda söylenecekler bir kitap konusu olabilir. Ancak bugünkü uygulamanın özelliklerini; içinde yaşamadığım için tam bilmiyorum. Bu nedenle değinmeyeceğim.

## 'ADLİ, MASAN HAZIR. SENİ BEKLİYORUM'

"Rahmetli Osman Yücesan ile beraberliğimizin, dostluğumuzun başlangıcı Doğan Sigorta yıllarına rastlıyor. Osman benden sonra Doğan'a girdi. Onun da Türkiye'deki ilk göreviydi. Doğan Sigorta ikimize de unutamadığımız, hatırladıkça mutlu olduğumuz çok güzel anılar bırakmıştı. Beraberliklerimizde hatırlamaktan mutlu olurduk. Bu başlangıç çok daha samimi olarak onun ölümüne kadar devam etti. İş hayatındaki rekabetler anlaşmazlıklar asla dostluğu etkilemedi. Onu kaybetmiş olmanın özlemi benim için asla bitmeyecek. Onunla ilgili bir anımı nakletmek isterim. Başak Sigorta'dan ayrılacağımı öğrenir öğrenmez telefonla aradı. Olayla ilgili konuşmalardan sonra söylediği tek bir cümleyi hiç unutmuyorum: "Adli, masan hazır. Seni bekliyorum". İnsan olmanın, dost olmanın vefakar olmanın unutulamayacak, şahane bir örneği. Allahın rahmeti üzerinden hiç eksilmesin."

# "Paket dosya"dan sektöre

Tüm işlemlerin vekâlet yolu ile avukat tarafından takip edildiği ve hasar incelemesinin sigortacının atadığı eksper tarafından yapılamadığı paket dosyalar, sigortalı ve sigortacıları zor durumda bırakıyor. Sadece evrak ve fotoğraflar üzerinden yürütülen işlemler, sigortacının hasarı tespit edebilmesine imkan tanımıyor. Bu dosyaların sektöre maliyeti yıllık 200 milyon liraya* ulaşabilir.



**Birçok suistimale neden olan paket dosyalar konusunda son dönemde yaşanan gelişmeler umut vadediyor. Alınan yeni hakem kararları ile sigorta şirketinin veya yetkilendirdiği eksperin hasar incelemesine izin verilmemesi halinde, talep edilen tutar reddedilecek.**

Sigorta Tahkim Komisyonu, faaliyete başladığı günden bu yana hasar süreçlerinde yaşanan anlaşmazlıkların hem hızlı hem de iki tarafın da faydasına olacak şekilde çözülmesi noktasında yadsınamaz bir role sahip. Bu yıl neredeyse 130 bin başvurunun yapıldığı (önceki yıla göre %6'nın üzerinde bir artış var) Tahkim'de dosyaların ezici çoğunluğunu trafik sigortası ilişkili başvurular oluşturuyor. Komisyon, sigorta sektörüne ve sigortalılara bu kadar fayda sağlarken, sistemin amacına uygun olmayan yöntemlerle suistimal edilmesi tüm taraflara kaybettiriyor.

## GERÇEK HASARIN TESPİTİ ENGELLENİYOR

Son dönemde "paket dosya" olarak tabir edilen, sigorta şirketlerinin kendi atadıkları eksper tarafından inceleme yapılmayan ve süre dolduktan sonra direkt olarak Tahkim'e gönderilen dosyalarda, hasarın paket dosya üzerinden yapılması nedeniyle gerçekçi bir hasara hükmedilmesi mümkün olmayabiliyor. Bu dosyalarda temelde iki yol izleniyor. Birincisi; sigortalı/mağdur ile sigorta şirketinin ve servisin irtibatının kesilerek işlemlerin vekaletname yoluyla avukat tarafından takip edilmesi. İkincisi ve daha önemlisi ise maddi gerçeklikle irtibatın koparılarak işlemlerin evraklar ve fotoğraflar üzerinden yürütülmesi. Bu dosyalara "paket dosya" denmesinin nedeni ise tüm evrakların hazırlanıp; sigorta şirketine ödeme için gönderilmesi ama aracın görülüp, incelenmesine izin verilmemesi. Yani paketin değiştirilmesi Tahkim'e kadar mümkün olmuyor.

Bugün itibarıyla "paket dosya" üzerinden gerçekleştirilen suistimallerin boyutu göz ardı edilemeyecek kadar büyük seviyelerde. Bazı kaynaklara göre sektörde toplam maddi hasarların yaklaşık %2'sinin paket dosya suistimaline konu olan dosyalardan geldiği tahmin ediliyor. Bu da yıllık 15 bin dosyaya karşılık geliyor. Buradan hesapla suistimalin yıllık boyutunun 150-200 milyon arasında olduğu tahmin edilebilir. DASK'ın büyük hasar oluşan Elazığ depreminde şu ana kadar toplam 290 milyon lira ödeme gerçekleştirdiğini düşünürsek bu rakamın hiç de azımsanmaması gerekiyor.

## ZARAR TESPİTİ İÇİN İMKAN TANINACAK

Paket dosyalar bir sorun olarak sektörün karşısına çıksa da son dönemde hakem kararlarında umut verici gelişmeler yaşanıyor. Hakemler bu dosyalarda aracın sigorta şirketine veya şirketin atadığı ekspere gösterilememesini hakkaniyete, iyi niyete ve sigortacılığa aykırı bularak sigortacının zararı tespit edebilmesine imkân tanınması gerektiğini belirterek, dosyayı usulden reddediyor. Araçlarda meydana gelen gerçek zararın tespiti ve denetlenmesi kapsamında, incelemeye izin verilmesi gerektiği, izin verilmemesinin ise iddia edilen hasar ve hasar tutarının tespitine engel olacağından genel şartlara aykırı olduğu belirlenerek, talep edilen fahiş tutar reddediliyor.

## SİGORTALI SÜREÇTEN HABERDAR OLMAYABİLİYOR

Hakem kararları aslında sigorta şirketini değil sigortalı ve mağduru koruyor. Çünkü usulsüz işlemlerden dolayı yalnızca sigorta değil, sigortalılar da bu organize sistemden zarar görüyor. Çoğu zaman tüm bu süreçten mağdurlar da haberdar olmamakta, tahsil edilen miktar kendilerine ödenmemekte, araçları düşük bedeller ile tamir edilmekte. Tahkim süreci sonucunda sigorta şirketleri gerçek hasar bedelinin çok üzerinde bir rakam ödediğinden, mağdurların poliçelerdeki hasar/prim oranları da yükseliyor. Sigortalılar, hasar dosyasında ödenen gerçek rakamı ancak e-devlet sistemi üzerinden kontrol etmeleri durumunda ya da yeni poliçe düzenletmek istediklerinde, yüksek çıkan geçmiş hasar bilgilerini sorguladıklarında fark edebiliyor. Hasarın bir hayli şişirilmiş olarak dosyalara geçmesi ise ikinci el araç satışlarında fiyatların düşmesine sebep oluyor.

Umut Deniz Elçi
umut@sigortacigazetesi.com.tr

### POLİÇE TÜRÜ BAZINDA DAĞILIM (ADET)

| | |
|---|---|
| Trafik | 43.507 |
| Motorlu Kara Taşıtları-Kasko | 2.362 |
| Motorlu Kara Taşıtları İhtiyari Mali Sorumluluk | 167 |
| Yangın | 110 |
| DİĞER | 889 |
| **TOPLAM** | **47.035** |

### TRAFİK DAĞILIMI (ADET)

| | |
|---|---|
| Zorunlu Trafik (Değer Kaybı) | 18.356 |
| Zorunlu Trafik (Araç Hasarları) | 14.925 |
| Zorunlu Trafik (Sürekli Sakatlık) | 7.051 |
| Zorunlu Trafik (Geçici Maluliyet) | 1.166 |
| Zorunlu Trafik (Destekten Yoksun Kalma) | 829 |
| Zorunlu Trafik (Araç Mahrumiyeti) | 579 |
| Zorunlu Trafik (Bakıcı Giderleri) | 391 |
| Zorunlu Trafik | 188 |
| Zorunlu Trafik (Rapor Ücretleri) | 22 |
| **Toplam** | **43.507** |

Hasar süreçlerinin hızlanması ve sigortalı memnuniyetinin artırılmasında Sigorta Tahkim Komisyonu büyük bir rol oynuyor. 1 Ekim 2020 ve 31 Aralık 2020 dönemi rakamlarına bakıldığında 43 bin 507 dosyanın çözümü için Tahkim yoluna gidildiği görülüyor. Yandaki grafikten görülebileceği gibi bu başvuruların ezici çoğunluğu trafik sigortası bağlantılı uyuşmazlıklardan kaynaklanıyor. Trafik sigortaları ise paket dosya sorununun en yoğun yaşandığı sigorta branşı.

Tahkim sistemi basitçe şöyle işliyor: Sigortalı, çözüme ulaşamadığı ve uyuşmazlık yaşadığı sigorta kuruluşu Tahkim Komisyonu'na üye ise ve sigortalının başvurusu reddedilirse veya talebine başvuru tarihinden 15 iş günü boyunca yazılı cevap verilmezse Tahkim Komisyonu'na şahsen ya da posta yoluyla başvuruda bulunabiliyor. Sistem, hasar işlemlerinin yargıda beklemesini engelleyerek hasarın hızlıca ödenmesini sağlıyor. Bu durumda mahkeme masraflarının da önüne geçilmiş oluyor.

# 200 milyon lira* hasar çıkabilir

*** Hasar rakamı tahminidir.**

### GÖSTERİLMEYEN ARAÇLAR KAYIT ALTINA ALINMALI

Mevcut suistimallerle mücadelede sigortacıların aracın ekspere gösterilmediğini ispat etmesi bekleniyor. Bu nedenle aracın gösterilmediğinin eksper tarafından kayıt altına alınması gerekiyor. Sigorta şirketlerinin hasarlı aracın eksperlere gösterilmediğini kayıt altına alarak hakeme sunmaları ve hakemlerin belirtilen şekilde kararlara devam etmeleri söz konusu dosyalardaki usulsüzlüğün önüne geçebilir.

### DOSYANIN REDDİ MAĞDURİYETLERİ ENGELLİYOR

Bu konuda nihai çözüm, sigortacıların eksperlerinin göremediği paket dosyaların reddi ya da kabulünde bitiyor. Paket dosyalarda hakemlerin aracın ekspere gösterilmemesi nedeniyle dosyayı reddetmeleri sigortalı ve mağdurların bu zararlarının da önüne geçiyor. Bu nedenle hakemlerin bu yerinde kararlarını suistimal zincirini ortadan kaldırmaya yönelik bir hamle olarak görmek ve hem sigorta sektörü hem sigortalılar ve mağdurlar hem de hukuk ve hakkaniyet açısından önemini vurgulamak gerekiyor.

Örnek olay

## 3 BİN LİRALIK HASARA 30 BİN LİRA ÖDEME

Dosyamızda bahsettiğimiz paket dosyaların sigortalı ve sigortacılar için nasıl bir sorun teşkil ettiğini iyice anlamak için sonuçlanmış bir tahkim sürecine bakmak son derece faydalı olabilir. Bahsedeceğimiz olay, sigortalının 2018 yılında kusuru olmadan karıştığı bir trafik kazasını takip eden tahkim sürecini anlatıyor. Sonrasında da Prof. Dr. Samim Ünan'ın konu hakkındaki değerlendirmesine yer vereceğiz.
Olay şöyle: Sigortalı, e-devlet üzerinden 14.03.2019 tarihinde kendisiyle ilgili icra dosyasına 30 bin 400 lira ödeme yapıldığı bilgisini alınca hayret ve biraz da dehşete kapılıyor. Hemen sigorta şirketini arıyor ve zararının en fazla 3 bin lira civarında olabileceğini söylüyor. Peki, bu 30 bin 400 liralık ödeme nasıl gerçekleşti? Perde arkasında neler oldu?
Sigortalı, 2018'in sonlarına doğru çift taraflı bir trafik kazasına karışıyor. Kendisinin kusursuz, karşı aracın tam kusurlu olduğu olaydan sonra aracını tamir için servise götürüyor. Serviste ise kendisine, hasarın karşı tarafın trafik sigortacısından tazmin edileceği bu nedenle işlemleri takip etmek ve hızlandırmak için belli bir avukata vekalet vermesi öneriliyor. Sigorta bunun ardından evrakları imzalayarak görmediği kişilere vekalet veriyor. Kendi ifadesine göre "aracında yalnızca tampon değişim işlemi yapıldığı, onarımı yapan kişi ile görüştüğünde de onarım tutarının en fazla 3-4 bin lira civarında olabileceği" söyleniyor. Sigortalı ise "araçta hiçbir koşulda 30 bin lira hasarın meydana gelmesinin mümkün olmadığını, yapılan ödemenin kendisine aktarılmadığını ve TRAMER'de araç üzerinde yüksek tutarda hasar kaydı görüneceğinden kendisinin de mağdur olduğunu" ileri sürüyor. Buraya kadar doğru, sigortalı hem kazanın hem de paket dosya düzeninin mağduru oluyor.
Ancak, mağdurun en fazla 3-4 bin lira olduğunu söylediği zarar nasıl 30 bin liraya yükseldi ve kendisi niye suistimale uğradı? Mağdur vekaletnameleri imzaladıktan sonra sistem işlemeye başlıyor. Çoğu zaman birden fazla avukata vekalet alındığı için, sigortalının fikir değiştirmesi durumunda azil süreci son derece zorlaşıyor. Sigortalı vekaleti geri almak isterse, her avukat için ayrı noter ücreti ödenmesi gerekiyor. Birçok araç sahibi için bu bedel aracın onarım bedelinin üzerinde.
Trafik sigortası kapsamında bir hasar oluşan kazalarda uygulanan bu model için öncelikle birlikte çalışılan bir eksperden rapor alınıyor. Eksper ise raporu şişirerek 22 bin 800 lira yedek parça, 6 bin lira işçilik, toplam 29.200 lira hasar tespiti yapıyor. Avukat ise dosyaya eksper raporunu ve aracın fotoğraflarını ekleyerek paketi sigorta şirketine gönderiyor. Gönderilen fotoğraf fotokopilerinden hasar tespiti imkanı olmadığı için sigortacı eksper atamak istiyor ancak araç ekspere gösterilmiyor. Bu süreçte 15 günlük yasal sürenin geçmesiyle Tahkim'e başvuruluyor. Tahkim'de sigorta şirketi, sunulan eksper raporunun şişirilmiş olduğu, aracın görülemediği için gerçek hasarın tespit edilemediği, hatta hasarla kaza arasında illiyet bağı olup olmadığının bilinemediği itirazlarını sunuyor. Bunun üzerine hakemin atadığı bilirkişi dosyayı inceliyor ve tutar beliyor. Bilirkişi sadece elindeki fotoğraflar üzerinden, eksper raporunun bir miktar altında olsa da 21 bin 500 lira hasar olduğuna karar veriyor, ardından ise ilgili hakem ödenmesi kararı alıyor.
Sonuçta, vekalet ücreti ve yargılama masraflarıyla sigorta şirketi 30 bin 400 lira ödemek zorunda kalıyor.

### PROF. DR. SAMİM ÜNAN: TAHKİM SİSTEMİ BU SAHTEKARLIKLARI ENGELLEYECEK ŞEKİLDE YENİDEN YAPILANDIRILMALI

Örnek olay hakkında görüşlerini aldığımız hukuk yazarımız Prof. Dr. Samim Ünan, konuyu birkaç maddede değerlendirdi:
**1)** "Paket dosya" deyimiyle ifade edilen uygulama, örgütlü bir sigorta sahtekarlığı niteliğinde. Burada "düzmece (şişirilmiş) belgelerle mevcut hasarı yüksek gösterme ve zarar görenin önceden avukata verdiği vekalet kullanılarak (sonuçta zarar görene ödenmeyen ve sigorta sahtekarlığını tezgahlayanların cebine aktarılan) aşırı yüksek tazminat tutarlarının sigortacılardan tahkim usulünün gediklerinden de yararlanılarak tahsili söz konusu.
**2)** Olaydaki açıklamalar çerçevesinde:
a) Araç sahibi (zarar gören) sigortalı şahıs (bir an için kasko sigortasının olduğunu varsayalım) kendi kasko sigortacısına başvurmuyor. Muhtemelen kendisine hasarsızlığının bozulmaması için kendi kasko sigortacısından tazminat istememesi, tamir bedelinin tamamının kazada %100 kusurlu olan karşı aracın işleteninden alınabileceği ve böylece cebinden hiç para çıkmayacağı söylenmiş ve bu şekilde ikna edilmiş olmalı.
b) Sigortalı, kendisine gösterilen bu yolun kendi yararına çok iyi bir yol olduğunu düşünerek, (güvenini kötüye kullanan) sahtekarlara vekalet vermiştir.
c) Oysa sigortalı kendi sigortacısına başvurarak ondan tazminat alabilirdi.
d) Burada sigortalının aracını tamir eden servisin tamir ücretini kimden aldığı belli değil. Ona sahtekarlar mı ödeme yapıyorlar? Veya servis de sahtekarlığın içinde olduğu için kimseden ücret almıyor mu?
e) Kendisine vekalet verilen avukatlar sorumlu (kazaya %100 kusuruyla yol açan) araç işleteninin trafik sigortacısını dolandırmaya kalkışmışlardır. Bu durum belirlenince sahtekarlık girişimine katılan (şişirme rapor düzenleyen) eksper ve diğer şişirilmiş belgeleri düzenleyen ve kullanan öbür kişiler (en başta avukatlar ve servis) birlikte suç işlemiş olduklarından haklarında ceza prosedürü başlatılmalıdır (en azından C. Savcılığına bunlar hakkında suç duyurusu yapılmalıdır).
f) Bu dolandırıcılık sistemin işletilmesinde ve sonuç vermesinde STK hakemlerinin de dahli olduğu görülüyor. Kendisinden talepte bulunulan sigortacıya gereken savunma olanaklarını vermeyen ve şişirilmiş belgelerle sigortacıyı mahkum eden kararlara imza atmış olan hakemler de (eğer bilerek bu oyuna dahil olmuşlarsa) suça katılmış veya hukuka aykırı kararlarıyla sahtekarlığın meyve vermesine kusurlarıyla sebep olmuşlar demektir.
g) Anlatılan örnek olayda sigortalı, kendi sigortacısından talepte bulunmuş olmadığından, onun hasarsızlığının bozulması ve sonraki sene daha fazla prim ödemesi söz konusu değildir sanırım. Bu sahtekarlık kurgusunda (kasko sigortalarında) sonraki sene daha fazla prim ödeme durumunun nereden kaynaklandığını tam olarak anlayamadım. Zarar gören sigortalı kendi (kasko) sigortacısına başvurup, hasarın o sigortacı tarafından onartılmasını (veya onarım giderinin karşılanmasını) sağlarsa sahtekarlık baştan önlenmiş olacaktır. Zarar gören kendi sigortacısından ödeme almazsa, bu takdirde de hasarsızlık bozulmayacak ve fazla prim ödeme durumu gündeme gelmeyecektir (Yalnızca aracın kayıtlarda önemli bir hasara uğramış görünmesi sebebiyle bunu satarken fiyat düşmüş olabilir).
**3)** Çözüm yöntemleri şunlar olabilir:
a) TSB'nin bu gibi sahtekarlıklar konusunda vatandaşları bilgilendirmesi ve bilinçlendirmesi gerekir.
b) Sigortacılıkta tahkim sisteminin bu sahtekarlıkları engelleyecek şekilde yeniden yapılandırılması lazım gelir.
c) Hep birlikte sigortacıları hortumlama mekanizması oluşturduğu ve uygulamaya koyduğu saptananlar (avukatlar, eksperler, onarımı yapan servis, hakemler) hakkında ceza prosedürü başlatılmalıdır.



TÜRK NİPPON SİGORTA TEKNİK VE REASÜRANS, HASAR, AKTÜERYA'DAN SORUMLU GENEL MÜDÜR YARDIMCISI EMRAH BALKAN:

# Çözüm bulunmazsa başvurular daha da artar

Sigorta Tahkim Komisyonu'nun, sigortalı ile sigortacı arasındaki gerçek anlaşmazlıkların hızlı bir şekilde çözülmesi için devlet tarafından kurulmuş bir yapı olduğunu hatırlatan Türk Nippon Sigorta Teknik ve Reasürans, Hasar, Aktüerya'dan sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Emrah Balkan, gelinen noktaya bakıldığında, başvuruların önemli bir kısmının trafik branşında tazminat ödenmemesi veya eksik ödenmesiyle alakalı olduğunun gözlendiğini söyledi. "Zorunlu bir poliçede bu kadar yoğun bir anlaşmazlık oluşması mevzuatta bazı açık noktalar bulunduğuna işaret etse de, en önemli etkenin bu müessesenin iyi niyetli olmayan bazı yapılar tarafından amacı dışında kullanılması olduğu ve asıl düzenlemelerin bunları önleyici yönde yapılması gerektiği açıktır" diyen Balkan, önü kesilmedikçe olumsuz uygulamalar ve dolayısıyla tahkim üzerindeki yükün arttığını kaydetti.

**"Aracın onarım öncesi ve sonrasında sigortacı tarafından görülememesi hem hasar tutarlarını şişirip, hem de onarım kalitesini düşürdüğünden tahkimde kabul görmemesi gerekmektedir. Aksi takdirde bu başvuruların daha da artacağı ve sektörümüzün tüm paydaşlarının zarar göreceği düşünülmektedir."**



### 'EK YASAL DÜZENLEMELER HAYATA GEÇİRİLMELİ'

Paket dosyalar konusunda değerlendirmelerde bulunan ve bunun mevzuattaki boşluklardan yararlanarak tahkim komisyonun meşgul edilmesi anlamına geldiğini vurgulayan Balkan, "Paket dosyalar uygulaması, avukatlar veya çeşitli aracılar tarafından vekalet ile hasar dosyalarının satın alınması şeklinde değerlendirilebilir. Mevzuattaki boşluklardan faydalanmak için tahkim komisyonunun meşgul edilmesi, gerçek uyuşmazlıkların da zamanında ve etkin bir şekilde çözümlenmesini engellemektedir. Özellikle trafik branşındaki hasar ve değer kaybı uygulamaları idare tarafından standart ve şeffaf yapıya kavuşturulmalı, ayrıca sigortacının başta TTK olmak üzere mevzuattan doğan haklarına halel getiren bu olumsuz uygulamanın önünü kesecek ek yasal düzenlemeler ve denetimler hayata geçirilmelidir" dedi. Aracın onarım öncesi ve sonrasında sigortacı tarafından görülememesinin hem hasar tutarlarını şişirdiğine hem de onarım kalitesini düşürdüğüne dikkat çeken Balkan, bu tarz dosyaların tahkimde kabul görmemesi gerektiğini, aksi takdirde bu başvuruların daha da artacağını ve sektörün tüm paydaşlarının zarar göreceğini ifade etti.

### 'HASAR SÜREÇLERİ ŞEFFAF HALE GETİRİLMELİ'

Sigortalıların yanında mağdur 3. kişilerin de bilgilendirilmesinin önemi parmak basan Balkan, "Trafik sigortasının bir sorumluluk sigortası olması dolayısıyla burada bilinçlendirilmesi gereken sigortalılar kadar mağdur 3. kişiler olarak da gözükmektedir" dedi. "Gerekli denetim ve mevzuat altyapısı oluştuğu takdirde hem mağdurlar hasarların bu yöntemle tazmin edilemeyeceğini bilmeli, hem de bu yönteme yol açan tüm unsurlar için ek zararlar doğabileceği tüm taraflara tebliğ edilmelidir. Bunun için hasar süreçlerinin şeffaf hale getirilmesi, mağdurun gerçek iletişim bilgilerine ulaşabiliyor olması, ve hasar süreçleriyle ilgili bilgi aktarımının sağlandığı bir yapının olması gerekmektedir" şeklinde çözüm önerilerini ortaya koyan Balkan, sözlerini şöyle sonlandırdı: "Mağdurlar sigorta şirketlerine hasar ihbarlarını doğrudan yapmalı, bu tarz yapılara geçit vermemelidir. Sigortalılar da ufak kazalarda bile şişen hasar taleplerinin kendi primlerine doğrudan yansıyacağını bilmeli, hasar sürecini mutlaka takip etmelidir. Her hâlükârda mağdurların güvenini kazanacak hasar uygulamaları olmalı, özellikle kaliteli yedek parça temini, güvenli onarım teşvik ve takibi yapılmalıdır."

GULF SİGORTA HASAR DİREKTÖRÜ SEVİL FURAT:

# Sigortacıya inceleme imkanı vermeyen dosyalar çok daha detaylı araştırılmalı

Konuşmasına Sigorta Tahkim Komisyonu'nun kurulma amacı ve getirdiği faydalara değinerek başlayan Gulf Sigorta Hasar Direktörü Sevil Furat, önceleri sigortacı ve sigortalı arasındaki ihtilafların genelde yargı mercilerinde çözümlendiğini, Tahkim'le beraber maliyetlerin azaldığını ve ihtilafların çözülme hızının arttığını belirtti. Tahkim tarafındaki ihtilafların çözülme performansının son dönemlerde yapılan başvuru sayılarında da ciddi anlamda artışa neden olduğunu söyleyen Furat, bu artışın bazı çözülmesi gereken konuları da gündeme taşıdığını vurguladı: "Bu artışın getirdiği yoğunluk, başvuruların yeterli ve detaylı araştırma yapılmaksızın çözümlendiği noktasında bazı hususları gündeme getirmiştir. Her ne kadar suistimal veya şüphe içeren durumların tespiti bakımından Tahkim'in direkt bir sorumluluğu olmasa da sigortacının gerekli inceleme hakkı elinden alınarak yapılan başvuruların detaylı araştırılması hususu ortaya çıkmaktadır."
Paket dosyalarla kasko/trafik branşında yapılan başvurularda karşılaşıldığını kaydeden Furat, "Araç sigortalı tarafından kaza sonrası sigorta şirketine herhangi bir ihbarda bulunulmaksızın, bir onarım servisine teslim ediliyor, servis tarafından aracın onarımı yapılarak araç sahibine teslim ediliyor, tüm süreç anlaşılan ve kendisine vekalet verilen avukat üzerinden yürütülüyor. Vekalet verilen avukat tarafından tayin edilen eksper, ekspertiz raporunu tanzim ederek, sadece bu evraklar üzerinden sigorta şirketine tazminat başvurusunda bulunuyor. Sigorta şirketi tarafından haklı olarak kazanın oluş şekli, araçta yapılan onarımın detayları, kullanılan parçaların durumu gibi hususların incelenmesine imkan verilmeden yapılan başvurularda fahiş fiyatların yer aldığı raporun içeriğine ditiraz edilmesi sonucu yaşanılan anlaşmazlıklar da tahkime taşınıyor" dedi. Kasko genel şartlarında yer alan "Rizikonun gerçekleştiğini öğrendiği tarihten itibaren en geç beş iş günü içinde sigortacıya bildirimde bulunulması", "tazminat yükümlülüğü ve miktarı ile rücu haklarının saptanması için sigortacının veya yetkili kıldığı temsilcilerinin sigorta kapsamında yer alan şeylerde ve bunlarla ilgili belgeler üzerinde yapacakları araştırma ve incelemelere izin verilmesi" yükümlülüklerine aykırı hareket edilmesinin, sigorta şirketlerinin inceleme veya araştırma hakkını elinden aldığını belirten Furat, "Zira sigortalı aracın beyan edilen şekilde ve maliyetlerle onarımının yapılıp yapılmadığı tespit edilememekte sadece belge üzerinden, fiili tespit yapılmaksızın, sigortacı karar vermeye zorlanmaktadır. Dolayısıyla sigortacının haklarının elinden alınması, genel şartlarda uyulması gereken yükümlülüklere aykırı davranılması karşısında, bu tür talepler sigorta şirketleri açısından haksız bir durum yaratmaktadır. Sonuçta Sigorta Tahkim Komisyonu'na yapılan başvurularda esas olan gerçek olan, Sigorta Tahkim Komisyonu'nun gerçek anlaşmazlıklarda başvuru mercii olarak kullanılmasıdır, sigortacıya inceleme ve araştırma imkanı vermeyen başvuruların bu anlamda daha detaylı irdelenmesi uygun olacaktır" dedi.

**"Her ne kadar suistimal veya şüphe içeren durumların tespiti bakımından tahkimin direkt bir sorumluluğu olmasa da sigorta şirketleri açısından özellikle dikkat çekilen, sigortacının gerekli araştırma ve inceleme hakkı elinden alınarak yapılan başvuruların çok daha detaylı araştırılması hususu ortaya çıkmaktadır."**



### 'SİGORTALILAR HER AŞAMADA BİLGİLENDİRİLMELİ'

Furat, sistemin yanlış amaçlarla kullanılmasının önüne geçmek için yapılabileceklerle ilgili olarak da şu ifadeleri kullandı: "Özellikle son dönemde artan dijitalleşme ile birlikte ihbar ve inceleme süreçlerinin daha hızlı sonuçlanması adına her türlü kolaylık sağlanmaktadır. Bu anlamda sigortalıların, ilk ihbarın yapılması sonrasında her aşamada yönlendirilmesi ve bilgilendirilmesi önemli bir konu. Bir diğer husus; sistemin yanlış amaçlarla kullanılmasını önlemek adına, bu tip işlem gören dosyaların SBM aktarımı yapılırken belirli bir kod ile iletilmesi ve bu durumun bir sonraki poliçe yenileme döneminde gündeme gelmesi ile doğru fiyatlama yapılması, ilerleyen süreçte sigortalıların uygun başvuru yapmalarını sağlayabilir."

# Sektörde rekabetin yeni arenası: Müşteri deneyimi

Sigorta sektöründe müşteri deneyimi yönetimi son dönemde önem kazanan konulardan biri. EY Türkiye Danışmanlık Bölümü Direktörü Fatih Öğün, bu ayki yazısında müşteri deneyiminin ön plana çıkmasına yol açan temel nedenleri ve deneyimin yönetimindeki ana etkenlerin bazılarını özetledi:

"Müşteri deneyimini önemli kılan bazı temel noktalar:

• **Yeni nesil müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerinin farklılaşması.** Müşterilerin sigorta konusunda hizmet ihtiyacı duyduğu konular çeşitlilik kazanıyor. Önceki dönemlerden farklı olarak seyahat, sağlık ve araç sigortası gibi birçok alanda müşteriler kişiselleştirilmiş ve sadece ihtiyaç anında kullanılacak sigorta çözümlerini tercih ediyorlar. Müşterilerin "big-tech" olarak tanımlanan önde gelen teknoloji firmalarında karşılaştıkları deneyimleri, hizmet aldıkları diğer sektörlerden de bekleme eğilimleri artıyor.

• **Dijital kanalların öneminin artması.** Dijital kanallar masaüstü ve mobil uygulamalarda yaygınlık kazanıyor. Fiyat araştırmasından poliçe satın almaya, hasar başvurusundan asistans hizmetlerine kadar birçok alanda müşteriler dijital kanallardan hizmet alabiliyor. Yapay zekâ algoritmaları ve akıllı asistan çözümleri ile desteklenen dijital kanallar sigorta alanında müşteri ile artan bir temas alanı yaratıyor.

• **Pandemi ile sigorta ürünlerine ilişkin farkındalığın artması.** Pandeminin getirdiği belirsizlik ve güvence ihtiyacı sağlık, hayat ve emeklilik başta olmak üzere birçok sigorta ürününe ilişkin farkındalığı artırdı. Farkındalığın artması sigorta ürünlerine ilişkin araştırmayı, bilgi edinme ihtiyacını ve deneyim beklentisini de artırıyor.

• **Sigorta ürünlerindeki çeşitliliğin artması.** Teknoloji ve günlük hayatta yaşanan gelişmeler yeni sigorta ürünlerinin önünü açıyor. Siber-güvenlik sigortası gibi önceki dönemlerde mevcut olmayan sigorta ürünleri artık piyasada yerini almaya başladı. Yeni ürünlerin müşterinin ihtiyaçlarını karşılamasında müşteri deneyimini tanımlamak ve yönetmek önem taşıyor. İlerleyen dönemde ileri sürüş desteği içeren araçların veya sürücüsüz araçların trafikte yaygınlaşması yeni sigorta türlerini ve beraberinde müşteri deneyimi yönetimine ilişkin yeni ihtiyaçları beraberinde getirecek.

• **Müşterinin hayat döngüsüne ilişkin çözümler üretilmesi.** Sigorta şirketleri müşteri ile sadece belirli noktalarda iletişimde olan kurumlardan müşterinin hayat döngüsünü yakından takip eden ve buna ilişkin çözümler üreten kurumlara dönüşüyorlar. Bu dönüşüm beraberinde müşteriyi ve müşteri deneyimini yakından takip etmeyi getiriyor.

## YENİ BİR ALAN: MÜŞTERİ DENEYİMİ

Müşteri deneyimi yönetiminde yer alan bazı önemli noktaları aşağıda özetlemeye çalıştık.

• **Müşteriye ilişkin birleştirilmiş ve detaylı bir veri tabanına sahip olmak.** Geçmiş dönemde olduğu gibi sigorta ürünü bazında müşteri bilgisi değil, müşterinin tekilleştirilmiş ve bütünsel bir şekilde tutulan verisi ve kurum ile yaptığı kontakların tarihçesi önem taşıyor. Bu bilginin düzgün bir şekilde tutulması ve analiz edilip müşterinin ihtiyaçlarının hızlı ve doğru bir şekilde adreslenmesi rekabet avantajını belirleyen bir konu haline geliyor.

• **Kanal yönetiminin bütünsel bir şekilde yapılması.** Sigorta şirketinin müşteriye erişiminde acente, direkt, bankasürans ve dijital kanallar bütünsel ve tutarlı bir şekilde hareket etmeli ve müşteri farklı kanallardan farklı mesaj ve hizmetler almamalı. Başarılması iyi bir tasarım ve uygulama gerektiren bu konu, müşteri deneyimini kaliteli ve tutarlı bir şekilde yürütmek açılarından önem taşıyor.

• **Üst yönetim seviyesinde konunun sahiplenilmesi.** Organizasyon bünyesinde yürütülen pek çok inisiyatifte olduğu gibi müşteri deneyimi yönetimi ve iyileştirilmesi üst yönetim seviyesinde sahiplenme gerektiren bir konu. Konunun sahibi olan bir üst yöneticinin belirlenmesi ve organizasyonda konuyu takip edip geliştirecek birimlerin kurulması ve adreslenmesi sahiplenme konusunun diğer parçalarını oluşturuyor.

• **Müşteri deneyimi yönetimindeki ilerlemeyi ve başarıyı takip edecek performans göstergelerinin kurgulanması.** Performans göstergelerinde çok sayıda olmayan ama doğru noktaları adresleyen göstergelerin tespit edilmesi ve takip mekanizmasının kurulması önem taşıyor. Müşteri deneyimi yönetiminde yakalanan memnuniyet, gelişim alanları, yapılan yatırım bazında sağlanan geri dönüş ve teknoloji altyapısına ilişkin göstergeler bunlar arasında sayılabilir.

• **Rekabette farklılaşmayı sağlayacak unsurları iyi belirlemek ve uygulamak.** Müşteri deneyimini diğer firmalar kadar yönetmek değil, daha iyi ve müşterinin aklında kalıcı bir izlenim bırakacak şekilde yönetmek önem taşıyor. Bu amaçla yeni nesil teknoloji uygulamalarından kanal kurgularına kadar birçok alanda yeni ve yaratıcı çözümler uygulamak gerekiyor. Müşteri deneyimi yönetimi yeni ve önemli bir oyun alanı. Sigorta şirketlerinin sundukları ürün ve hizmetleri kaliteli bir müşteri deneyimi yönetimi ile birleştirmesi rekabet avantajı için önemli bir konu olmaya devam edecek."

Alternatif kanalların daha sık meydana çıkmaya başladığı ve ihtiyaçları farklı yeni nesil müşterilerin farklı beklentiler ortaya koymaya başladığı bir dönemde "müşteri deneyimi" sigortacıların rekabette en büyük kozları olmaya aday.

DÜNYADAN

## Sigorta devinin iştahı kesilmiyor: Chubb 22 milyar dolarlık satın almaya hazırlanıyor

Küresel sigortacı Chubb (önceki adıyla Ace), önümüzdeki günlerde çok konuşulacak bir satın almaya daha imza atmaya hazırlanıyor. Alınan bilgilere göre şirketin hedefinde rakibi Hartford var. Satın alma işlemi gerçekleşirse anlaşmanın boyutu 22 milyar doları geçebilir.

Sigorta sektöründe satın almalar dendiğinde ilk akla gelen örneklerden biri Ace ve Chubb arasında 2016 yılında imzalanan anlaşma. Bundan 5 yıl önce Ace ve Chubb 30 milyar dolarlık bir anlaşma sonucunda birleşeceklerini duyurmuşlardı. 2010-2019 arasında gerçekleşen en büyük 52'nci satın alma işlemi boyutu nedeniyle birkaç yılda tamamlanabilmiş; Ace, satın aldığı Chubb'ın adını alarak faaliyetlerine devam etme kararı almıştı.




*** Geçtiğimiz ayın sonunda CHUBB'ın 23 milyar dolarlık ilk teklifini Hartford reddetti.**

## İngiltere'de COVID-19'un etkisiyle oto sigortalarında tazminat talepleri düştü

İngiliz Sigortacılar Birliği (ABI) 2020 yıl sonu verilerini paylaştı. Açıklanan bilgilere göre oto sigortaları tarafında tazminat talepleri 2020 yıl sonunda %19 oranında düşüş yaşadı. Sigortacılar bu düşüşü pandemi kısıtlamalarının etkisiyle beraber trafikteki araç sayısının azalmasına bağlıyor. Sigortacıların tazminat ödemesi yaptığı dosyaların oranı ise %6 oranında geriledi. Trafik kazası kaynaklı bedeni hasar ödemelerine bakıldığında ise %13'lük artış görülüyor. Bu artış trafiğe çıkan az sayıdaki aracın daha fazla kaza yaptığını gösteriyor.

### SON 4 YILIN EN DÜŞÜĞÜ

Kasko tarafına bakıldığında ise durum benzerlik gösteriyor. 2020 yılında kasko tarafında yapılan tazminat ödemeleri son 4 yılın en düşük seviyesinde kaldı. Pandemi boyunca oto sigortacıları sigortalılarına bir dizi destek sağladı.

## 18 YAŞINIZDA 145 BİN LİRANIZ OLSAYDI NE YAPARDINIZ?

# Gençlerde eğitimin

Geçtiğimiz ay gerçekleştirilen Ekonomi Reformları Tanıtım Toplantısı'nda konuşan Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan, 18 yaş altının BES'e girişinin önünün açılacağını aktardı. Taslağın yürürlüğe girmesiyle çocuklarda ve gençlerde tasarruf bilincinin gelişeceğini söyleyen sektör yöneticileri, böylece Türkiye'nin tasarruf açığının azalacağını belirtiyor. Çocukların erken yaşlarından itibaren BES'e yatırım yapılması, 18 yaşından sonraki eğitim süreçlerinin daha kolay garantiye alınacağı anlamına geliyor.

Umut Deniz Elçi
umut@sigortacigazetesi.com.tr

Bireysel Emeklilik Sistemi, ülkemizin uzun süredir kamu tarafından geliştirilmeye çalışılan tasarruf tarafı konusunda en güçlü kozlarından biri olmaya devam ediyor. An itibarıyla OKS tarafında 5.7 milyon çalışana ve 12.5 milyar lira fona; gönüllü BES ise 7 milyon katılımcı ve 159 milyar liralık fon büyüklüğüne ulaşmış durumda. Sistemden emekli olan ve uzun süreli bir birikimin faydalarını deneyimleme fırsatı bulan kişi sayısı ise 150 bine yaklaşıyor.

18 yaş altına BES yolunun açılması sektörde uzun süredir konuşulan bir konuydu. Geçtiğimiz ay Ekonomi Reformları Tanıtım Toplantısı'nda BES dışındaki vakıf, sandık, dernek vb. kuruluşlardaki emeklilik birikimlerinin 2023 sonuna kadar BES'e aktarımına imkan verilmesinin yanında 18 yaş altına BES'in de dile getirmesiyle beraber taslakta son düzlüğe girilmiş oldu. Vakıf, sandık gibi birikimlerin aktarılmasının toplamda 50 milyar liralık bir potansiyel oluşturacağı söyleniyor. 18 yaş altının BES'e girişinin potansiyeli ise son derece büyük. Bu uygulamayla beraber her yıl ülkemizde gerçekleşen doğum sayısı aynı zamanda potansiyel yeni katılımcı sayısına eşitlenmiş olacak.

### 18 YAŞINA GELDİĞİNDE 145 BİN LİRALIK BİRİKİM

Ülkemizde 18 yaş altında 23 milyon vatandaş bulunuyor. Ancak konuya sadece 23 milyon katılımcıya daha BES yolunun açılması olarak bakmamak gerekiyor. 18 yaş altı katılımlara sadece finansal değil duygusal açıdan da yaklaşmak önemli. Çocuğunun geleceğini güvence altına almak isteyen aileler için BES benzeri olmayan bir birikim olanağı sunacak. Yeni düzenleme ile ailelerin çocuklarının eğitimi için ayırdıkları fonları artık BES üzerinden biriktirmesi mümkün olacak. Eğer doğumundan itibaren BES hesabı açılırsa, bir çocuğun 18 yaşına ulaştığında sadece aylık 200 liralık bir katkıyla 58 bin liralık bir birikimi (son derece mütevazı bir yatırım getirisiyle hesaplandığı halde) toplanıyor. Bu birikimin ise 12 bin liradan fazlası devlet katkısından oluşuyor. Sistemde



10 yıl da dolduğu için, 18 yaşına basan çocuk devlet katkısının %60'ını almaya hak kazanıyor.

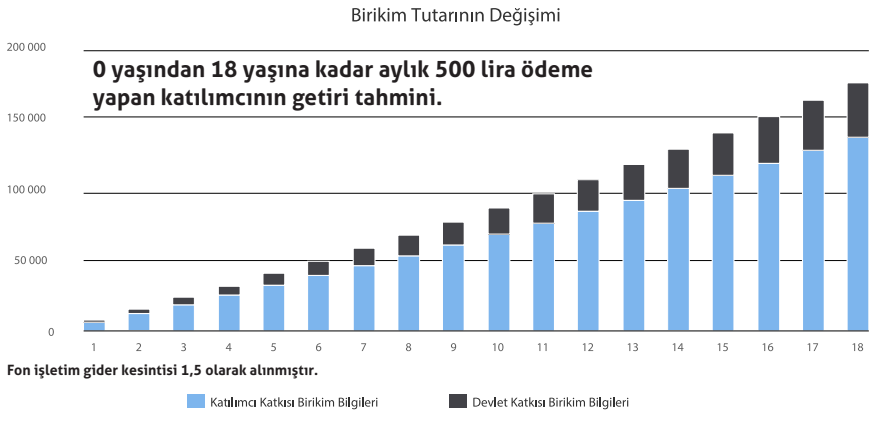
İyi bir yatırım getirisi ve 500 liralık bir katkı ile düşünürsek, sonuçlarda büyük bir fark oluşuyor. Böyle bir durumda 18 yaşına gelen çocuk, yaklaşık 145 bin liralık bir birikime ulaşmış oluyor. Bu birikimin içindeki devlet katkısı ise 30 bin lirayı geçiyor.

### EĞİTİMİN VAZGEÇİLMEZİ OLMAYA ADAY

Buradan da, çocuklarının iyi bir üniversitede iyi bir eğitim görmesini isteyen aileler için benzeri olmayan bir birikim ve aynı zamanda yatırım yöntemi ortaya çıkıyor. Önümüzdeki dönemde BES ile eğitimin adının bir arada duyulacağını söyleyebiliriz. Reform paketinde bahsedilen; BES ile sağlık, hayat, eğitim sigortası gibi özel güvencelerin cazip olanaklarla bütünleşik bir güvence paketi şeklinde sunulması da gerçekleşirse BES'in adının artık eğitimle beraber duyulacağını söyleyebiliriz.

### TASARRUFA HAZIRIZ

Hayatımıza girecek bu yeni uygulamanın zamanlaması son derece ilginç. Türkiye İstatistik Kurumu'nun verilerine göre Türkiye'nin tasarruf iştahı yakın-orta döneme bakıldığında çok yüksek bir seviyede. Tasarruf araştırmaları içindeki "Mevcut Dönemin Tasarruf İçin Uygunluğu" kırılımına baktığımızda 2020 yılının Mart ayındaki 54,6 puanlık durumun, bu yılın şubat ayında 76,1'e çıktığı görülüyor. Belki de tasarrufları etkileyen en önemli veri olan "Tasarruf Etme İhtimali" ise 2020'nin Şubat ayındaki 21,2'lik seviyesinden bu yılın aynı döneminde 37,6'ya yükselmiş. Buradan da açıkça görülüyor ki, Türkiye doğru bir tasarruf modelinin kurgulanması halinde tasarruf tarafında büyük bir atılıma çıkabilir.




| | | | Ocak | Şubat | Mart | Nisan | Mayıs | Haziran | Temmuz | Ağustos | Eylül | Ekim | Kasım | Aralık |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Mevcut Dönemin Tasarruf Etmek İçin Uygunluğu (Mevsim Etkilerinden Arındırılmış) | Ölçüm bazında | 2020 | 56 | 55,6 | 54,6 | 56,7 | 57,4 | 58 | 56,2 | 60,5 | 64,5 | 68,4 | 65,9 | 69,4 |
| | | 2021 | 69,9 | 71,2 | 76,1 | | | | | | | | | |
| Mevcut Dönemin Tasarruf Etmek İçin Uygunluğu Mevsim Etkilerinden Arındırılmış Aylık Değişim Oranı (%) | Ölçüm bazında | 2020 | -0,9 | -0,6 | -1,9 | 3,8 | 1,3 | 1 | -3 | 7,5 | 6,7 | 6,1 | -3,8 | 5,4 |
| | | 2021 | 0,7 | 1,9 | 6,9 | | | | | | | | | |
| Tasarruf Etme İhtimali (MevsimEtkilerinden Arındırılmış) | Ölçüm bazında | 2020 | 21,6 | 22,5 | 21,2 | 18,4 | 21,7 | 23,1 | 19,9 | 21,7 | 25,2 | 30,4 | 28,6 | 33,2 |
| | | 2021 | 33,5 | 33,8 | 37,6 | | | | | | | | | |
| Tasarruf Etme İhtimali-Mevsim Etkilerinden Arındırılmış-Aylık Değişim Oranı (%) | Ölçüm bazında | 2020 | -9,1 | 4,2 | -5,8 | -13,1 | 18 | 6,5 | -14 | 8,8 | 16,2 | 21 | -6 | 16,2 |
| | | 2021 | 0,9 | 0,8 | 11,5 | | | | | | | | | |

# garantisi BES oluyor

TÜRKİYE HAYAT EMEKLİLİK GENEL MÜDÜRÜ ATİLLA BENLİ:

## Tüketimden tasarrufa geçişte çok önemli bir rol oynayacak



**"Bugün genel olarak bireysel emeklilik sözleşmesi ile ilk kez 30-35'li yaşlarda buluşan nesillerin yerini 5-6 yaşlarında buluşan nesiller almış olacaktır. Bu bilince ulaşan gençlerimiz için tüketimden tasarrufa geçişte çok önemli bir rol oynayacaktır."**

Bireysel emeklilikte en büyük fonu yöneten şirketlerden biri de Türkiye Hayat ve Emeklilik. BES'te 18 yaş altı katılımının önemini ve burada ortaya çıkabilecek potansiyeli değerlendiren Türkiye Hayat Emeklilik Genel Müdür Atilla Benli, "Sektöre yeni bir hedef kitle sağlayacak olan 18 yaş altı kesimin BES'e dahil edilmesine yönelik düzenlemenin hayata geçirilmesini, sistemin gelişimi açısından önemli bir adım olarak görmekteyiz. Ülkemizde 18 yaş altı 23 milyon gencin olduğunu düşündüğümüzde sistem açısından önemli bir potansiyel ortaya çıkacaktır. Bu potansiyelden yaklaşık 2,5 milyon katılımcının 1 ila 3 yıl arasında sisteme girdiğini düşünürsek 5 ila 10 yıl arasında biriktireceği 30-40 milyar lira civarında bir tasarruf oluşacağını öngörüyoruz" dedi.

Yeni uygulamanın gençleri BES güvencesine alacağını da belirten Benli, "18 yaş altı nüfusun BES'ten yararlanmasıyla genç nesillerimize tasarruf bilincinin aşılanması ile ilgili çalışmaların ivme kazanacağını belirtmek gerekir. Bir yandan sisteme erken yaşta giren çocuklarımızın gelecekleri BES ile güvence altına alınırken, öte yandan sistemin en önemli unsuru olan yüzde 25 devlet katkısından da çok daha uzun bir süre yararlanacaklarını vurgulamamız gerekir. Bireysel Emeklilik Sistemi'ne çocuklarımızın 18 yaşında değil de doğduğunda girmesi halinde, 56 yaşında emekli oldukları zaman yüzde 55 daha fazla bir birikime sahip olacakları tahmin ediliyor. Bu nedenle, ailelerin mümkün olduğunca çocuklarını bu sisteme erkenden dahil etmelerini tavsiye ediyoruz" şeklinde konuştu.

### GENÇLERE FİNANSI ÖĞRETECEK

"Tasarruf alışkanlığının ve finansal okuryazarlık konularındaki bilincin küçük yaşlardan itibaren kazandırılmasının önemine her zaman inandık ve her fırsatta dile getirdik" diyen Benli, sözlerine şöyle devam etti: "Bu reform, gençlere küçük yaşta iken sigorta bilincinin aşılanması açısından çok önemli katkı sunacak. Aynı zamanda çocuklarımızın %25 devlet katkısıyla Bireysel Emeklilik Sistemi'ne dahil olabilmeleri finans ve tasarrufla ilgili konularda erken yaşlardan itibaren bir gündemleri olmasını sağlayacak." BES'in 18 yaş altına açılmasının tasarrufların tabana yayılması ve küçük yaşlarda tasarruf alışkanlığının oluşturulması yönünden teşvik edici olacağını da dile getiren Benli, "Bu sayede çocukların kumbara ile birikim yapma alışkanlıklarının BES ile sürdürülmesi sağlanacaktır. Küçük yaşlardan itibaren aile içerisinde bireysel emeklilik sözleşmesinin varlığından ve sözleşme üzerinde birikim yapılmasından söz ediliyor olması, çocukların yetişkin bireyler olduklarında da tasarruf eğilimlerini artıracaktır. Bugün genel olarak bireysel emeklilik sözleşmesi ile ilk kez 30-35'li yaşlarda buluşan nesillerin yerini 5-6 yaşlarında buluşan nesiller almış olacaktır. Bu bilince ulaşan gençlerimiz için tüketimden tasarrufa geçişte çok önemli bir rol oynayacaktır" şeklinde konuştu.

Benli 18 yaş altı nüfusun sisteme eklenmesinin sermaye piyasalarına derinlik katacağını da belirtti: "Bireysel emeklilik sektörü, ekonomi açısından sermaye piyasalarının derinleşmesine destek verirken, sürdürülebilir büyüme için fon arzı gibi kritik bir fonksiyonu da üstleniyor. 18 yaş altı nüfusun sisteme dahil olması ile BES, sermaye piyasalarımızın derinlik kazanmasına katkısını sürdürmeye devam edecek. Aynı zamanda sektörün yüksek fon getirilerinden çok daha geniş bir kesimin faydalanmasının da önü açılmış olacak."

Son olarak diğer ürünlerle gerçekleştirilmesi beklenen entegrasyonu ele alan Atilla Benli, "Ayrıca, BES ürününün 18 yaş altına açılması, farklı sigorta ürünlerinin de talebini tetikleyecektir. Esasında, Bireysel Emeklilik Sistemi, Eğitim, Özel Sağlık Sigortası, Hayat Sigortası gibi ürünler kişilerin her anına dokunan ve birbirleri ile tamamlayıcılık ilişkisi olan ürünler. Bireysel Emeklilik Sistemi'nin merkezde olduğu, özellikle Eğitim, Sağlık ve Hayat Sigortaları gibi sigortaların BES'e modüler olarak sunulduğu bütünleşik ürünler de sunulacaktır" şeklinde konuştu.

SEDDK BAŞKANI TÜRKER GÜRSOY :

## BES için milat olabilecek bir düzenleme

Bireysel emeklilik sektörünü ilgilendiren gelişmeleri değerlendiren Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK) Başkanı Türker Gürsoy, uzun yıllardır gündemde olan 18 yaş altına BES'e giriş imkanının sağlanmasının, geldiği nokta itibarıyla büyük bir başarı hikayesi olan BES'in toplumun tüm katmanlarına yayılması anlamında milat olabilecek bir düzenleme olduğunu söyledi. Gürsoy, "BES'te 18 yıllık büyük bir başarı hikayesi var. OKS dahil bugün 12.6 milyon katılımcıya ve 171 milyar lirayı aşan bir tutarda fon büyüklüğüne ulaşılan sisteme nüfusumuzun yaklaşık 23 milyonluk bir kesimini kapsayan çocuklarımızın katılabilmesinin yolunun açılması çok önemli bir gelişme. Tasarruf oranı yüksek ve ekonomisi güçlü bir ülke olma yolunda, erken yaşlarda BES'e girerek tasarruf alışkanlığı elde edebilecek olan çocuklarımızın yarınlara güvenle bakmalarının önü açıldı" diye konuştu.

### BES'İN KAPSAMI GENİŞLİYOR

Gürsoy, reform paketi içinde önemli gelişmelerden birinin de Bireysel Emeklilik Sistemi ile sağlık, hayat, eğitim sigortası gibi özel güvencelerin cazip olanaklarla bütünleşik bir güvence paketi şeklinde sunulmasının yolunun açılması olduğunun altını çizdi. "BES'in kapsamı genişliyor" diyen Gürsoy sözlerini şöyle sürdürdü: "BES sadece para biriktirilen ve belli bir süre sonunda çıkılan bir yapıdan çıkarılacak. Katılımcılar BES tarafından sunulan imkanlardan, emeklilik dönemleri dışında hayatlarının birçok farklı döneminde çeşitli ihtiyaçlarının karşılanması noktasında faydalanabilecek. Bu da sisteme ve sunduğu cazip olanaklara olan ilgiyi çok daha yüksek seviyelere taşıyacaktır."



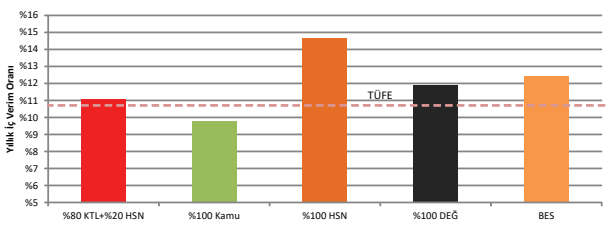
**"BES sadece para biriktirilen ve belli bir süre sonunda çıkılan bir yapıdan çıkarılacak. Katılımcılar BES tarafından sunulan imkanlardan, emeklilik dönemleri dışında hayatlarının birçok farklı döneminde çeşitli ihtiyaçlarının karşılanması noktasında faydalanabilecek."**

# 2021 yüksek enflasyon ile başladı

## İÇ VERİM ORANI NEDİR?

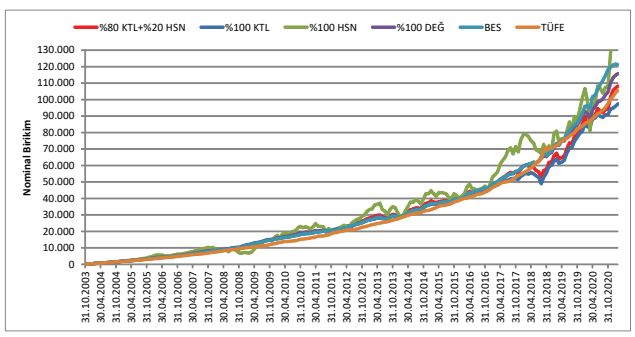
İç Verim Oranı, bir nakit akışının bugünkü ya da gelecekteki değerini "0" yapan faiz oranıdır. Bireysel emeklilik bağlamında ise, her ayın sonunda belli bir tutarla bir fona ya da fon grubuna yatırım yapan kişinin, dönem içinde yaptığı tüm yatırımların dönem sonunda ulaştığı toplam anaparayı, dönem sonundaki fon değerine eşitleyen ortalama yıllık getiri oranıdır. Genellikle birden çok yatırım ve yatırım dönüşü olan durumlarda ortalama getiriyi vermek için kullanılır.

**31.10.2003-26.02.2021 Adendum BES Getiri Endeksi (BGX)**



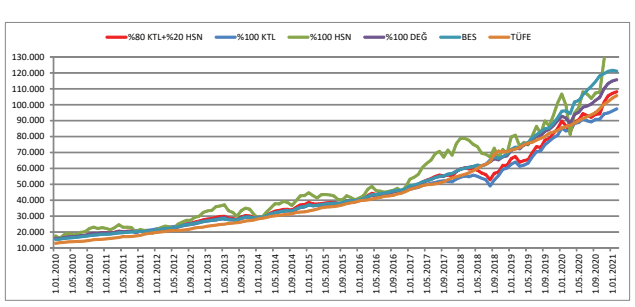

Yukarıda, 31.10.2003-31.12.2012 tarihleri arasında %4 yönetim gider kesintisi, 31.12.2012 sonrasında ise %2 yönetim gider kesintisiyle yatırıma yönlenen tutarların 31.10.2003-26.02.2021 tarihleri arasında elde ettikleri Adendum BES Getiri Endeksi (BGX) verilmektedir. Yatırım tutarı her ayın enflasyon oranıyla artırılmıştır. TÜFE ise ilgili dönemde aynı şekilde enflasyon korumalı bir yatırım aracına, yönetim gider kesintisi ve fon işletim gider kesintisi olmadan yapılan yatırımın Adendum BES Getiri Endeksi'ni vermektedir. Buna göre, BES ortalama fon getirilerine yatırım yapan bir katılımcı dönem sonunda %12,46 BGX elde etmiştir. Sadece Hisse Senedi fonuna yatırım yapanların ise %14,69 BGX elde ettikleri görülmektedir.

**31.10.2003-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**




Yukarıda, 31.10.2003-31.12.2012 arasında %4 yönetim gider kesintisi, 31.12.2012 sonrasında ise %2 yönetim gider kesintisiyle yatırıma yönlenen tutarların 31.10.2003-26.02.2021 tarihleri arasında elde ettikleri Adendum BES Birikim Endeksi (BBX) verilmektedir. Yatırım tutarı her ayın enflasyon oranıyla artırılmıştır. TÜFE ise ilgili dönemde aynı şekilde enflasyon korumalı bir yatırım aracına, yönetim gider kesintisi ve fon işletim gider kesintisi olmadan yapılan yatırımın bugün ulaştığı nominal tutardır. Bu tutar karşılaştırma amaçlı verilmiştir. Bu şekilde birikim yapan bir katılımcı, 26.02.2021 tarihinde BES ortalama fiyatlarıyla 121.143 TL birikime, enflasyon korumalı bir araçla ise 105.702 TL birikime ulaşmaktadır.

**31.10.2003-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX) (2010-2021 gelişimi)**




Aynı endeksin 2010-2020 yılları arasındaki seyrine bakıldığında, BES ortalama getirilerinin 2013 yılsonu ve 2014 yılı başı enflasyonun üzerinde olmakla beraber enflasyon seviyesine yaklaştığı, 2018 yılının ikinci yarısında enflasyonun altında kaldığı, ancak diğer tüm dönemlerde enflasyonun hayli üzerinde seyrettiği görülmektedir. Hisse Senedi fonlarına yatırım yapan katılımcının sadece 2011 yılsonu ve 2018 sonunda enflasyon seviyesine gerilediği, diğer tüm zamanlarda ise enflasyonun üzerinde getiri elde ettiği görülmektedir.

Geleneksel fon fiyatları gelişimi analizleri, dönem başı ve dönem sonu fon fiyatlarının karşılaştırılması şeklinde yapılmaktadır. Yatırımcı için böyle bir karşılaştırma, fonun içindeki varlıkların değer kazancını ifade etse de, Bireysel Emeklilik Sistemi'ndeki katılımcılar için bu yöntem çok fazla öneme sahip değil. Böyle bir değer artışı sadece dönem başında tüm birikimini toplu olarak BES'te değerlendirmeye başlayıp dönem sonunda ayrılan katılımcılar için geçerli. Bunun yerine katılımcıların büyük bölümü (%95'i) aylık olarak katkı payı ödemektedir. Bu durumda, ortalama bir katılımcı, yılın 12 ayında, 12 değişik fiyattan fon alacak ve yılsonunda elde ettiği getiriye bakacaktır. Daha detaylı analizde ise katılımcı aslında tam olarak emekli olduğu anda fonunun toplam değerine bakmalıdır. Ancak bu durum bile tam getiriyi ifade etmemekte, kişi Bireysel Emeklilik Sistemi'nde dahil olacağı "Emeklilik Gelir Planı" ile birikimlerini ihtiyacı olduğu kadar kullanabilmekte ve birikiminin geri kalanını fonlarda değerlemeye bırakabilmektedir. Yani tipik bir katılımcı için değerleme ilk katkının yatırıldığı andan son maaşın çekildiği ana kadar devam etmektedir. Ancak ne yazık ki bu şekilde düzenli yatırım yapan katılımcılar dahi genellikle ödedikleri katkı payları toplamını sene sonundaki birikimleriyle karşılaştırmakta, katkı paylarının ay ay yatırıma yönlendirildiğini, yıl içinde yatırılan katkılar için tam yıllık getiri elde edilemediğini ve son ay yatırılan kısmının sadece 1 ay nemalandığını gözden kaçırabilmektedirler. Ayrıca, kredi kartı ile yapılan ödemelerde bu süreler kredi kartının blokaj süresi kadar da ötelenebilmektedir. Bireysel Emeklilik Sistemi'ndeki Hisse Senedi Fonları 2021 yılının Şubat ayında %0,43 oranında azalırken, BİST–100 endeksindeki düşüş %0,14 oranında gerçekleşti. Şubat ayında Türk Lirası Cinsinden Kamu Borçlanma Senetleri %0,83 oranında yükselirken, Yabancı Para Cinsinden Borçlanma Senetlerinde ise %1,74 oranında düşüş gerçekleşti. Tüketici Fiyat Endeksi ise 2021 yılı Şubat ayında %0,91 oranında arttı.

## ADENDUM BES GETİRİ ENDEKSİ (BGX)

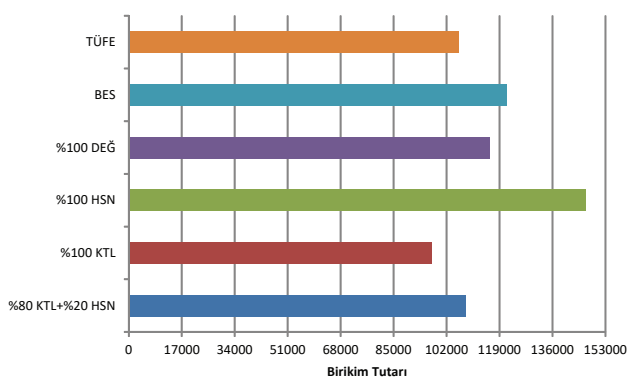
Bu endeks hazırlanırken, düzenli olarak yatırım yapan ve Bireysel Emeklilik Sistemi'ndeki ortalama emeklilik yatırım fonu fiyatlarıyla işlem yapan bir katılımcının, elde ettiği yıllık iç verim oranına bakılmaktadır. Katılımcı her ay, ay sonunda açıklanan son fiyatlarla fon alır ve değerleme tarihi itibarıyla fonunun değerine bakar. Bu nakit akışı ile yıllık iç verim oranı hesaplanır. Yatırım tutarları 31.10.2003 tarihinde 100 TL ile başlatılmış ve her ayın TÜFE oranında artırılmıştır. Fon alınırken, yatırılan tutardan %4-%2 arasında yönetim gider kesintisi yapılacağı varsayılır.

## ADENDUM BES BİRİKİM ENDEKSİ (BBX)

Bu endeks, 31.10.2003 tarihinden itibaren sistemde olan ve düzenli olarak yatırım yapan bir kişinin bugünkü birikimini bulmak üzere hazırlanmıştır. Katılımcının 31.10.2003 tarihinde 100 TL yatırarak sisteme girdiği ve her ay katkı payını TÜFE oranında artırdığı varsayılmıştır. Katılımcı her ay, ay sonunda açıklanan son fiyatlarla fon alır ve değerleme tarihi itibarıyla fonunun değerine bakar. Katılımcının bu süre içinde fon dağılım oranlarını değiştirmediği varsayılmaktadır. Fon gruplarının endeks değerleri, Sermaye Piyasası Kurulu tarafından aynı fon grupları için yayınlanan birim pay değerleri dikkate alınarak hesaplanmıştır.

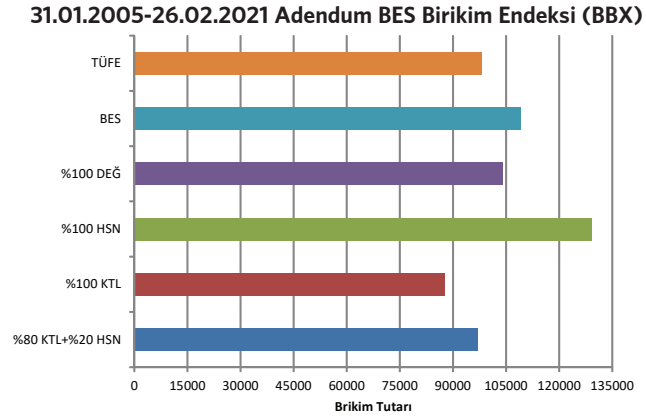
Yandaki grafik 31.10.2003-26.02.2021 tarihleri arasında bireysel emeklilik sisteminde değişik fon karmalarına düzenli ödeme yapmış olan katılımcıların, dönem sonunda elde ettikleri birikimleri göstermektedir. Yatırılan tutarlardan (TÜFE) hariç 31.10.2003-31.12.2012 tarihleri arasında %4 Yönetim Gider Kesintisi, 31.12.2012 sonrasında ise %2 Yönetim Gider Kesintisi yapılmıştır. Sistemin başından buyana ortalama BES fonlarına yatırım yapan bir kişinin birikimi 26.02.2021 tarihinde 121.143 TL'na ulaşmıştır. Bu kişi Şubat 2021 döneminde bireysel emeklilik sistemine 506 TL katkıda bulunmuştur.

**31.10.2003-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**




Yandaki grafik sisteme 31.01.2005 tarihinde dahil olup 26.02.2021 tarihine kadar bireysel emeklilik sisteminde değişik fon karmalarına düzenli ödeme yapmış olan katılımcıların, dönem sonunda elde ettikleri birikimleri göstermektedir. Yatırılan tutarlardan (TÜFE) hariç 31.10.2003-31.12.2012 tarihleri arasında %4 Yönetim Gider Kesintisi, 31.12.2012 sonrasında ise %2 Yönetim Gider Kesintisi yapılmıştır. 2005 yılından buyana Hisse Senedi fonlarına yatırım yapan bir katılımcının 26.02.2021 tarihinde 129.174 TL Adendum BES Birikim Endeksine ulaştığı görülmektedir.

**31.01.2005-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**





# Nüfus gelişimi de BES'e işaret ediyor

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) açıkladığı veriler incelendiğinde, Türkiye nüfusunun giderek yaşlandığı ve beklenen sağlıklı yaşam süresinin azaldığı görülüyor. TÜİK verilerine göre, 2020 yılındaki Türkiye nüfusunun %49,9'unu kadınlar, %50,1'ini ise erkekler oluşturuyor. Bu oransal denge, 0-60 yaş arasında korunuyor olsa da, kadınların daha uzun yaşaması sebebiyle, 60 yaş ve üstüne doğru gidildikçe kadın nüfus oranının önemli düzeyde arttığı görülüyor. Örneğin; 75-89 yaş sınıfında erkekler %41 oranında iken, kadınlar %59'luk ağırlığa sahip. 90 ve üstü yaş için ise kadınların oranı %73,4'e kadar çıkıyor. İstihdam oranlarına bakıldığında ise kadınların %28,7'sinin, erkeklerin ise %63,1'inin istihdam edildiği görülüyor.

Kadınların aktif çalışma sürelerinin ortalaması ise 19,1 yıl ile erkeklerin ortalaması olan 39 senenin çok altında kalmış durumda.

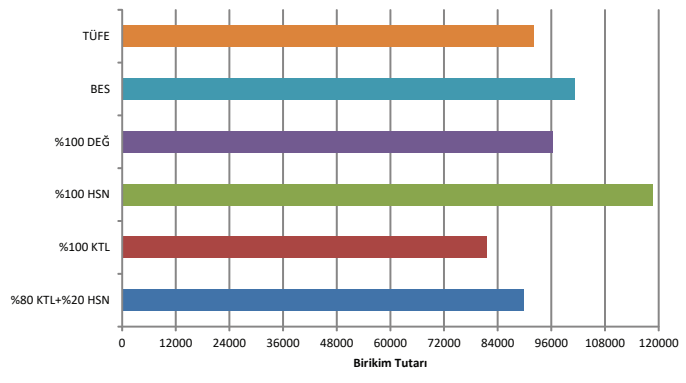
## BES GÜVENLİK ÖNLEMİ OLUŞTURUYOR

Bu analizler, kadınların daha az çalışma süresine ve daha az SGK prim gün sayısına sahip olduğu gerçeğini gözler önüne seriyor. Dolayısıyla, hem çalışan kadınların aktif çalışma hayatı sonrası için, hem de çalışmayan kadınların sağlıklı yaşam süresinin bitiminden sonrası için, yaşam standardını koruyabilmek adına Bireysel Emeklilik Sistemi bir güvenlik önlemi oluşturabilir. Sadece kadınlar için de değil, tüm nüfus dağılımı için yapılan analizler incelendiğinde, doğuşta beklenen yaşam süresi, 2013-2015 döneminde erkeklerde 75,3 yıl iken, 2017-2019 döneminde 75,9 yıla çıktı. Kadınlarda ise 80,7 yıldan 81,3 yıla yükseldi. 2017-2019 dönemi için analiz edilen doğuşta beklenen sağlıklı yaşam sürelerinin ise bir önceki araştırma dönemine göre erkeklerde 0,7 yıl azalarak 59,1 yıl olduğu, kadınlarda ise 1,4 yıl azalarak 55,4 yıl olduğu gözlemlendi.

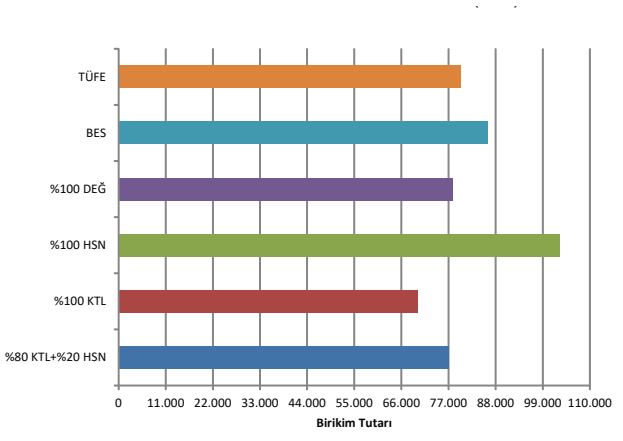
Özetle, genç ve çalışan nüfus artışının yaşlı nüfus artışından daha az olması, beklenen yaşam süresi uzarken, beklenen sağlıklı yaşam süresinin azaldığı gözlemlendi. Bu durumların SGK üzerinde yaratacağı etkiler düşünülerek, kişilerin emeklilik dönemine ilişkin planlarını tekrar gözden geçirmesi ve Bireysel Emeklilik Sistemi gibi uzun vadeli tasarruflara yönelmeleri gerekiyor.

Nüfus verileri incelendiğinde genç ve çalışan nüfus artışının yaşlı nüfus artışından daha az olduğu, beklenen yaşam süresi uzarken, beklenen sağlıklı yaşam süresinin ise azaldığı gözlemlendi. Bu durumların SGK üzerinde yaratacağı etkiler düşünülerek, kişilerin emeklilik dönemine ilişkin planlarını tekrar gözden geçirmesi ve BES gibi uzun vadeli tasarruflara yönelmeleri gerekiyor.

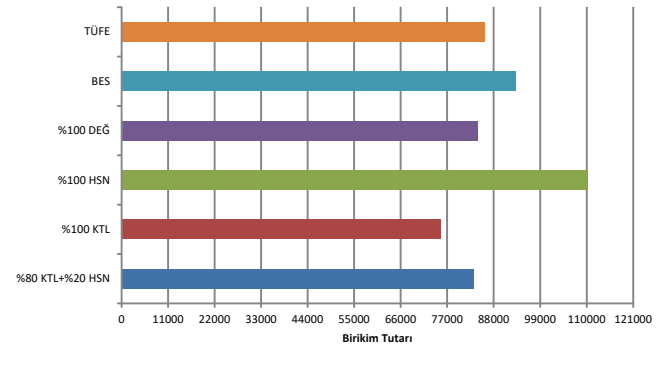
**31.01.2006-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**



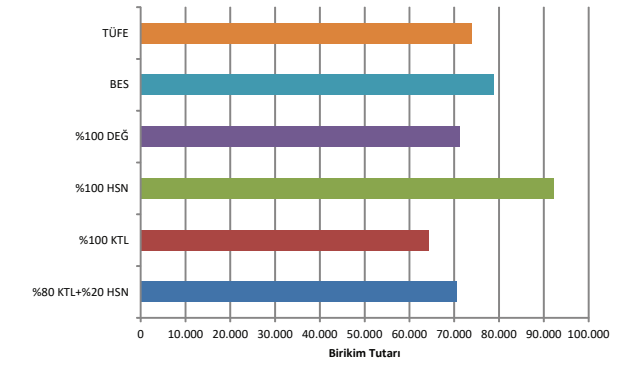

**31.01.2008-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**




**31.01.2007-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**




**30.01.2009-26.02.2021 Adendum BES Birikim Endeksi (BBX)**




**%80 KTL + %20 HSN:** %80 Kamu İç Borçlanma Senedi fonları, %20 Hisse Senedi fon grubuna yapılan yatırım

**%100 KTL:** Tamamı Kamu İç Borçlanma senedi fonlarına yapılan yatırım

**%100 HSN:** Tamamı Hisse Senedi fonlarına yapılan yatırım

**%100 DEĞ:** Tamamı Değişken fonlara yapılan yatırım

**BES:** BES ortalama fiyatlarıyla yapılan yatırım

**TÜFE:** Enflasyon endeksli yatırım yapan katılımcı (Yönetim Gider Kesintisi olmadan)

Emeklilik yatırım fonların okuyucuya bilgi vermek amacıyla yorumlanmıştır. Hesaplar, geçmiş verileri baz aldığından, sonuçlar gelecek dönem performansı için gösterge sayılmaz. Bu sayfadaki hesaplamaların doğruluğu için azami gayret gösterilmiştir, ancak herhangi bir hatadan dolayı uğranacak kayıplardan Sigortacı Gazetesi veya Adendum sorumlu tutulamaz.



# Sigorta sektörünün kalbi 5N1S'de atıyor

Acente, sigortacı ve sigortalı başta olmak üzere sektörün tüm paydaşlarının ilgisini çekecek konu başlıkları ile 5N1S yayınları devam ediyor. İklim değişikliğinden sigorta sektöründe teknolojinin kullanımına, başarılı bir şirketin sırlarından yatırımın inceliklerine kadar birçok konu 5N1S ekranlarında konuşuldu.

5N1S

**Küresel ısınma ve iklim değişikliğinin geleceği tehdit eden en büyük unsurlar olduğunu dile getiren Axa Sigorta CEO'su Yavuz Ölken, teknoloji süreçlerinde ise öncelikle müşteri, acente ve çalışanın dinlenmesi gerektiğini söyledi.**

5N1S

**"Yatırımlarınız sizi uykusuz bırakmamalı" diyen Ekonomist Prof. Dr. Emre Alkin 5N1S izleyicilerine yatırımın püf noktalarını anlattı.**

5N1S

**"Başarılı şirketin sırrı mutlu çalışan" diyen Ray Sigorta CEO'su Koray Erdoğan, Ray Sigorta'nın 2020 performansını 5N1S'de özel olarak değerlendirdi.**

5N1S

**BES'in 2020 yılı performansını yorumlayan Fibaemeklilik Genel Müdürü Erol Öztürkoğlu, BES'in 2020 yılında enflasyonun 2 katı getirdiği bilgisini verdi.**

Sigorta sektörünü en güncel haberler ile buluşturmayı sürdüren Sigortacı Gazetesi, YouTube kanalına özel olarak hazırladığı 5N1S programında sektörün önemli isimlerini ağırlamaya devam ediyor. Acente, sigortacı ve sigortalılar başta olmak üzere herkesin yakından ilgilendiği konu başlıkları 5N1S'de konuşulmaya devam ediyor. İklim değişikliğinden sigorta sektöründe teknolojinin kullanımına, başarılı bir şirketin sırlarından yatırım tavsiyelerine kadar birçok konu 5N1S ekranlarında masaya yatırıldı.




## 'BİZ ANLATMAZSAK KİM ANLATACAK'

5N1S program konuğumuz Axa Sigorta CEO'su Yavuz Ölken ile iklimden inovasyona, teknolojiden eğitime sektörün en önemli başlıklarını mercek altına aldık. 5N1S söyleşimizde iklim değişimi ve karbon salınımı gibi konularda farkındalık oluşturmanın riskle iç içe olan sigortacıların bir sorumluluğu olduğunu söyleyen Ölken, Axa Sigorta'nın acente, inovasyon ve eğitim tarafında hayata aldığı uygulamaları değerlendirdi. "Sigortacılığın özünde insan var" diyen Yavuz Ölken, şirket olarak faaliyet sebeplerini şöyle anlattı, "İnsan için kıymetli olan hayatı, büyük emeklerle sahip olduğu varlıkları ve etrafındakiler. Türkiye'de de dünyada da geleceğimizi tehdit eden unsurlar nedir diye baktığımızda, birinci sırada küresel ısınma ve iklim değişikliğini görüyoruz. İklim değişikliği ve küresel ısınma bağlantılı olarak bir sürü şeyin sebebi. Biyoçeşitliliğin kaybolması, kuraklık, bulaşıcı hastalık… Sigortalanma ihtimali var olan şeyleri farkındalık yaratarak bir teminat altına alma önermesinde bulunduk. İnsanların yaşam biçimlerinin de küresel ısınmaya sebep olduğunu anlatmamız lazım. Bunları biz anlatmazsak kim anlatacak?" Teknoloji ve inovasyon üzerine de yorumlarda bulunan Ölken, "Asli işimiz sigortacılık. Teknolojiyi keşfetmiyoruz. Var olan teknolojileri iyice anlayıp ürünümüzü, iş süreçlerimizi veya hizmetimizi inovatif hale getiriyoruz. Önce müşteriyi, acenteyi ve çalışanı dinleyeceksiniz. Onların ihtiyaçlarına ve süreçlerine bakarak süreçleri kolaylaştırmak ve teknolojiyi kullanmak gerek" dedi.

## 'YATIRIMLARINIZ SİZİ UYKUSUZ BIRAKMAMALI'

En çok kazandıran yatırım nedir? Altın ve coinlerin geleceği ne olacak? Yatırımlar yüksek kazanç için nasıl yönetilmeli? Tüm bu soruların ve yatırımla ilgili merak edilenlerin cevaplarını Ekonomist Prof. Dr. Emre Alkin'den aldık. Altın yatırımı ve yatırımcısı ile ilgili konuşan Alkin, "Altın profesyonel bir yatırım aracı oldu, orta ve kısa vadede bir yatırım için aktif takip edilmesi gerekiyor. Şunu çok net söyleyebilirim ki Türkiye'deki 82 milyon kişi altın almaya gitseler, fiyatını 1 lira oynatamazlar. Çünkü altının fiyatını yurtdışındaki fiyat ile buradaki dolar kurunun çarpımı belirliyor" dedi. "Herhangi bir yatırım aracına paranızın tamamıyla girmenin gereği yok" diyen Alkin şu tavsiyelerde bulundu: "Yükseldiği zaman satacak kadar malınız, düştüğü zaman da alacak kadar paranız olsun. Hacmin rekor, fiyatın da zirve yaptığı bir yerden bir şey almayın. Malı satın alırken kazanırsınız, satarken değil." Coin yatırımlarının henüz anlaşılamadığını dile getiren Alkin, "Şimdilik altının yerine geçecek bir yatırım aracı değil. Herhangi bir para otoritesine bağlı kalmadan otonom




ve anonim bazı değerlerin dünyada alışveriş değerine dönüşeceğini söylemek falcılık değil. Ama bunların arasından hangisinin tutacağını söylemek falcılık olur. Hiçbir yatırım aracına koyduğunuz para, sizi uykusuz bırakmamalı. Nereye yatırım yapıyorsanız unutacağınız kadar paranızı koyun, canınız yanmasın" şeklinde konuştu.

## 'BAŞARILI ŞİRKETİN SIRRI MUTLU ÇALIŞAN'

Ray Sigorta CEO'su Koray Erdoğan, Ray Sigorta'nın üretimini ve acente sayısını artırdığı, bunu yaparken müşteri ve çalışan memnuniyetinde de büyük başarılara imza attığı 2020 performanslarını değerlendirdi. 2020 yılında insanların çalışma şekillerini, yaşam tarzlarını derinden etkileyen bir kriz ile karşı karşıya kaldığımızı söyleyen Erdoğan, "Bu süreçte en önemli kısım uzaktan çalışmaydı. Uzaktan çalışma şu açıdan çok önemli: sadece mekânsal bir değişim değildi, insanların yaklaşımlarını, işe bakışlarını, günlük rutinlerini çok derinden etkiledi. Bu durumun orta ve uzun vadede kurum kültürleri üzerinde çok büyük etkisi olacağını düşünüyorum" dedi. 2020'de salgının yarattığı zorlu koşullara rağmen hasar ve ekspertiz sürecinde aksama yaşanmadan hızlı aksiyonlar alınması sigorta sektörünün başarısını




ortaya koydu. Tüketiciler nezdinde sigorta şirketlerinin 2020'de iyi bir sınav verdiğini aktaran Erdoğan, "Özellikle COVID-19'un teminat kapsamına alınması çok önemliydi. Dönem içerisinde yaşadığımız önemli hasarlarda sektörün çok hızlı hareket etmesi önemli bir sınavdı. Ray Sigorta olarak acentelere destek kampanyasını başlatan ilk şirketiz. İyi bir yıl geçirdiğimiz için acentelerimize 3 milyon lira ek ödeme yaptık, 294 acentemiz bundan faydalandı" diye konuştu. Ray Sigorta'nın 2020'de %37 büyüdüğüne dikkat çeken Erdoğan, "Büyümenin detayına bakmak gerekiyor. Biz trafik ile büyümedik. Oto dışı branşlar ile büyüdük, 2020 yıl sonunda toplam portföy içerisindeki payı %57'ye yükseldi. Bu büyüme rakamını 4 yıldır üst üste yapıyoruz" şeklinde konuştu. Ray Sigorta'nın sürdürülebilir büyümesi ile ilgili de açıklamalarda bulunan Erdoğan şunları söyledi: "Çalışanı merkeze koyduk. Onları dinledik, ihtiyaçlarına cevap vermeye çalıştık. Müşteri deneyimi de bizim için her zaman öncelikli konu oldu. Şirket olarak en önemli farkımız ulaşılabilir olmamız, acentelerimiz için 7/24 ulaşılabilir durumdayız. Bu tutarlılık ve istikrar Ray Sigorta'ya başarıyı getirdi. 2019 yılında Great Place to Work sertifikalı bir işyeri olduk, 2020 yılında da Türkiye'nin En İyi İşverenleri listesine girdik. Mutlu çalışanın finansal anlamda çok başarılı bir şirketi yarattığı gibi, mutlu müşterinin de finansal sonuçlarda ve sürdürülebilir başarıda çok önem taşıdığını gördüm."




## 'BES 2020'DE ENFLASYONUN 2 KATI GETİRDİ'

Bireysel Emeklilik Sistemi son 5 yıldır ortalama getiriye bakıldığında enflasyonun oldukça üzerinde bir getiri sağlıyor. Ali Haydar Elveren'in moderatör olarak yer aldığı 5N1S söyleşimize katılan Fibaemeklilik Genel Müdürü Erol Öztürkoğlu, pandemiye karşın sisteme girişin 2020 yılında 1 milyon katılımcıyı geçtiğini ifade etti. "Pandemi dönemi bireysel emeklilik açısından baktığımızda büyümesini yine sürdürdü. Toplumsal olarak tasarrufun öneminin

hissedildiği bir yıl oldu" diyen Öztürkoğlu, BES fonları ile ilgili şunları söyledi: "BES katılımcılarına piyasadaki bütün finansal unsurları fon olarak sunuyor. Altın yatırımcısına altın fonu, döviz yatırımcısına döviz fonu gibi. Toplamına baktığımızda BES'in getirilerinde vatandaşa yansıyan şey, doğru zamanda doğru fonda olma ile ilgili." 2020 yılında BES'in enflasyonun 2 katı getiri sağladığına dikkat çeken Öztürkoğlu, BES'in ayrıca son 5 yılda da enflasyonun üzerinde getiri sağladığını hatırlattı. Tasarrufun önemini belirten Öztürkoğlu, "Tasarruf eksikliğini ne kadar fazla giderirsek ülke olarak ekonomik krizlere de daha az maruz kalacağız ve daha az etkileneceğiz" dedi. 18 yaş altı bireylerin sisteme katılmasıyla ilgili de yorumlarda bulunan Öztürkoğlu, "18 yaş altı kişilerin de BES'e girebilmesi çok kıymetli. 18 yaş altında yaklaşık 22 milyon gencimiz var. Sektör açısından baktığımızda 22 milyon kişi potansiyel daha var. Gençlerin sisteme girmesine yönelik cazibe unsurlarını da yaratmaya çalışıyoruz" diye konuştu.

## 'ORTAK AKLI TEKNOLOJİYE DÖKTÜK'

Son dönemde hayata geçirdiği projelerle ses getiren Quick Sigorta, Agent Değil Acente uygulamasıyla da sektörde büyük bir dönüşüm başlatmaya aday. Tüm girişimlerin acenteleri ve sektörü yukarı taşıyacak bir projenin parçaları olduğunu söyleyen Quick Sigorta Genel Müdür Ahmet Yaşar, acentelerle aralarında oluşturdukları dinamik ilişkinin ve iş süreçlerinin detaylarını 5N1S'de anlattı. 2020 yılında sigorta şirketlerinin iyi bir birliktelik gösterdiğini söyleyen Ahmet Yaşar, "2020 yılında sektör adına iyi bir sınav verildi. Bu süreçte şunu söyledik: Riskler uyumuyor.







Bu dönemde sigortaya ihtiyacın daha fazla olacağını söyledik" dedi. "Dijital doğan bir şirketiz" diyen Yaşar, pandeminin getirdiği dijitalleşmenin Quick Sigorta özelinde şunları söyledi: "En başta 'Sigortacılığın dijital hali olacağız' dedik. Çoklu kanal yapısı ile çalışan bir sigorta şirketi olacağımızı söyledik ve acenteler ile birlikte bu süreçleri yönetmek istedik. 'Evdeyiz Hizmetinizdeyiz' uygulamasını devreye aldık, pandemide süreçlerin aksamadan evden hizmet veriliyor olabilmesi Türk sigorta sektörünün kapasitesini test etme imkanı sağladı, sektör olarak bu süreçten başarıyla çıktık." Quick Sigorta'nın büyüme aşamalarının mottolar üzerinden olduğunu söyleyen Yaşar, "Ortak aklı teknolojiye döktük. Son günlerde kullandığımız mottolardan biri bu. Burada geçmiş tecrübelerimiz bize çok şey sağladı, projelerimizin hiçbiri tesadüf değil. En büyük proje Quick Sigorta. Dokunmadık bir yer bırakmamaya çalıştık. Duayenler ile proje yaptık, üniversitelere ve sigortacılık okuyan gençlere dokunduk. Her yaştan, sektörün tüm emekçilerine, sektöre gönül verenlere elimizden geleni yapmaya çalıştık" dedi. 3.050 civarında Quick Sigorta acentesi olduğunu ve 5 bin acente başvurusunun beklediğini dile getiren Yaşar, "Kontrollü bir büyüme sağlamaya çalışıyoruz. Buradaki derdimiz nitelikli ve kaliteli bir iş çıkarabilmek" dedi. Agent Değil Acente projesi ile ilgili Yaşar, "Agent Değil Acente ile internet üzerinden sigorta almak isteyen bir kişi kararsız kaldığı an uzmana yani acenteye başvurabiliyor. Agent ile acente arasındaki fark şu: acente işin lisanslı, eğitimli uzmanı. Acentelerimizi dijital sürecin içerisine dahil etmek, sigortalılarımıza uzman sigortacılarla hizmet vermeyi amaçlıyoruz" dedi.

## 'COVID-19'UN DAHİL OLDUĞU POLİÇELER İSTENECEK'

Gulf Sigorta olarak pazar payı yerine istedikleri ürünlerde doğru fiyatlama ve kârlılığa odaklandıklarını ifade eden Gulf Sigorta Genel Müdürü Süleyman Sağıroğlu, 5N1S'ye özel olarak yaptığı açıklamalarda özellikle seyahat tarafında COVID-19 teminatı ile güncellenmiş ürünlerle yine iddialı olduklarını vurguladı.

Pandeminin hayatımızın her alanını değiştirdiğini söyleyerek sözlerine başlayan Süleyman Sağıroğlu, "Dijitalleşmede süreç 5-6 yıldır hızla devam ediyordu fakat pandemi bunu çok daha hızlandırdı, bu aynı şekilde devam edecek. DASK, trafik, kasko gibi belli alanlarda full dijitalleşme olabilir. Ama acentelerin üzerine düşmesi gereken konu, kendilerinin bir danışman gibi ilişkilerini kullanabileceği, katma değer katabileceği ürünler olacaktır. Bunlar, siber sigortalar, alacak sigortası, sorumluluk sigortaları olabilir. Bu ürünler karşılaştırmalı şekilde online olarak alınabilecek ürünler değiller. Tüketicinin anlaması gerektiği, soruları olduğu ve birçok alternatifi olan ürünler olduğu için bu tür alanlara yönelim olacaktır" açıklamalarında bulundu.

COVID-19 etkili olarak seyahat sigortaları ile ilgili de yorumlarda bulunan Süleyman Sağıroğlu, "Pandemiyle beraber seyahat düşmeye başladı. Bu yıl da bu işler hemen düzelmeyecek, önümüzdeki aylarda yavaş yavaş başlamasını 2021 içerisinde iç turizmin yaşanacağını görüyorum. Müşterilerin yeni ihtiyaçları doğacak. COVID-19'un dahil olduğu, COVID-19'u kapsayan teminatların olduğu poliçeler isteyeceklerdir. Bunun için de hazırlıklarımızı yaptık" diyerek sözlerini noktaladı.

5N1S

**"Pandemide süreçlerin aksamadan evden hizmet veriliyor olabilmesi sektörün kapasitesini test etme imkanı sağladı, bu süreçten başarıyla çıktık" diyen Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar, Quick Sigorta'nın teknolojik yönünü 5N1S'de anlattı.**

5N1S

**Seyahat sigortalarında artık COVID-19'un dahil olduğu poliçelerin isteneceğini söyleyen Gulf Sigorta Genel Müdürü Süleyman Sağıroğlu, tüm detayları 5N1S'de paylaştı.**

sigortacı gazetesi

**Güneş Reklamcılık ve Ticaret Ltd. Şti. adına İmtiyaz Sahibi (Sorumlu)**
Metin Öztürk

**Yayın Koordinatörü** Güneş Öztürk

**Art Direktör** Feyza Nimet Kırmızı

**Editör** Umut Deniz Elçi

**Haber Merkezi**

Esra Nur Mocu

**Fotoğraf Editörü** Kemal Genç

**Sosyal Medya** Eylem Tay

**Abone / Dağıtım** Emine Berber

**Danışma Kurulu**
Mehmet Aydoğdu - Erhan Dumanlı - Faruk Ömrüuzak - Ali Erül - Fazıl Karaman - Okan Utkueri Mehmet Muratoğlu - Samim Ünan - Merter Demirdelen - Sema Tüfekçiler - Ali Erhan Tamer - Ebru Gürtan- Meral Öztürk Akbaş- Deniz Öztürk

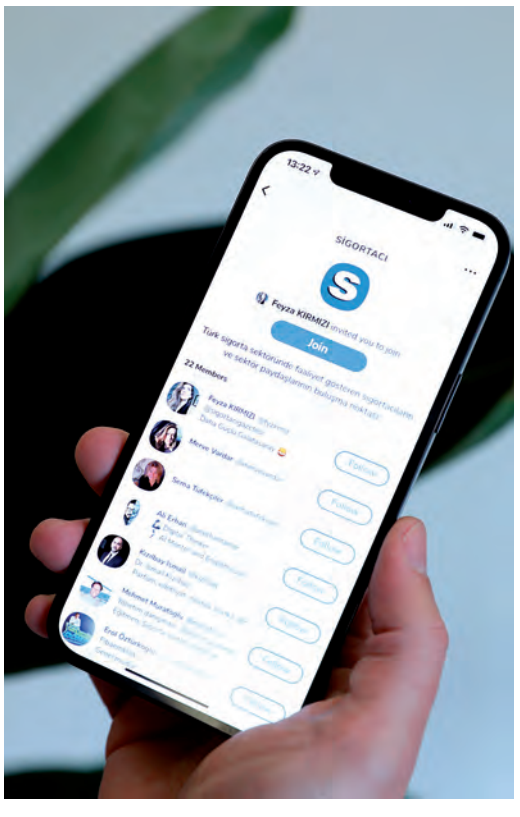
**Ulaştırma** İrfan Yılmaz

**GÜNEŞ REKLAMCILIK ve TİC. LTD. ŞTİ.**
Maslak İş Merkezi Eski Büyükdere Caddesi No:37
Kat: 5 Maslak /İstanbul Tel: (0212) 256 67 67
Fax: (0212) 256 34 33-256 34 46
www.sigortacigazetesi.com.tr
e-mail: info@sigortacigazetesi.com.tr

**Yayın Türü** Yerel Süreli - Nisan 2021, İstanbul

**Baskı** Şan Ofset Matbaacılık San. ve Tic. Ltd. Şti.
Hamidiye Mahallesi, Anadolu Caddesi
No: 50 Kağıthane / İstanbul Tel: 0212 289 24 24

Sigortacı Gazetesi'nde yer alan yazı ve fotoğraflar öncelikle yazılı izin alarak ve kaynak gösterilerek yayımlanabilir.




# Sigortacı Gazetesi ve SİGORTACI kulüplerine üye olmayı unutmayın

Sektörde tartışılacak çok konu var. Sigortacı Gazetesi olarak herkesi ilgilendiren konuları sektörün beraber değerlendirmesi gerektiğini düşünüyoruz. Bunun için önemli bir platform sunan Clubhouse üzerinden açtığımız kulüplerimiz ise sektör paydaşlarının sesini duyurabilmesi için önemli bir araç konumunda.

Sigortacı Gazetesi, yeni sosyal paylaşım platformu Clubhouse üzerinden sektörün nabzını tutmaya devam ediyor. Konunun uzmanları ile sigortacılıkta eğitim ve itibarın önemi, sektörde cinsiyet eşitliği, teknoloji, yeni çıkan düzenlemeler ve sektöre etkileri gibi konuların tartışıldığı sohbetlerden geri kalmamak ve sesinizi tüm sektöre duyurmak istiyorsanız Clubhouse uygulamasından Sigortacı Gazetesi ve SİGORTACI kulüplerine katılmayı unutmayın!

## KULÜBE KATILMAK ÇOK KOLAY

Clubhouse üzerinden Sigortacı Gazetesi ve SİGORTACI kulüplerine katılmak çok kolay. Tek yapmanız gereken Clubhouse uygulamasını başlatarak ekranın sol üstünde yer alan büyüteç simgesine tıklamak. Ardından Clubs (Kulüpler) sekmesini açarak SİGORTACI ve Sigortacı Gazetesi yazabilir, buradan kulüplerimize katılabilirsiniz.

## TRAFİK SİGORTALARINDA YARGITAY'DAN EMSAL KARAR:

# Bedeni hasarlarda TRH 2010 tablosu kullanılacak

Yargıtayın emsal kararı ile trafik sigortaları yeniden gündem oldu. Yargıtay 17. Hukuk Dairesi'nin kararı ile özellikle bedeni hasarlarda muğlaklığa yol açan eski mortalite tablolarının kullanılması ihtimali ortadan kaldırıldı. 1931 tarihli Fransa için oluşturulan mortalite tablosu PMF yerine, aktüerler tarafından belirlenen TRH 2010 tablosunun kullanılmasına hükmedildi. Yargıtay'ın ilgili kararı ile 10-20 puanlık hasar artışından dönüldüğü ifade ediliyor.

Esra Nur Mocu
esra@sigortacigazetesi.com.tr

Trafik sigortaları ile ilgili düzenleme ve kararlar sektörde büyük ses getirmeye devam ediyor. Trafiğe kayıtlı taşıt sayısı 2021 yılı Şubat ayı itibarıyla 24 milyonu geçerken, zorunlu trafik sigortalarında alınan kararlar da sigortası olan tüm araç sahiplerini yakın dereceden ilgilendiriyor. 9 Ekim 2020 tarihli ve 31269 numaralı Resmi Gazete'de trafik sigortalarıyla ilgili önemli bir karar yayınlanmıştı. Anayasa Mahkemesi'nin yayınlanan kararına göre Karayolları Trafik Kanunu kapsamındaki zorunlu mali sorumluluk (trafik sigortası) tarafında 90. maddede geçen "Genel Şartlar" ibaresi Anayasa'ya aykırı bulunması gerekçesiyle iptal edilmişti. Motorlu taşıtın işletilmesi sebebiyle üçüncü kişilere verilen zararda doğacak tazminatın sigorta teminat limiti dahilinde ödenmesinin trafik sigortası ile teminat altına aldığı belirtilen kararda mahkeme, itiraz edilen kuralların sigorta şirketinin bu nedenle doğan borcunu düzenlediğini ekledi.



### HASARDA 10-20 PUANLIK ARTIŞTAN DÖNÜLDÜ

Anayasa Mahkemesi tarafından Karayolları Trafik Kanunu'nun zorunlu trafik sigortasına ilişkin 90. ve 92. maddelerinde yer alan, "Trafik Sigortası Genel Şartları" ifadelerini iptal edilmesinde yeni bir gelişme yaşandı. Gelişme; hasar hesaplamalarında eski yöntemlerin kullanılmasına yol açarak, mahkemelerde yeknesak karar verilmesinin önüne geçeceği endişesiyle karşılanmıştı. Kararın trafik sigortasında hasar/prim oranını 10-20 puan arasında yükselteceği ifade ediliyordu.

Özellikle bedeni hasarlarda muğlaklığa yol açan eski mortalite tablolarının kullanılması ihtimali Yargıtay'ın geçtiğimiz günlerde hükmettiği 17. Hukuk Dairesi'nin 2021/34 no'lu kararıyla ortadan kaldırıldı. Yargıtay, 1931 tarihli Fransa için oluşturulan mortalite tablosu PMF yerine, aktüerler tarafından belirlenen TRH 2010 tablosunun kullanılmasına hükmetti. Kararın, özellikle trafik sigortalarında şirketlerin yükünü azaltması beklenirken, fiyatlamalarda da müşteri lehine aşağı yönlü hareketlere neden olabileceği belirtiliyor.

Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar, "Yargıtay 17.Hukuk Dairesi'nin TRH 2010 tablosu kararı ile belirsizlik bir seviye azalırken, kullanılacak teknik faizin yani iskontonun ne olacağı bu belirsizliğin ortadan kalkıp kalkmayacağını belirleyecek" açıklamalarında bulunurken, Türk Nippon Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Emrah Balkan, "Her halükârda uzun kuyruklu bu branşta teknik hesaplara uygun tavan primlerden çok uzaklaşmanın sektörün kârlılık sorunu yaşamasına sebep olacağı açıktır" dedi.

### 'DAYANAKLARINI KAYBETMİŞ OLACAK'

Prof. Dr. Samim Ünan, Anayasa Mahkemesi'nin aldığı iptal kararı ile ilgili şu açıklamalarda bulunmuştu: "Anayasa Mahkemesi (AYM) tarafından verilen iptal kararları, KTK'da 2016 yılında yapılmış olan bazı değişikliklerin ortadan kalkmasını ve eskiye dönülmesini sağlamıştır. AYM, kanunda kamu otoritesine genel şartlar aracılığıyla düzenleme yapma yetkisinin verilmesini 'sözleşme özgürlüğünü' zedeleyen bir durum olarak nitelemiş ve ayrıca bu yolla Anayasa'nın güvencesi altındaki yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve mülkiyet haklarının da ihlal edilmesine yol açılabileceğini saptamıştır. Zorunlu Trafik Sigortası Genel Şartları (ZTSGŞ) ile getirilen destekten yoksun kalma tazminatı, sakatlık tazminatı ve değer kaybı tazminatlarının hesaplanma yöntemleri yargının bunları esas almasını gerektiren dayanaklarını kaybetmiş olacaktır. ZTSGŞ'nin 'Teminat Dışında kalan Haller' başlıklı A.6 maddesinde yer alan ve KTK m.92'de sayılmamış olan hallerde sigortacı zarar görene veya sigorta ettiren araç işletenine karşı sorumlu olacaktır."



Beklentilerinizi yüksek tutun!

BES katılımcıları ve sigortalıların değişen ihtiyaçlarına uygun çözümler için size **Adendum yeter**!

adendum.com.tr

Adendum

QUICK SİGORTA GENEL MÜDÜRÜ AHMET YAŞAR:

# Önemli olan öngörülebilirliği artırmak

Yargıtayın bu kararının sigorta şirketlerinin yüküne etkisi ve müşteri lehine oluşturacağı tablo hakkında açıklamalarda bulunan Quick Sigorta Genel Müdürü Ahmet Yaşar, "Yükün artması yada azalmasından ziyade bizim için öngörülebilir olması esastır. Yıllardır süren 'Destekten Yoksun Kalma Tazminat Hesaplamaları'ndaki belirsizlik ve tartışmalar 2015 ve 2016 yıllarında yapılan genel şart ve torba yasa düzenlemeleri ile belli bir noktaya gelmişti. Anayasa Mahkemesinin 90. ve 92. maddeleri iptali ile bedeni zararlarda maddi tazminat hesabında yeniden kaosun ve öngörülemezliğin ortaya çıkması söz konusu oldu. Yargıtay 17.Hukuk Dairesi'nin TRH 2010 tablosu kararı ile belirsizlik bir seviye azalırken, kullanılacak teknik faizin yani iskontonun ne olacağı bu belirsizliğin ortadan kalkıp kalkmayacağını belirleyecek. Destekten kalınacak yoksunluğu maddi tazminat olarak nakden ve peşin olarak ödeyecek olan sigorta şirketleri için hesabın doğru ve öngörülebilir şekilde ve tarafların üzerinde sağlayacağı mutabakatla yapması esastır. Sonuç itibarıyla üzerinde mutabakat sağlanan yöntemle ortaya çıkacak hesap, sigorta şirketlerince fiyatlama hesabında da kullanılacaktır. Dediğim gibi önemli olan öngörülebilirliği artırmaktır.

Bir yandan 90. ve 92. maddelerin iptalinden sonra beklenen 'Torba Yasa Düzenlemesi' diğer yandan Yargıtay 17.Hukuk Dairesi'nin kararı ile birlikte daha önce müsteşarlıkça teknik çalışma ile hesaplanan %1,8 teknik faiz oranı (yada buna yakın yeni bir hesap) hakim ve hakemlerimizce kullanılır ve en azından bir içtihat oluşursa öngörülebilir ve hakkaniyetli bir yapıya kavuşabiliriz. Öngörülebilirlik her zaman, her tarafa sağlıklı ve stabil bir tablo yaratır" açıklamalarında bulundu.



### 'SEKTÖRDE KIRICI REKABET YAŞANABİLİR'

Yaşar, "İptal kararı değil ama özellikle pandemi sebebi ile düşen frekansın etkisiyle başlayan iştah, şirketlere özgü stratejik yaklaşımlarla devam ediyor. Bu sene sektörde kırıcı rekabetin yaşanacağı bir sene olabilir" şeklinde konuştu. Fiyatlama ile ilgili konuşan Yaşar, "Havuz konusunda sektör genel fiyatlama kurgusuna genel olarak uyuyor. Ancak hacmin yoğun olduğu noktalarda zaten azaminin neredeyse yarısına kadar fiyatlar gerilemiş durumda" dedi.

Yargıtayın bu kararının hasar/prim oranlarına yapacağı yansıma ile ilgili de görüşlerini aldığımız Yaşar, "Yapılan simülasyonlar şu andaki tazminat yükünün mevcut durumdan aşağı inmeyeceğini gösteriyor" diyerek sözlerini noktaladı.

**"Yargıtay 17. Hukuk Dairesi'nin TRH 2010 tablosu kararı ile belirsizlik bir seviye azalırken, kullanılacak teknik faizin yani iskontonun ne olacağı bu belirsizliğin ortadan kalkıp kalkmayacağını belirleyecek. Üzerinde mutabakat sağlanan yöntemle ortaya çıkacak hesap, sigorta şirketlerince fiyatlama hesabında da kullanılacaktır. Önemli olan öngörülebilirliği artırmaktır."**

TÜRK NİPPON SİGORTA TEKNİK VE REASÜRANS, HASAR, AKTÜERYA GENEL MÜDÜR YARDIMCISI EMRAH BALKAN:

# Tavan primlerden çok uzaklaşmak uzun vadede kârlılık sorunu yaratabilir

"Trafik sigortalarında şirketlerin yükünü azaltmak için tek başına TRH 2010 tablosunun kullanılması yeterli olmayacaktır" diyerek konuyla ilgili açıklamalarına başlayan Türk Nippon Sigorta Teknik ve Reasürans, Hasar, Aktüerya Genel Müdür Yardımcısı Emrah Balkan, "Bu tablonun kullanımı sadece bedeni hasarlara kısıtlı olarak etki edebilir, ancak burada da teknik faiz hususunun netlik kazanması gerekmektedir. Teknik faiz uygulanmadığı takdirde TRH 2010 tablosu yüksek tazminatlara yol açabilmektedir, bu sebeple %1,8 teknik faizin uygulanması bedeni hasar tazminatlarındaki artışa bir miktar olumlu yönde etki edebilecektir. Bedeni hasarlarla ilgili tek konu mortalite tablosu ve faiz oranı da olmayıp, maluliyette esas alınacak yönetmelik ve geçici giderlerin de netleşmesi gerekmektedir. Ayrıca maddi hasarları etkileyen değer kaybı ve yedek parça hususları da kanunla netlik kazanana kadar son gelişme tek başına sigortacı ve dolayısıyla sigortalı lehine veya aleyhine bir tablo yaratır diyemeyiz" ifadelerini kullandı.

### 'TEKİL KARARLAR İŞTAHI DEĞİŞTİRMİYOR'

Bu tür tekil kararların sigorta şirketlerinin trafik sigortalarındaki iştahını değiştirdiğini düşünmediklerini söyleyen Balkan, "Sektörümüzde yakın tarihte bu iştahı değiştiren en önemli iki gelişme tavan prim uygulaması ve riskli sigortalılar havuzunun kurulması oldu. Bu kararlar sonrası ilgili branşta üretim yapan ve yapmayan şirketler ayrıştı, hatta ruhsatını iade edenler dahi oldu. Mevcut durumda ise ruhsatı olan hemen hemen tüm şirketlerin bu branşta üretim yapma iştahının yüksek olduğu söylenebilir. Anayasa Mahkemesi'nin geçtiğimiz yılın sonunda aldığı kritik karardan sonra dahi bu iştah düşmemiş olup, genel beklenti torba kanunda hem bedeni hem maddi hasarı etkileyen kritik hususlarda gerekli düzenlemelerin yer alacağı yönünde olduğundan şu anda bu olumlu beklentiye dayalı bir fiyatlama politikası izlenmektedir" dedi.



### 'HASAR/PRİM ORANI YÜKSELEBİLİR'

"Özellikle pandemi dönemi sonrası şirketler tavan fiyat uygulamasından büyük oranda uzaklaşmış durumdalar" diyen Balkan, şu açıklamalarda bulundu: "Bazı basamaklarda primlerin tavanın yarısının dahi altına düştüğü gözlenmektedir. Eğer torba kanun beklentilere uygun şekilde TBMM'de yasalaşırsa bu uygulamaların bir süre daha devam edeceği öngörülebilir. Tam tersi bir durumda primlerin tekrar tavan prim seviyelerine yaklaşması beklenir. Her halükârda uzun kuyruklu bu branşta teknik hesaplara uygun tavan primlerden çok uzaklaşmanın uzun vadede sektörün kârlılık sorunu yaşamasına sebep olacağı açıktır." Emrah Balkan, hasar/prim oranları ile ilgili ise şu açıklamalarda bulundu: "TRH 2010 tablosuyla beraber teknik faiz oranı da %1,8 olarak uygulanabilirse bedeni hasarlar artmayacak ve mevcut seyrini sürdürecektir. Ancak teknik faiz uygulanmazsa tablo TRH 2010 dahi olsa hasarlar artacaktır. Her koşulda son dönemde yaşanan prim erozyonları sebebiyle düşen primlerin hasar/prim oranlarına olumsuz etkisi olacaktır. Bunun üzerine gerekli torba kanun yasalaşmazsa hasar tutarlarının çok daha yükselmesi ve düşen primlerle beraber sektörde ciddi bir hasar/prim oranı yüksekliği problemi oluşacağı öngörülebilir."

**"Özellikle pandemi dönemi sonrası şirketler tavan fiyat uygulamasından büyük oranda uzaklaşmış durumdalar. Bazı basamaklarda primlerin tavanın yarısının dahi altına düştüğü gözlenmekte. Her halükârda uzun kuyruklu bu branşta teknik hesaplara uygun tavan primlerden çok uzaklaşmanın uzun vadede sektörün kârlılık sorunu yaşamasına sebep olacağı açıktır."**

# "Satış odaklı anlayıştan hizmet odaklı anlayışa geçilmeli"

Acentelerin geleneksel satış yönteminden elde ettikleri tecrübeler ile dijital altyapı ve teknolojiyi insanla buluşturup, insan hayatını kolaylaştıracak çözümler yaratması gerektiğine dikkat çeken **TOBB SAİK Üyesi Özgür Yılmaz,** "Sektörün bunu acentelerle birlikte yapması çok daha etkin sonuç almamıza sebep oldu. 'Satış odaklı' anlayışın 'hizmet odaklı' anlayışa yönelimiyle sürdürülebilir ve sağlam bir büyüme sağlayabileceğine inanıyoruz" dedi.

Sigorta sektöründe acentelere dair önemli veri ve rakamları aktararak sözlerine başlayan TOBB SAİK Üyesi Özgür Yılmaz, şu bilgileri verdi: "2020 yılı verilerine göre ülkemizde gerçek kişi acente sayısı 6 bin 770, tüzel kişi acente sayısı: 9 bin 646 ve toplam acente sayısı 16 bin 416. Şube şeklinde örgütlenen acente sayısı 335, şube sayısı 2 bin 259, acentelerde çalışan teknik personel sayısı 19 bin 537. Toplam çalışan sayısı (acente sahibi dahil tüm roller) ise 39 bin 373. 2020 yılı acente toplam prim üretimi 40.3 milyar lira, acente hayat dışı prim üretimi 39 milyar lira ve acente hayat prim üretimi ise 1.3 milyar lira olarak gerçekleşti. 2020 yılı toplam prim üretiminde acente payı %48.9, hayat dışı prim üretimindeki acente payı ise %57.3 oldu. 2020 yılı hayat dışı prim üretiminde acenteler tarafından yapılan %9,3 civarında zorunlu sigortalar branşında acente üretimlerine yansımamış durumda. (TSB'den alınan söz konusu verilerde havuz üretiminin dağılımından kaynaklı hata olduğu, acente üretim miktarı ve payının daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir)"

### 'REKOR KATILIM'

TSB tarafından "Geleceği Birlikte Şekillendiriyoruz" başlığı ile düzenlenen Dağıtım Kanalları Paneli'ne TOBB SAİK Başkanı Levent Korkut da konuşmacı olarak



katılım sağladı. Panel ile ilgili detaylı bilgileri Özgür Yılmaz şöyle aktardı: "Paneli tarihe geçirecek olan ise şimdiye kadar herhangi bir etkinlik veya toplantıda olmayan katılımcı sayısı oldu. SAİK tarafından ve sosyal medya dahil farklı mecralarda duyurulan ve üstelik kayıt gerektiren bu panele 3 bin 500 kişi katıldı ve bu sayının çoğunluğunu da sigorta acenteleri oluşturdu. Bu katılım beraberinde ülkemizde sigortacılığın acenteler olmadan yapılamayacağına dair inancımızı artırdığı gibi, acentelerin birlikte hareket ettiği zaman yaratacağı büyük gücü de tüm sektöre göstermesi açısından çok önemli ve değerliydi. Tüm dünyada olduğu gibi müşterilerin satın alma eğilimleri internetin daha etkin kullanılmasını gerektirdi. Ancak, şu aşamada acenteler açısından bu husus her ne kadar rekabet unsuru olarak görülse de internetin ve çağrı merkezlerinin alternatif satış kanalları olmaktan çok tamamlayıcı kanallar olarak pozisyonlanması çok önemlidir. Zira pandemi süresince ve öncesinde yaşanan deprem, sel, su baskını, doğal afet, dolu hasarlarında yine hep birlikte sektöre olan güvenin artmasının hizmet ile mümkün olduğuna şahit olduk."

"Acentelerin geleneksel satış yönteminden elde ettikleri tecrübeleri ile dijital altyapı ve teknolojiyi insanla buluşturup, insan hayatını kolaylaştıracak çözümler yaratmalıyız. Sektörün bunu acentelerle birlikte yapması çok daha etkin sonuç almamıza sebep oldu. 'Satış odaklı' anlayışın 'hizmet odaklı' anlayışa yönelimiyle sürdürülebilir ve sağlam bir büyüme sağlayabileceğine inanıyoruz" diyen Yılmaz, bu bağlamda SAİK olarak atılan atımları şöyle anlattı: "SAİK olarak 2021 Şubat ayında TOBB Başkanı Rifat Hisarcıklıoğlu ile yaptığımız toplantıda tüm acentelerin kullanabileceği 'ortak satış platformu' kurulmasının acentelerin rekabet gücünü artıracağı hususunda bilgilendirdik. Hızlı bir şekilde bununla ilgili çalışma yapma kararı aldık. Pandemi ile birlikte; siber risk, devlet destekli alacak sigortası, kefalet ve finansal sigortalar, pandeminin teminat altına alınmasıyla da TSS ve özel sağlık sigortaları vb. hepimizin bildiği üzere önem arz etti. Gelecekte ihtiyaçlara paralel olarak şu anki sunduğumuz ürünler ve buna bağlı olarak hizmet de belirlenecektir diye düşünüyoruz."

### 'FARKINDALIK ÇALIŞMALARI PLANLIYORUZ'

Acentelerin pandemi döneminde çok çevik hareket ettiğinin altını çizen Yılmaz, "Ülkenin tüm il ve ilçelerinde örgütlü acenteler olarak 7/24 müşterilerin günü gelen poliçelerinin yenilenmesi, yeni işlerin poliçeleştirilmesi ve tahsilat ve hasar hizmetlerini aksatmadan işlerimize gerek ofislerde ve gerekse evlerden devam ederek görevlerimizi yaptık. Bundan sonraki dönemde aynı anlayışla hizmeti aksatmadan işlerimize devam edeceğiz. Yeni ürünlere hazırlanma konusunda tabii ki eğitim önemli olup, meslektaşlarımızı trafik ve kasko dışındaki ürünlerde de bilgi anlamında desteklemeye çalışıyoruz. Devlet destekli alacak sigortası, siber riskler ve pandeminin sigorta sektörüne etkileri hususunda STK'lara sanal ortamda bilgilendirmeler yapıyoruz. TARSİM'le 5 bölgede 25 ilde hayvan hayat ve tarım sigortaları konularında bilgilendirme yaptık. DASK konusunda da bilgilendirme yapmakla ilgili SAİK yönetimi olarak karar aldık. Ayrıca, KVKK ve siber risk konularında da eğitim ve farkındalık çalışması yapmayı planlıyoruz" diye konuştu.

### SAİK ACENTE EĞİTİMİNİ DESTEKLİYOR

SAİK'in mesleki eğitim ile ilgili desteğini Yılmaz şöyle anlattı: "Mesleki uzmanlık oluşturarak farklılaşma ve müşteriye katma değer yaratma beraberinde sürdürülebilir büyümeyi, etkin yönetilen pazar stratejisi ile sektörümüzün ve satış kanallarının büyümesinde olumlu yönde katkı sağlayacaktır. Eğitime hep birlikte daha fazla yatırım yapmalıyız. Bu konuda TSEV'i daha etkin kullanmalıyız. SEDDK, sigorta şirketlerinin acentelerine, nakliyat, mühendislik, ticari, yangın, finansal sigortalar, sorumluluk sigortaları gibi özellikli branşlarda ve ürünler konusunda eğitim vermelerini zorunlu hale getirmeli. Bu eğitimleri almayan acenteler bu ürünleri satamamalı. SAİK olarak üzerimize düşen her türlü görevi üstlenmeye, sigorta şirketlerine, sektörel kurumlara her türlü desteği sunmaya hazırız."

### SEDDK GÖRÜŞMELERİ DEVAM EDİYOR

SAİK ve SEDDK görüşmelerinin devam ettiğini aktaran Yılmaz, görüşmeleri şöyle detaylandırdı: "Mesafeli Satış Yönetmeliği henüz halen taslak halinde olup, artık sona doğru gelmekteyiz. SEDDK Başkanı Türker Bey, SEDDK Yönetim Kurulu ile SAİK olarak bu konuda ciddi istişare içerisinde madde madde çalışmaktayız. Orta yolun bulunacağına inanıyoruz. Bu konuda kendilerine de yeri gelmişken teşekkür ediyoruz. Panelde tüm sektörel taraflara acentelere yönelik sorun ve çözümlerimizi de aktardık.

- Toplam sigorta üretiminin %28'ine karşılık gelen trafik sigortasındaki sorunlar dahi halen hallolmamışken,
- Haksız rekabet sektörün tüm oyuncuları tarafından biliniyor ve bir çözüm oluşturulamıyorsa,
- Bankaların, Tarım Kredi Kooperatifleri'nin kredi baskısı ile tüketicinin seçme hakkını dahi kullandırmadan zorla poliçe kesmeye zorlaması halen devam ediyorsa,
- Acentelerin düşen trafik komisyonlarının akıbetinin ne olacağı her ortamda seslendirmemize karşın halen aynen kalıyorsa,
- DASK poliçelerinde m2'lerin doğru tespit edilememesi ve eksik yazılması karşısında Elazığ ve İzmir depremlerinde yaşanan memnuniyetsizlik giderilmiyor ise,
- Trafik sigortalarında araç satışlarındaki yapılan iptal zeyillerindeki gereksiz operasyonel yüklerle halen zaman israfı yapıyorsak,
- Trafik sigortası hasarlarında doğrudan tazmin uygulamasını halen hayata geçirtemediysek,
- SAİK tarafından yaptırılan il bazlı acente taşıma kapasitesi araştırma raporuna göre ihtiyaç fazlası acente var iken acente ve şube açılması konularının TOBB SAİK onayı ile verilebilmesi yerine halen geleneksel yöntemlerle veriliyor ise,
- Acenteleri SAİK olarak denetleyip bir takım caydırıcı cezalar verebiliyor iken, bazı brokerler ise acentelikten çıkarak denetim dışı olarak faaliyetlerine devam ediyorlar, ekran paylaşıyor ve temsilcilik adı altında şube açarak resmen poliçe kesiyorlarsa, özellikle denetim konusunda ciddi bir boşluk varsa, bu konuda SAİK 'Sigorta Aracıları İcra Komitesi' olarak tekrar yapılandırılmalıdır."

# Axa'nın Gelecek Riskleri Raporu yayınlandı

Axa, her yıl farklı mercekten gelecekte dünyayı ve insanları bekleyen değişimlerin ve zorluklara dair bir tablo çizdiği Öngörü Raporu'nun 2021 versiyonunu yayınladı. Bu yıl Axa'nın Öngörü Departmanı'ndan analist ve uzmanların yanı sıra dünyanın dört bir yanındaki Axa çalışanlarının da görüşlerinin dikkate alındığı rapora göre iklim değişikliği, sosyoekonomik eşitsizlikler ve sağlık 2040 yılına kadar geleceğin şekillenmesinde rol oynayacak ana trendler olarak öne çıkıyor. Rapor değişimin itici gücü olarak ortaya koyduğu bu üç başlıkta en makulünden en olası olanına doğru üç farklı gelecek senaryosu sunuyor. Rapor AXA'nın Gelecek Riskleri Raporu'nda da sık sık altını çizdiği gelecekteki risklerin "bağlantılılığı"na dikkat çekiyor.

### SÜRDÜRÜLEBİLİR BİR DÜNYA İÇİN

Öngörü Raporu'nun sigorta sektörünün değişime adaptasyonu ve gelecekte oynayacağı role dair yol gösterdiğini ifade eden Axa Sigorta CFO'su Tuba Karataş Arıcan, "Axa Sigorta olarak değişimi öngörerek en ideal potansiyel senaryolar doğrultusunda harekete geçip düğümleri çözüyor ve önümüzdeki fırsatları değerlendirerek insanları koruma altına alıyoruz" dedi. Axa Sigorta CEO'su Yavuz Ölken ise gelecekteki değişimler ve zorluklara karşı Axa Sigorta'nın insanların yanında yer alarak üzerine düşenleri yapmaya her zaman olduğu gibi devam edeceğini ifade etti: "İklim değişikliği, sosyoekonomik eşitsizlikler ve sağlık gibi trendler 2021 ajandamızın en üst sırasındaki maddeleri oluşturuyor. İklim değişikliği konusunda daha yeşil ve daha sürdürülebilir bir dünya için katalizör rolü oynamaya çalışıyor, Dünya Dostu Sigortacılık anlayışımızla çevresel etkimizi en aza indirgemeyi amaçlıyoruz. İhtiyaç duyulan tüm alanlarda yenilikler sunmayı sürdüreceğiz."


Yavuz Ölken

# Katılım Sağlık'ta 2021 sonu için hedef 50 bin sağlık sigortası poliçesi

Katılım Emeklilik, 3 milyar 800 milyon lira fon büyüklüğü, 13 faizsiz fonu, 200 bin sigorta sözleşmesi ve 761 bin BES sözleşmesiyle 2021'de de büyümesini hızla sürdürüyor. Katılım esaslı sağlık sigortalarının derinleşmesine katkı sağladığı markası Katılım Sağlık da 2021 yılında büyüyerek gelişmeye devam etti. Konuyla ilgili değerlendirmede bulunan Katılım Emeklilik Genel Müdürü Ayhan Sincek, "Katılım Sağlık, Türkiye'nin ilk faizsiz özel sağlık sigortasını geliştirerek ve hayata dokunan diğer ürünleriyle sağlık kategorisinde de gönül rahatlığıyla faizsiz hizmet alınabileceğini gösterdi. Katılım Sağlıkla birlikte pek çok bireysel ve kurumsal



Ayhan Sincek

müşterimizin teveccühü oldu. Bünyemize kattığımız 78 kurumsal müşterimiz ve 30 bini aşkın sigortalımızla kurumsal sağlık sigortalarında toplam prim üretimimiz 42.1 milyon lira oldu. Bireysel sağlık sigortaları tarafında ise 6 binin üzerinde aktif sigortalımız ve toplam 7 milyon lira prim üretimimiz ile 50 bin sağlık sigortası poliçesi hedefine çok yaklaştık. İnanıyorum ki yıl bitmeden bu hedefimizi de gerçekleştirmiş olacağız" dedi.

### 'YENİLİKÇİ ÜRÜNLERLE BÜYÜYORUZ'

Sincek sözlerine şöyle devam etti: "Aşılamanın başlaması, pandemi sonrası yeni normallerimizin yavaş yavaş ortaya çıkmasıyla ve yüksek fon başarılarıyla 2021'e daha yüksek moralle girdik. Bu yükseliş grafiğinin hem sektörümüzde hem de ekonomimizde devam edeceğine inanıyorum. Katılım Emeklilik sağlıktan eğitime hayatın her alanına dokunan yenilikçi ürünleriyle sektörde öncü olmayı başarıyor. Diğer branşlarda olduğu gibi sağlıkta da insanların ihtiyaç duyacağı tüm ürünleri katılım esaslı olarak sunuyoruz."

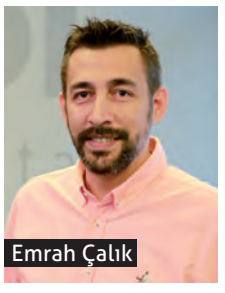



# Bir dakika bir cevap; bilginin en eğlenceli hali sigorta 101 yayınları başladı!

Sigortacı Gazetesi'nin yeni YouTube serisi "Sigorta 101" hem farkındalığınızı artıracak hem de keyifli bir seyir yaşatacak. Sigortacı Gazetesi "Sigorta 101" serisiyle YouTube'da yeni bir sayfa açıyor. Sigorta ve emeklilik sektöründe merak edilenlerin, sadece bir dakikalık cevaplarla heyecanlı bir formatta yanıtlandığı "Sigorta 101" serimiz başlıyor.
Heyecanlı serimizin ilk bölümünde konuğumuz Adendum Kurucu Ortağı Ali Haydar Elveren. Ülkemizde Bireysel Emeklilik Sistemi'nin (BES) geliştirilmesi ve kurulmasında büyük çabaları olan Ali Haydar Elveren, ilk bölümüzde BES ile ilgili merak edilenleri yanıtladı.

# HDI Sigorta'da üst düzey atama

HDI Sigorta, üst yönetim kadrosunu güçlendirdi. 2021 yılı Şubat ayı itibarıyla Bilgi Teknolojileri ve Dijital Çözümler Genel Müdür Yardımcılığı koltuğuna, şirket bünyesinde 12 yıldır farklı pozisyonlarda görev alan Ali Emrah Çalık atandı. Sigortacılık sektöründe uzun yıllardır deneyimi olan Çalık, yeni görevine başlamadan önceki süreçte Yönetim Bilgi Sistemleri Grup Müdürlüğü'nü üstleniyordu.


Emrah Çalık



# 18 yaşın altına BES tüm acenteler için fırsat

18 yaş altının Bireysel Emeklilik Sistemi'ne (BES) girişinin yolunun açılacağına yönelik açıklamaları değerlendiren ve bu konuda atılacak adımın bir fırsat olduğunu belirten **Sigorta Acenteleri Derneği (SAB) Başkanı Reşit Çakas**, acentelerin sürece dahil olmasının mevcut fonun artırılmasına ve sistemden çıkışların azalmasına katkıda bulunacağını söyledi.

Geçtiğimiz ay düzenlenen Ekonomi Reformları Tanıtım Toplantısı'nda 18 yaş altı vatandaşların Bireysel Emeklilik Sistemi'ne (BES) gireceği açıklandı. Sektörde büyük ilgiyle karşılanan gelişme hakkında değerlendirmelerde bulunan Sigorta Acenteleri Derneği (SAB) Başkanı Reşit Çakas, 18 yaş altına BES'in acenteler için bir fırsat olduğunu söyledi. Hayat sigortasıyla başlayan tasarruf yolculuğun 2003 yılında önemli bir noktaya ulaştığını sözlerine ekleyen Çakas, "18 yıl önce 2018 yılında sisteme yoğun bir talep olduğu ortaya çıktı. Ardından, insanların BES'in modern döneme uygun bir yatırım aracı olduğunu anlamaları uzun sürmedi" dedi.
BES'in sadece bir sigorta olmaktan çıktığını, günümüzde bir yatırım aracı olduğunu vurgulayan Çakas, "BES'e bir yatırım aracı demek, bu terimi kullanmak gerekiyor. Çünkü pek çok yatırım argümanlarının merkezinde BES'in önemi bulunuyor. BES'i diğer yatırım araçlarından farklılıkları var. Bunlardan biri devletimizin tasarrufu teşvik etmek için verdiği %25'lik katkı payı, brüt asgari ücretin yıllık tutarı kadar 42 bin liranın %25'lik kısımını devlet katkısı olarak alabiliyorsunuz. Bu son derece yüksek bir rakam" dedi. Birikimli hayat sigortalarında, dönemin yüksek enflasyonu ve faizlerine karşın sistemden ciddi kârlara ulaşanların mevcut olduğunu hatırlatan Çakas, "Birçok ülkede, özellikle gelişmiş ülkelerde bu yatırım aracının fonu çok ciddi boyutlara ulaşıyor. Ancak BES'in Türkiye'ye gelmesi doğru kurgulanıp çok iyi araştırılmış bir süreç oldu. Son derece modern ve dünyada olması gereken şekilde ülkemize geldi" dedi.

## 'BES BİR YATIRIM ARACI HALİNE GELDİ'

COVID-19'un insanların sigortaya ve tasarrufa bakışını değiştirdiğini de ifade eden Çakas, "Pandemi insanlara sağlık sistemini ve tasarruf sistemini öğretti. Sağlık ayrı, vatandaşlar özel sağlık hizmetinden yararlanmak için bütçelere göre çözümler bulabiliyor. Devlet de vatandaşların çalışamaz hale gelmesinden dolayı desteklerde



bulunmak zorunda kaldı. Demek ki, bireysel emeklilik sektörü tasarrufu teşvik eden bir sistem olarak görüldüğü için önemli bir yatırım aracı haline geldi" dedi.
Sistemin genel bir değerlendirmesini yapan Çakas, "Rakamlara bakıldığında OKS dahil 18 yılda 171 milyar lira, yani 20-25 milyar dolar civarında bir birikim var. Açıkçası biz Türkiye'de işin çok başındayız. Devlet %25 veriyor ama bazı şartlar koyuyor. Devlet katkısının 3 yılda %15'ini, 6 yılda %35'ini, 10 yılda 56 yaş dolmadığı zaman %60'ını, 10 yılda 56 yaş dolduğu zaman %100'ünü alabiliyorsunuz. Devletin verdiği katkı ise devlet tarafından değerlendiriliyor bir yandan" dedi.
Otomatik Katılım Sistemi (OKS) tarafında da değerlendirmelerde bulunan Çakas, "Toplamda 12-13 milyon kişinin sistemde olduğunu biliyoruz. Ancak ne ihtiyari ne de zorunlu bir sistem olduğu için OKS'de %80 civarında bir ayrılmanın olduğunu görüyoruz. OKS vatandaşa daha iyi şekilde anlatılmalıydı. Bunun için de acenteye kayda değer bir komisyonun verilmesi gerekirdi. 4 liralık, kargo ücretine yetmeyecek bir komisyonla acentelerin bu işi yapması mümkün değil. Bu yatırım aracının ne işe yaradığını kişilere daha iyi anlatmalıydık" şeklinde konuştu.
18 yaş altına BES'in sektörde heyecanla beklenen bir gelişme olduğu kaydeden Çakas, daha önce sigortalıların çocuklarına BES yaptırmak istendiğinde aslında vasiye BES yapılmasının kastedildiğini hatırlattı. Çakas, yeni sistemde böyle bir durumun olmadığını ve alınan kararın isabetli olduğunu ekledi. "18 yaş altı potansiyelini iyi değerlendirmek gerekir" diyen Çakas, sözlerine şöyle devam etti: "Bu işi kendine meslek edinmiş acenteler baştan sıkı bir şekilde işin içinde olmalıdır. Siz yaptığınız sigortayı iyi anlatmışsanız, yenileme dönemlerinde sıkıntı yaşamazsınız. İstisnalar hariç yenileme oranı ne kadar yüksekse sizin başarı oranınız da bu kadar yüksektir. Kaldı ki, yatırım aracı olarak gördüğümüz BES'i en iyi anlatacak olanlar da bu işi meslek edinmiş olan acentelerdir. Çünkü bu bir yatırım aracıdır." 18 yaş altına BES'in duygusal yönden de değerlendiren Çakas, "Kime sorarsanız, çalışma sebebi çocuklarına iyi bir gelecek sağlayabilmektir. Diyelim ki, 0 yaşında bir çocuğa BES yapıldı ve bu çocuk 18 yaşına geldi. İşte o anda, birey ekonomik olarak rahat bir şekilde yaşayabilir" dedi.

## KOMİSYON DEĞİL TUTUNDURMA SİSTEMİ

İlk giriş aidatının son derece önemli olduğuna dikkat çeken Çakas, bu konuda da "Eğer sisteme girmek isteyen çocuğun ailesi 500-1000 lira gibi bir miktarla açılışı yaparsa bu paraya %25 devlet katkısı yapılacak ve birikim sürekli çalıştırılarak artacak. Hatta bazı şirketler, belli bir limitin üzerinde katkı payı yatırıldığında yönetim gideri kesintilerini azaltıyor ya da kesiyor. Bu tarz kampanyalar da BES'in büyümesinde çok önemli" dedi. BES'te sayısal satış hedeflerinin doğru bir uygulama olmadığını, acentelerin motive olması için sistemde oluşturdukları fonla bağlantılı bir gelir elde etmeleri gerektiğini söyleyen Çakas, sözlerine şöyle devam etti: "Bazı BES satıcılarına hedef veriliyor. Sayısal yönden bir hedef. Acenteler olarak yüksek montanlı paralar dahil etmek istiyoruz bu sisteme. Kişilerin ciddi imkanları var ki, sisteme 1 milyon lira yatırabiliyorlar. Acenteler bunu birebir anlattığı zaman, gelecekte mutlu yatırımcı adayları oluşturmuş olacak. Aynı zamanda büyük birikimlere ulaşmış katılımcıları referans etmek de faydalı olacak. Eğer siz sağlıklı bilgi vermişseniz ve katılımcı iyi getiri elde etmişse, bu herkes tarafından örnek alınacak. Acentelerin motive edilmesi için kendi yarattıkları fondan da desteklenmeleri gerekiyor. Yani BES'te bir komisyon sisteminin dışında bir tutundurma sisteminin de devreye alınması önemli."
Son olarak, gelişmeler acenteler için heyecan verici ve önemli olduğunu tekrar dile getiren Çakas, sözlerini şöyle sonlandırdı: "23 milyon kişiye devlet katkısının olduğu, devamlı olarak büyüyen bir yatırım olacağını paylaşmak gerekiyor. 171 milyar liralık bir rakama 12-13 milyon kişiyle durumdayız. Tüm potansiyelimizi kullandığımız zaman rakamların çok yakın bir zamanda GSYİH'ye oranının çok yakın bir zamanda arttığı görüyor olacağız. 100-150 milyar dolar gibi seviyeleri görmemiz işten bile değil."

### ÇAKAS: HERKES HAZIRLIKLARINI TAMAMLAMALI

SAB Başkanı Çakas, 18 yaş altına BES yolu açılmadan önce acentelerin kendilerini yeni döneme hazırlaması uyarısında bulundu: "23 milyonluk bir potansiyelin olduğu ortada, bunun satışı da dijital ortamdan yapılmamalı. Bunlar ancak sıcak temasla satılabilecek ürünler olmalı. Aslında siz kişilere 10 yıl sonrası için düşündükleri evi ya da arabayı satıyorsunuz. Acentelerimiz de bu konuya yaklaşırken ciddi bir potansiyel olduğu görmeli, bunu iyi bir şekilde incelemeli ve işi sıkı bir şekilde takip etmeliler. Tüm meslektaşlarımın bu konuyu incelemesini istiyorum. BES satış belgeleri yoksa mutlaka sınavlara girip belgelere sahip olsunlar. Bu belgeniz varsa sigortalı adaylarının yanına gittiğiniz zaman güven verirsiniz. BES en zor satışlardan biri; bir yatırım aracı, bir gelecek satılıyor. Bu nedenle de uzmanlık gerektiriyor. Bu nedenle acenteler yatırım fonlarıyla ilgili bilgi sahibi olmalı ve katılımcıların risk iştahlarını iyi analiz etmeli."

## Deprem Mühendisliği ve Hasar Hesaplama (PML) Yöntemleri (Online)

Deprem Mühendisliği ve Hasar Hesaplama (PML) Yöntemleri (Online) eğitimi 26 ve 27 Nisan tarihlerinde Dr. Ceyhun Eren tarafından online olarak gerçekleştirilecek. Katılımcıların eğitim sonunda; geçmiş depremler sırasında en sık karşılaşılan yapısal kusurların neler olduğunu doğru bir şekilde sıralayabilmeleri; binaların deprem sırasında nasıl davranış gösterdiğini temel seviyede tanımlayabilmeleri; deprem PML'inin ne anlama geldiğini doğru bir şekilde tanımlayarak hasar tahmin yöntemlerinin neler olduğunu sayabilmeleri; eski ve yeni hasar hesaplama yöntemlerini karşılaştırarak farklarını doğru bir şekilde ayırt edebilmeleri hedefleniyor. Detaylı bilgi ve kayıt için www.tsev.org.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.

# Kısa Süreli Eğitim Programları online platformda

Sigorta sektörünün ihtiyaçları doğrultusunda her ay planlanarak sektöre sunulan Kısa Süreli Eğitimler kapsamında Nisan ayında da birbirinden değerli eğitimlere yer veriliyor. Günlük 2-4 saat arasında değişen sürelerle planlanan ve eğitim sonrası katılım sertifikası verilecek olan kısa süreli online eğitim programları aşağıda yer alıyor.

| TSEV NİSAN AYI ONLINE EĞİTİM PROGRAMLARI | EĞİTİM TARİHİ | EĞİTMEN |
|---|---|---|
| Mutlu Çocuk Yetiştirme Sanatı | 1-2 Nisan | Iris Steinfeld Tunçay |
| Trafik Sigortalarında Uygulamalı Bedeni Zarar Tazminatı Hesaplamaları | 5-6 Nisan | Alper Ünlenen, Anıl Özşahin |
| Satış Performansında Duygusal Zekanın Belirleyici Rolü: Sigorta Satış Uygulamalı | 5-6 Nisan | Mehmet Muratoğlu |
| Zor Zamanlarda Doğru ve Etkili İletişim | 7-8 Nisan | Nilgün Yüksel |
| Acente Yönetimi ve Denetimi | 7-8 Nisan | Menekşe Uçaroğlu |
| Yeni Başlayanlar İçin Temel Microsoft Ofis Uygulamaları | 8-9 Nisan | Ulaş Çardak |
| Motivasyon Yönetimi ve Çalışan Verimine Etkileri | 12-13 Nisan | Nilgün Yüksel |
| Sigorta Sektöründe Stratejik Bakış Açısı - Paket | 14-15-16 Nisan | Melike Demirel |
| Sigorta Sektörünün Bugünü ve Geleceğine Stratejik Bakış - Modül | 14-15 Nisan | Melike Demirel |
| Sigortacılıkta Rekabet Becerileri ve Ticari Farkındalık - Modül | 16 Nisan | Melike Demirel |
| Davranışsal Tasarım ile Daha Memnun Müşteri & Daha İyi Satış | 15 Nisan | Mine Turalı |
| Sorumluluk Sigortaları ve Hasar Uygulamaları | 19-20-21-22 Nisan | Alper Tan |
| Tamamlayıcı ve Alternatif Sağlık Sigortalarında Ürün Geliştirme | 21-22 Nisan | Dr. Kaspar Zakaryan |
| Deprem Mühendisliği ve Hasar Hesaplama (PML) Yöntemleri | 26-27 Nisan | Dr. Ceyhun Eren |
| Oto Dışı Sigortalarda Kapsam Analizi ve Tazminat Hesaplaması | 27-28 Nisan | Engin Özaydın |
| Korku ile Başa Çıkmak | 28-29 Nisan | Iris Steinfeld Tunçay |
| İrat (Annüite) Uygulamaları ve Hayat İrat (Yıllık Gelir) Sigortaları | 29-30 Nisan | Aşkın Düşündere |

## Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu Eğitimleri

Nisan ayında gerçekleşecek şekilde online olarak planlanan Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu sigortacılık uzmanları tarafından verilecek eğitimlerle ilgili detaylı bilgi ve kayıt için www.tsev.org.tr adresini ziyaret edebilirsiniz. Tüm sigorta ve emeklilik şirketleri açısından son derece önemli olan iç sistemler ile teknik karşılıklar ve muhasebeye kamu otoritesinin bakış açısını da ortaya koyacak bu eğitimlere yoğun bir ilgi olması bekleniyor.

| EĞİTİM PROGRAMI | EĞİTMEN | EĞİTİM TARİHİ |
|---|---|---|
| Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketlerinde İç Sistemler Denetimi (Online) | Dilek Sakallıoğlu | 1 Nisan |
| Temel Sigorta Muhasebesi ve Teknik Karşılıklar (Hayat Dışı) | Barış Taşkesen Kuntay Baydar | 8-9 Nisan |
| Türkiye Mevzuatında Teknik Karşılıklar, Teknik Karşılıkların Hesaplama Yöntemleri, TFRS 17'ye Geçiş Süreci ve Sigortacılık Sektörüne Etkileri (Online) | Hüseyin Güzel-Ercan Güleç | 19-20-21-22 Nisan |




## Satış Performansında Duygusal Zekanın Belirleyici Rolü: Sigorta Satış Uygulamalı

Satış Performansında Duygusal Zekanın Belirleyici Rolü: Sigorta Satış Uygulamalı (Online) eğitimi 5 ve 6 Nisan tarihlerinde Mehmet Muratoğlu tarafından online olarak gerçekleştirilecek. Müşteriyle birebir ilişki kuran satış profesyonellerinin, iyi bir performans göstermesi için satışa yönelik becerilerin yanı sıra, sahip olması beklenen bir diğer nitelik de duygusal zeka. Bu eğitimle, satış elemanlarının satış sürecinde kendisinin ve müşterisinin duygularını tanımlayabilme-yönetebilme becerilerini geliştirmesi amaçlanıyor. Eğitim mümkün olduğunca uygulamayla desteklenecek ve sigorta satışı örneklemeleriyle interaktif bir yöntemle gerçekleştirilecek. Detaylı bilgi ve kayıt için www.tsev.org.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.

## Motivasyon Yönetimi ve Çalışan Verimine Etkileri (Online)

Motivasyon Yönetimi ve Çalışan Verimine Etkileri (Online) eğitimi 12 ve 13 Nisan tarihlerinde Nilgün Yüksel tarafından online olarak gerçekleştirilecek. Eğitimde, motivasyonun tanımından hareketle, iş hayatında hem işveren hem de çalışan açısından motivasyon sağlayan unsurların nasıl oluşturulacağı ve sürdürüleceği ile ilgili konular ele alınacak. Yönetici ile çalışanların karşılıklı olarak birbirlerini motive etme yolları da ayrı ayrı ele alınacak. Bunun yanında, müşteriyi motive etme yolları da işlenecek. Motivasyonu etkileyen faktörler doğrultusunda motivasyon araçlarını kullanarak içsel ve çevresel motivasyonun artırılması ve bu artışın verimli çalışmaya etkileri, vaka çalışmaları da kullanılarak anlatılacak. Detaylı bilgi ve kayıt için tsev.org.tr adresini ziyaret edebilirsiniz.

# Kadrajımda Sigorta Ödüllü Fotoğraf Yarışması

Türk Sigorta Enstitüsü Vakfı (TSEV) tarafından Türkiye Sigorta Birliği sponsorluğunda düzenlenen 'Kadrajımda Sigorta' fotoğraf yarışması ile 'sigorta'yı anlatan en güzel 3 kare ödüllendirilecek. Yarışmaya katılacak fotoğrafların 'Sigorta nedir?' gibi doğrudan veya 'Neden sigorta yaparız?' gibi dolaylı yoldan 'sigorta' konusunu anlatmaları bekleniyor. Örneğin; risk, zarar, tehlike, sahip olunanlar, istikrar, güvence gibi sigortayla bağlantılı kavramlar fotoğraf karesine yansıtılabilir. Dileyenler, fotoğraf karesinde konu edindikleri kavram ile sigorta arasında kurdukları ilişkiyi kısa bir yazıyla anlatabilir. Sigorta ve sigortayla bağlantılı kavramların fotoğraf karesine yansıtılma şekli ve kurulan ilişki tamamen fotoğrafçının hayal gücüne bağlı. Seçici kurul tarafından seçilerek ödüllendirilecek olan 3 fotoğraf, yine seçici kurul tarafından beğenilen 30 fotoğrafla birlikte, sigortanın bilinirliğini artırmak ve sigorta bilincini geliştirmek amacıyla her yıl mayıs ayının son haftasında kutlanan Sigorta Haftası'nı takiben online olarak sergilenecek. 12 Mayıs 23.59'a kadar şartnamede belirtilen kriterlere uyan fotoğraflarınızı sistemimize yükleyerek yarışmaya katılabilirsiniz. Yarışma için özel olarak oluşturulmuş kadrajimdasigorta.com adresini detaylı bilgi ve kayıt için ziyaret edebilirsiniz.



# Sigorta alacaklarının tahsil ve devrine SEDDK düzenlemesi

Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK), sigortacının rizikonun gerçekleşmesi nedeniyle ödemekle yükümlü olacağı tutarların takip, tahsil ve devrini düzenleyen Sigortacılık Kanunu'nun (SK) Ek 6. maddesi hakkında önce 2021/1 sayılı Genelge'yi ve ardından 2021/2 sayılı Sektör Duyurusu'nu yayınlamış bulunuyor. Hatırlanacağı üzere SK Ek madde 6, sigortacıya yönelik sigorta tazminatı alacağının takibi, tahsili ve devri hususlarında tazminat alacaklısının hak ve yetkilerini sınırlandırmıştı. Söz konusu maddenin yürürlüğe girmesi sonrasında birçok sorun ve duraksama yaşanmıştı. SEDDK tarafından yayınlanan 2021/1 sayılı Genelge ve 2021/2 sayılı Sektör Duyurusu bu sorunları ve duraksamaları en aza indirmek amacına yöneliktir. Aşağıda bu Genelge ile Sektör Duyurusu'nu ana hatlarıyla değerlendirmeye çalışacağız.

**a) Sigorta Alacağının Takip, Tahsil Veya Devrine İlişkin Anlaşmaların Geçersizliği (GENELGE m.7)**

Genelge m.7 fk.1 (maddenin başlığı "devir hakkı" olmasına rağmen) devir ile ilgili değildir.

Genelge m.7 fk.1 sigorta tazminatı alacağının takibi ve tahsili konusunda Genelge'de yetkilendirilebileceği belirtilen kişilerden başkaları ile yapılan sözleşme ve işlemlerin Sigortacılık Kanunu'na aykırı olduğunu ve Türk Borçlar Kanunu (TBK) uyarınca kesin olarak hükümsüz bulunduğunu öngörmektedir. TBK m.27 fk.1 "emredici hükümlere, ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına aykırı veya konusu imkânsız olan sözleşmelerin kesin olarak hükümsüz sayılacağı" kuralını getirmiştir. Genelge bu kurala dayalı "açıklayıcı" bir düzenlemeye yer vermiştir. Bununla SK Ek madde 6'da izin verilen kişiler dışındaki kişilere takip ve tahsil yetkisi verilmesini içeren sözleşmelerin, yetkiyi verene karşı da herhangi bir sonuç doğurmayacağı vurgulanmış olmaktadır.

Genelge m.7 fk.2, takip ve tahsil yetkisi hakkında bir önceki fıkrada getirdiği kuralı bu sefer "sigorta tazminatı alacağının devri" bakımından yinelemektedir. SK Ek madde 6'ya aykırı şekilde yapılan devir işlemlerinin TBK m.27.fk.1 uyarınca kesin hükümsüz sayılacağı hükme bağlanmıştır.

**b) Geçersizliğin Hangi Andan Başlayarak Söz Konusu Olacağı (GENELGE GEÇİCİ MADDE 1); Daha Önceki Anlaşmaların Geçerli Sayılıp Sayılmayacağı (SEKTÖR DUYURUSU m.1)**

Genelge Geçici m.1, SK Ek madde 6'nın yürürlüğe girdiği andan başlayarak sonuç doğuracağını göz önünde tutarak, söz konusu yürürlük tarihinden (28.7.2020) sonra yapılan sözleşmelerin TBK "kesin hükümsüz" olduğunu belirtmektedir. 2021/2 sayılı Sektör Duyurusu m.1 fk.2 ise "yürürlük tarihinden önce yapılan sigorta tazminatı alacağına ilişkin devirlerin ve takip veya tahsil konusundaki sözleşmelerin geçerli olup olmadığı hususunun SEDDK'nın yetkisi dışında kaldığı ve bu hususta çözüm getirme yetkisinin yargıya ait bulunduğu" değerlendirmesini içermektedir.

Genelge Geçici m.1'in söyleminden SK Ek madde 6 yürürlüğe girmeden önce yapılan sözleşmelerin geçerli sayılabileceği gibi bir anlam çıkarılması mümkün görünmektedir. Sektör Duyurusu SEDDK'nın bu hususta herhangi bir düzenlemesinin mevcut olmadığını, eğer SK Ek madde 6 yürürlüğe girmeden önce yapılan işlem ve sözleşmelerin geçerliği ile ilgili bir uyuşmazlık çıkarsa, bunun yargı tarafından çözümleneceğini açıklığa kavuşturmaktadır.

Kanımızca bu hususta Türk Borçlar Kanunu'nun Yürürlüğü ve Uygulama Şekli hakkında Kanun ile onda hüküm bulunmayan hallerde de Türk medeni Kanunu'nun Yürürlük ve Uygulama Şekli Hakkında Kanun hükümleri belirleyici olmalıdır.

Sigorta tazminatı alacağının devri kanundan önce gerçekleşmişse, devir işlemi anında alacak devredenin mal varlığından çıkmış ve devralanın mal varlığına geçmiş olur. Bu sonuç kural olarak sonradan çıkarılacak yasayla değişmez (yasanın geriye yürümemesi ilkesi). Buna karşılık başkasına verilen takip yetkisi bakımından durum farklıdır. Yetki henüz kullanılmamışsa bunun yasadan sonra hükümsüz hale gelmesi üzerine artık kullanılamaması gerekir. Fakat verilen yetkiye dayanılarak tamamlanmış olan "takip" kapsamındaki işlemler geçerli sayılabilir. Yürürlük tarihinden önce verilen yetkiye dayanılarak yürürlük tarihi sonrasında tahsilat yapılmasının mümkün olup olmadığı ise tartışmaya elverişli olabilir.

**c) Ödeme Süreçlerine İlişkin İşlemler (GENELGE m.8; SEKTÖR DUYURUSU m.2)**

Genelge m.8 fk.1, onarımı veya tedariki mümkün bulunan bir malın hasarlanması halinde, sigorta tazminatı alacaklısı tarafından onarım veya tedarik için bir hizmet sağlayıcıya başvurulması olasılığı ile ilgilidir. Bu hüküm söz konusu olasılıkta, sigorta tazminatı alacaklısının sigortacıdan tazminat ödemesinin doğrudan doğruya o hizmet sağlayıcıya yapılmasını yazılı olarak istemesi durumunda, sigortacının bu istem doğrultusunda ödemeyi hizmet sağlayıcıya yapabileceğini öngörmektedir.

Genelge m.8.fk.2 aynı şekilde, sağlık (giderleri) sigortasında da sigorta alacaklısının bir sağlık kuruluşundan hizmet almış bulunması ve sigortacıdan yazılı şekilde o kuruluşa ödeme yapmasını istemesi olasılığında sigortacı tarafından doğrudan sağlık kuruluşuna ödemede bulunulabileceğini hükme bağlamaktadır.

Genelge m.8 fk.1 ile ilgili olarak şu hususları belirtebiliriz:

- Bir malın hasar görmesi ve tazminat alacaklısının da hasar tutarının kendisine nakit olarak ödenmesini istemeyip, onarımın yapılmasını tercih etmesi durumunda iki olasılık karşımıza çıkmaktadır: Onarımı ya tazminat alacaklısı kendisi yaptırmakta ya da onarımın organizasyonu sigortacı tarafından üstlenilmektedir.
- Sigortacı onarımcı ile kendisi doğrudan sözleşme ilişkisi kurmuş ve onarımcıya karşı sigorta ettirenin malını onarması karşılığında onarım bedelini ödeme borcunu üstlenmişse, bu olasılıkta sigorta tazminatı alacaklısı onarımcıya karşı herhangi bir borç altında olmaz; onun sigortacıya karşı mevcut olan tazminat alacağı da mal onarılmış olarak kendisine teslim edilene kadar varlığını sürdürür. Sigorta tazminatı alacağı, gereği gibi onarılan malın tazminat alacaklısına teslimi üzerine sona erecektir.
- Hasarlanan malın onarımı için onarımcı ile tazminat alacaklısı sözleşme ilişkisine girmişse, tazminat alacaklısının onarım tutarı borcunu onarımcıya ödemesi sonrasında sigortacıdan ödediğini geri almaya yönelik bir istem hakkı söz konusu olacaktır. Bu halde tazminat alacağı, sigortacının gerçekleştireceği ödeme ile son bulacaktır.
- Sigorta tazminatı alacaklısı onarımcı ile onarım için sözleşme yapmış ve ona karşı onarım bedelini ödeme borcu altına girmiş olduğunda, onarımcıya kendisi ödeme yapmak yerine bu ödemenin sigortacı tarafından gerçekleştirilmesini arzu edebilir. Ödemenin sigortacı tarafından yapılmasını sağlamak üzere yararlanılabilecek çeşitli olanak ve yöntemler söz konusu olabilir:
  - Sigorta tazminatı alacaklısı sigortacıya kendisi adına ödeme yapması için yetki vermiş olabilir. Bu olasılıkta sigortacı tazminat alacaklısını temsilen hareket etmiş olur.
  - Sigorta tazminatı alacaklısının TBK m.555 vd. anlamında bir "havale" ilişkisi oluşturması da mümkündür. Bu olasılıkta sigorta tazminatı alacaklısı, sigortacıya "onarımcıya ödeme yapma" yetkisini; onarımcıya da "bu ödemeyi sigorta tazminatı alacaklısının ona olan borcunun karşılığı olarak tahsil etme" yetkisini vermiş olacaktır. Burada da sigortacının onarımcıya gerçekleştireceği ödeme aynı zamanda onun sigorta tazminatı alacaklısına karşı mevcut olan tazminat borcunu da sona erdirecektir.
  - Yukarıda belirttiğimiz "temsilen ödeme" ve "havale" işlemleri sigorta tazminatı alacağının devri niteliğinde değildir. Bununla birlikte, tazminat alacaklısının sigortacıya karşı sahip olduğu sigorta tazminatı alacağını, onarım sözleşmesinden doğan borcunu kapatmak üzere onarımcıya devretmesi de imkân dahilindedir. Kanımızca bu gibi bir alacak devri SK Ek madde 6 uyarınca "geçersiz" sayılmamalıdır. Çünkü SK Ek madde 6'nın amacı gerçek kişi tazminat alacaklılarının hak kazandıkları alacağa hiç veya gereği gibi kavuşamamalarını mümkün olduğunca önlemektir. Burada ise tazminat alacaklısı, zararının giderilmesi için onarım sözleşmesi yapmakta ve bu sözleşmeden onarımcı lehine doğan karşılığı ödemek üzere alacak devri işlemi gerçekleştirmektedir. Devredilen alacak, zararın giderilmesinin karşılığıdır. Bu devir yapılmadığı takdirde, onarımcı verdiği onarım hizmetinin karşılığını sigorta tazminatı alacaklısından isteyecek, o da sigortacısından bu tutarı geri alacaktır. Sigorta tazminatı alacağının onarımcıya devri, sigorta tazminatı alacaklısı tarafından ödeme yapılması lüzumunu ortadan kaldırmakta ve kolaylık sağlamaktadır.

Genelge m.8 fk.1'de değinilen "malın tedariki" olasılığı hakkında şu yorumu yapabiliriz: Sigortacı zarar gören malın yenisinin veya eşdeğerinin veya bir bileşeninin, parçasının sigortalıya "aynen" sağlanması edimini üstlenmişse, bunun satın alınması ve sigorta tazminatı alacaklısına ulaştırılması için gereken tutarın zaten sigortacı tarafından doğrudan doğruya satıcıya ödenmesi lazımdır. Satıcıyla satış sözleşmesini sigortacı değil de sigorta tazminatı alacaklısının kurmuş olması durumunda ise, satış bedelini ödeme borcu bu tazminat alacaklısına aittir. Bu son halde sigortacının satış parasını karşılaması, temsilen yapılmış bir ödeme veya havale veya sigorta alacağının satıcıya devri sonucu gerçekleşmiş olabilecektir.

2021/2 sayılı Sektör Duyurusu m.2 fk.2, Genelge m.8 fk.1'de "yazılı" yapılması gereken sigortacıya yönelik ödeme isteminin mutlaka ıslak imzalı olmasının gerekmediğini, e-posta, SMS ve benzeri yöntemlerin de kullanılabileceğini; öte yandan sigortacının tazminat alacaklısı tarafından yapılan istemin doğruluk ve geçerliğini saptamak için ek doğrulama yöntemlerine başvurmasının da mümkün bulunduğunu belirtmektedir. Sektör Duyurusu'ndaki bu açıklamalar uygulamayı rahatlatma yönünde atılmış olumlu adımlardır.

Bundan başka Sektör Duyurusu m.2 fk.3, Genelge m.8 fk.1'de yer alan hizmet sağlayıcıya veya sağlık kuruluşuna "doğrudan" ödeme yapılacağına ilişkin düzenlemenin yalnızca ödemenin kime yapılacağını gösterdiğini; ödemenin tutarı, içeriği veya koşullarının Genelge'nin konusu

Sigorta tazminatı alacağının takibi, tahsili ve devrinde tazminat alıcısının hak ve yetkileri SK Ek madde 6 ile sınırlandırılmış, bu durum da birçok sorun ve aksamaya neden olmuştu. SEDDK'nın yayınladığı Genelge ve Sektör Duyurusu bu sorunları en aza indirmeyi hedefliyor.



PROF. DR. SAMİM ÜNAN

olmadığını da vurgulamaktadır. Bu da Genelge'nin yaratabileceği katı ve sınırlayıcı anlayışları önlemeye dönük bir açıklamadır.

Genelge m.8 fk1 ve fk.2 bakımından altını çizmemiz gereken husus, hizmet sağlayıcıya veya sağlık kuruluşuna sigortalının talebi üzerine doğrudan sigortacı tarafından yapılan ödemenin Genelge'de "sigorta tazminatı alacağının devri" olarak nitelenmemiş ve SK Ek madde 6 fk.2'deki devir yasağına tabi sayılmamış olmasıdır. Bunun yerinde ve uygulamanın önünü açan bir yorum olduğu kanısındayız.

Genelge m.8 fk.3, sigortacının hizmet sağlayıcıya veya sağlık kuruluşuna "Genelge m.8 kapsamında sigortacı ile hizmet sağlayıcı veya sağlık kuruluşu arasında ayrıca bir anlaşma olup olmadığına bakılmaksızın" ödeme yapılması gerektiğini vurgulamıştır.

• Uygulamada sigortacılar onarım hizmeti veren firmalarla ve sağlık kuruluşlarıyla önceden çerçeve anlaşma niteliğinde sözleşmeler yapmakta ve böylece bu kuruluşlarla aralarındaki ilişkiyi özel kurallara bağlamaktadırlar. Bu sözleşmeler çoğu halde, sigorta tazminatı alacaklılarına verilen onarım veya sağlık hizmetleri bedellerinin sigortacı tarafından hangi koşullarla hizmet sağlayıcı veya sağlık kuruluşuna ödeneceğini de düzenlemektedir. Böylece sigorta şirketi hizmet sağlayıcı veya sağlık kuruluşuna, karşı tarafı olduğu sözleşme uyarınca ödeme borcu altına girmekte ve yaptığı ödeme ile kendi borcunu (da) ifa etmiş olmaktadır. Anlaşmalı kurumla arasında sigorta tazminatı alacaklısının aldığı hizmet için anlaşmalı kuruma ödeme yapma yükümlülüğünü içeren bir sözleşme bulunan sigortacının yalnızca hizmet bedelini ödeyeceği ve bunun dışında bir ödeme yapmasının gerekmeyeceği açıktır. Burada önemli olan sigortacının bu ödemeyi hangi sözleşme uyarınca yaptığı değil, fiilen ödeme yapmış olmasıdır. Sigortacının her durumda mutlaka sigorta tazminatı alacaklısının aldığı hizmet bedelini anlaşmalı kuruma ödeyeceği gibi bir kural ve dayatma yerinde değildir.

• Buna karşılık, sigortacı ile hizmet sağlayıcı veya sağlık kuruluşu arasında anlaşma yoksa, sigortacı, sigorta tazminatı alacaklısının almış olduğu hizmetten kaynaklanan bedel ödeme borcunu yerine getirecektir. Sigortacının gerçekleştireceği ödeme yukarıda Genelge m.8 fk.1 hakkındaki açıklamalarımızda da değindiğimiz gibi hukuksal açıdan sigorta tazminatı alacaklısının verdiği ödeme yetkisine veya havale işlemine veya alacak devri işlemine dayanabilir. Sigorta tazminatı alacağının devri söz konusu olmuşsa, yine yukarıda belirttiğimiz üzere, SK Ek madde 6'nın izlediği amaç göz önünde tutularak bu devir geçersiz sayılmamalıdır. Nitekim SEDDK da haklı olarak burada SK Ek madde 6 uyarınca geçersizlikten söz edilemeyeceği kanısına varmıştır. Hemen aşağıda inceleyeceğimiz Genelge m.8 fk.4 bunu açıkça vurgulamaktadır.

Genelge m.8 fk.4 sigortacı tarafından Genelge m.8 kapsamında yapılan ödemelerin hizmet sağlayıcısına veya sağlık kuruluşuna tazminat alacağını artırıcı ya da azaltıcı nitelikte veya doğrudan yahut dolaylı herhangi bir hak veya yetki tanımadığını; bu nedenle tazminat alacaklısı tarafından sigortacıya Genelge m.8 kapsamında iletilen yazılı istemlerin SK Ek madde 6 kapsamında olmadığını" belirtmektedir.

• Kanımızca Genelge m.8 fk.4'te varılan sonuç yerindedir. Burada sigortacı tarafından hizmet sağlayıcıya veya sağlık kuruluşuna gerçekleştirilen ödeme ile sigorta tazminatı alacaklısının borcu kapatılmış olmaktadır. Sigorta tazminatı alacaklısının verdiği yetki, aldığı hizmet karşılığı hizmet sağlayıcıya veya sağlık kuruluşuna hak kazandıkları tutarın ödenmesi içindir. Onarım hizmeti sayesinde zararı giderilmiş olan sigorta tazminatı alacaklısı bir de (artık mevcut olmayan bu zarar karşılığında) sigortacıdan tazminat alacak değildir. Hizmet bedeli sigortacı tarafından ödenmeseydi, sigorta tazminatı alacaklısı bunu kendisi ödemek zorunda kalacaktı.

• Sağlık gideri bakımından da durum benzerdir: Sigorta tazminatı alacaklısı sigorta ettiren veya sigortalı, sağlık hizmetinden yararlanmış ve sağlık kuruluşuna karşı ödeme borcu altına girmiştir. Sağlık kuruluşuna olan borcunu yerine getirmeden, bu borç tutarını sigortacıdan tahsil ederek mavarlığına katma hakkı yoktur. Sigortacı sağlık giderini doğrudan sigorta tazminatı alacaklısı olan sigorta ettirene veya sigortalıya ödese idi, sigortalının sağlık kuruluşuna olan borcu sürecek ve kendisi bu tutarı sağlık kuruluşuna ödemek zorunda bırakılacaktı.

• Sigorta tazminatı alacaklısı onarım veya sağlık hizmetini almakla ve bu hizmetler karşılığında ödenmesi gereken bedelin karşılanmasını da sigortacıya yüklemekle zaten sigorta sayesinde "tazmin edilmiş" durumdadır.

2021/2 sayılı Sektör Duyurusu m.2 fk.1 uyarınca, Genelge m.8 fk.4'ün amacı sigortacı tarafından yapılacak ödemenin "hizmet karşılığı" olduğunu açıklığa kavuşturmaktır.

Kanımızca Genelge m.8 fk.4'ün vardığı sonuç doğru olmakla birlikte, verilen gerekçeye katılmak imkânı yoktur. Onarıcıya veya sağlık kuruluşuna yapılan ödemenin "tazminat alacağını artırıcı veya eksiltici nitelikte herhangi bir hak veya yetki tanımadığı" gerekçesi herhangi bir anlam taşımamaktadır. Sigortacının (tazminat alacaklısının istemi üzerine) gerçekleştirdiği ödeme duruma göre sigorta tazminatı alacaklısını temsilen veya bu alacaklının TBK m.555 vd. anlamında bir havale işlemi sonucunda veya sigorta tazminatı alacağı onarımcıya veya sağlık kuruluşuna devredildiği için yapılır. Burada üzerinde durulması lazım gelen husus, alacak devrinin söz konusu olduğu hallerde bunun SK Ek madde 6 uyarınca geçersiz sayılıp sayılmayacağıdır.

Fikrimizce SK Ek madde 6'nın amacı sigorta tazminatı alacağının hak sahibi tarafından hiç alınamamasını veya eksik alınmasını engellemektir. Onarım veya sağlık hizmetini almış bulunan sigorta tazminatı alacaklısı, zaten zararı giderilmiş durumdadır. Onarımcıya veya sağlık kuruluşuna yapılacak ödeme, onarım veya sağlık hizmetinden yararlanan sigorta tazminatı alacaklısının bu hizmeti veren tarafa karşı sorumlu (borçlu) kalmasının önüne geçmektedir. Bu ödeme sigorta tazminatı alacaklısını zarara uğratan bir ödeme değil, tam tersine onun borcunu ortadan kaldıran (yararına yapılmış) bir ödemedir. Bu ödeme yapılmadığı takdirde, tazminat alacaklısının onarımcıya veya sağlık kuruluşuna karşı aldığı hizmetin bedelini ödeme yükümlülüğü sürecektir.

Genelge m.8 fk.5, "sigortacının Genelge m.8 kapsamında yaptığı ödemelerin sigorta tazminatı alacaklısına sunulan hizmetin karşılığı olduğunu" ve "her ne isimle olursa olsun, sigorta şirketi tarafından hizmet bedeli dışında hizmet sağlayıcıya veya sağlık kuruluşuna ek ödeme yapılamayacağını" öngörmektedir. Bu fıkranın amacı (ve bununla varılmak istenen sonuç) da açık ve anlaşılır değildir. Önemli olan, sigortalının aldığı hizmet karşılığında altına girdiği bedel ödeme borcunun kapatılmasıdır. Sigortacının alacaklıya fazla ödeme yapması veya yapmaması üzerinde durmamak gerekir.

**d) Başkası Lehine Sigorta (GENELGE m.9)**

Genelge m.9 TTK 1454 kapsamında "sigorta tazminatı alacağının sigortalının muvafakati ile zararı karşılanan üçüncü kişiye ödendiğini" belirtmekte ve "sigorta sözleşmesinin mahiyeti gereği, sigortalı tarafından verilmesi gereken muvafakatin sigorta alacaklısının alacağının takibi, tahsili veya devri niteliğinde olmadığını ve bu nedenle de SK Ek madde 6 kapsamında olmayacağı" açıklamasını içermektedir. Kanımızca gerekli olmayan bir hükümdür.

**e) Özel Hükümler (GENELGE m.10)**

Genelge m.10 "yasal düzenleme uyarınca tazminat alacağının takip, tahsil veya devrine yardımcı olmakla görevlendirilen kişilerin bu görevlerini aşamayacakları" biçiminde bir hüküm getirmiştir. Böylece sigorta aracılarının, özellikle brokerlerin ve acentelerin yasada sayılan tazminatın ödenmesine yardımcı olma görevleri doğrultusunda etkinlik gösterebilecekleri diğer bir anlatışla SK Ek madde 6 hükmünün sigorta aracılarının yasal görevlerini yerine getirmelerini engellemeyeceği belirtilmiş olmaktadır. Bunun isabetli bir düzenleme olduğu kanısındayız.

**f) Tüzel Kişiler (GENELGE m.12)**

Genelge m.12 kanımızca gayet yerinde olarak "tüzel kişilerin tazminat alacaklısı olduğu hallerin SK m.6 kapsamında sayılmayacağını" belirtmektedir. SK Ek madde 6'nın gerekçesi dikkate alındığında bu maddenin amacının "gerçek kişileri korumak" olduğu açıkça saptanmaktadır. Dolayısıyla tüzel kişilerin kapsam dışında olduklarının vurgulanması çok isabetli bir yorum ve yerinde bir düzenlemedir.

**g)Emeklilik Sözleşmeleri (GENELGE m.13)**

Genelge m.13 fk.1 Bireysel Emeklilik Tasarruf ve Yatırım Sistemi Kanunu kapsamındaki sözleşmelerin ve katılımcıya sunulan programlı geri ödemelerin SK Ek madde 6'nın dışında kalacağını belirtmektedir. SK Ek madde 6 "sigorta tazminatı alacağı" ile ilgili olduğu ve istisnai nitelik taşıdığı için kanımızca genelge yerinde bir saptama yapmış bulunmaktadır.

Buna karşılık Genelge m.13 fk.2 uyarınca Bireysel Emeklilik Sistemi'nde emeklilik hakkını kazanan katılımcılar, eğer birikimlerinin "yıllık gelir sigortası sözleşmesi" kapsamında geri ödenmesini isterlerse, yıllık gelir sigortası SK Ek madde 6 kapsamında sayılacaktır. SK Ek madde 6 "sigorta tazminatları" hakkında düzenleme getirmiştir. Tazminat "zarar karşılığı" yapılan ödemedir. Bu nedenle aslında bir "tutar sigortası" uyarınca ödenmesi gereken ve zararı karşılama amacına tabi bulunmayan sigorta paralarının SK Ek madde 6'ya tabi olmayacağını kabul etmek lazımdır.

## 'SEDDK DOĞRU YÖNDE ADIMLAR ATIYOR'

S2021/1 sayılı SEDDK Genelgesi kanımızca birçok hususta yerinde değerlendirme ve yorum içermektedir. Bu Genelge'nin uygulamaya yardımcı olacağı kanısındayız.

Sigortacılık Kanunu Ek madde 6 Anayasa'nın güvencesi altındaki sözleşme özgürlüğünü gereksiz ve hukuka aykırı şekilde sınırlayan bir tepki hükmüdür ve -eğer en kısa zamanda bütünüyle yürürlükten kaldırılamayacaksa- bunun uygulama alanını mümkün olduğunca daraltmak şu aşamada yapılacak en doğru şeydir. SEDDK da yayınladığı Genelge ile bu doğrultuda adımlar atmaktadır.

Özellikle, tüzel kişilerin SK Ek madde 6 dışında olacaklarına, onarım hizmeti sağlayıcılara ve sağlık kuruluşlarına sigortacı tarafından yapılan ödemelerin devir yasağı dışında kalacaklarına, sigorta aracılarının yasal görevleri kapsamında sigorta alacaklarını takip etmelerine engel bulunmadığına ilişkin saptamalar çok yerindedir ve uygulamada gözlemlenen duraksamaları ortadan kaldıracaktır.

Kanımızca "sigorta tazminatı" deyimi yalnızca zarar sigortalarıyla sınırlı tutulabilir ve böylece SK Ek madde 6'nın alanı daha da daraltılabilirdi. Bundan başka, sigorta tazminatı alacağının henüz doğmadığı riziko öncesindeki safhada, ileride ortaya çıkabilecek sigorta alacağına ilişkin güvence sağlama amaçlı devirlerin de SK Ek madde 6 dışında kalacağı kabul edilebilir.

Son olarak belirtelim ki SK Ek madde 6, sigorta alacağının kullanılan bir bireysel kredinin güvencesi olarak rehnedilmesine engel oluşturmamaktadır.



MEHMET MURATOĞLU
*mehmet@etkinyonetim.com*

# *COVID sonrası iş modelleri ve rekabetçi stratejiler...*

**REKABETÇİ** strateji alanında işletmelerin çoğu, çalışma yöntemlerinde farklılık arayışlarına yönelmektedir. Pandemi şartlarının belirginleştirdiği ve çalışma ortamlarında zorunlu hale gelen değişim koşullarına uyum sağlama, karar vericilerinin önünde çözümlenmesi gereken bir sorun haline gelmiştir.

Yaşanılan belirsizliğin etkisi altında kalan geleceğe dönük hedeflerdeki sapmalar ve finansal özgürlüğün önceki dönemlere göre daha da kısıtlanıyor olması, işletmeleri radikal kararlar almaya zorlamaktadır.

Bugünlerde, büyük kuruluşların mevcut koşulları dikkate alarak kararlaştırdığı hibrit (Karma) çalışma yöntemleri, gelecekte işletmelerin organizasyon yapılarını ve stratejik planlarını yeniden gözden geçirmeye itmektedir. Pandemi şartlarının zorunlu kıldığı toplumsal ihtiyaçlardaki farklılıklar ve paydaşların beklentilerindeki değişiklikler organizasyonların amaçlarında ve rekabetçi stratejilerinde de değişime sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra, zorlaşan pazar koşullarında organizasyonlar, kâr amacı gütsün veya gütmesin, değişen süreçlerdeki doğal işleyişe hizmet eden yeni formlara dönüşmek durumunda kalacaklar. Bu değerlendirmeler etrafında sormamız gereken kritik soru, COVID sonrası, rekabet stratejilerinin ortaya konduğu pazarlarda, iyi bir performans elde etmek için, hibrit rekabet stratejilerinin geliştirilmesi uygun olacak mı? sorusudur.

COVID sonrası, ekonomilerde iş modeli yeniliklerinin artan çeşitliliğine ve bunların topluluk, iş büyümesi ve sürdürülebilirlik üzerindeki etkilerine ilişkin, hem deneyimsel hem de bilgi eksikliği bulunmaktadır. Çalışanlardan ve müşterilerden gelen güven temelindeki değişimler ve algılanan değer yaratmadaki değişimler, özellikle daha ilgili müşterilerde görülmektedir. Oluşan yeni sorunlarla birlikte, bu değişimlere çözümler üretmek için bir araya getirilen ekiplerdeki uyum gayreti ve tedarik zincirlerinin kısaltılmasındaki yenilikçi yaklaşımlar yeni stratejik planlar içinde öncelikli konular haline gelmiştir.

COVID salgını şirketlerin iş yapma şeklini de önemli ölçüde değiştirmiş bulunmaktadır. Bundan dolayı, iş dünyasında, COVID sonrası yenilenmede, işletmelerin kendi aralarında daha yüksek düzeyde işbirliğine ihtiyaç duyacakları kesindir. Tabii ki bu yenilenme aşamasında işletmelerin kendi aralarında oluşturacağı rekabetçi işbirliğinde rekabetçi etiğine dikkat etmek zorunda oldukları da ayrı bir gerçektir. Ayrıca işletmeler, kurumsal sürdürülebilirliklerini iyileştirmek için büyük çabalar gösterseler de, COVID önlerinde hala zorluk çıkarmaya devam edecektir.

Sonuç olarak, iş modellerinde yenilenmenin ve değişimin zorluğu, özellikle küresel krizler ve iç pazarlardaki istikrarsızlık bağlamında görünecektir.

Boom times denilen patlama dönemlerinde olduğu gibi, COVID sonrası, çoğu işletme iş hacimlerini beklenmedik bir şekilde artıracağı ve kârlarını fazlasıyla yükselteceği kaçınılmazdır. Ancak ülke ekonomilerde alınacak beklenmedik kararların, şirketlerin ayakta kalmalarını zorlaştıracak olması varsayımını da ayrı bir risk faktörü olarak öngörmek gereklidir. COVID sonrası işletmelerin iş modellerinde farklı arayışlar içinde bulunmaları ve teknolojik yeni uygulamalara gitmeleri, tüm paydaşlar için maksimum değer yaratan bir yöntem olacaktır.

COVID-19 salgınında, çeşitli faaliyet sektörlerindeki şirketlerin bazıları, yeni iş modellerini benimsemek zorunda kaldı ve dijital kanallar aracılığıyla ürün sunma konusunda kendisinde güçlü bir baskı hissetti. Buna bağlı olarak şirketler köklü değişimler yaşayarak, çok kısa sürede dijital teknolojilere dayalı çözümler uyguladı. Uygulamaya alınan yeni iş modellerinde, dijital dönüşüm, gelişmiş teknolojilerin birleşimi ve fiziksel ve dijital sistemlerin entegrasyonu ile karakterize edilmektedir. Buna bağlı olarak, kuruluşlar kaçınılmaz olarak dijital dönüşüm yolunda ilerlemektedir. Ancak, işletmelerin çoğunluğunun bu değişime hazır olup olmadıkları, önümüzde önemli bir soru olarak karşımızda durmaktadır. Şirketlerin, faaliyetlerinde ve iş akışlarının oluşturulması süreçlerinde gerçekleştirdiği dijital dönüşümündeki zorluklarla yüzleşmeye hazır olup olmadıkları henüz tam olarak bilinmemektedir. COVID sonrası, dijitalleşme süreçlerinin çıktısı olarak, müşterilere yanıt kapasitesini optimize etmek, şirketi daha çevik hale getirmek, daha organik yapılara yatırım yapmak ve standardizasyon ve otomasyonu güçlendirmek gerekir.



Teknoloji haberlerimiz, kardeş yayınımız LOG dergisinden alınmaktadır.

## Yeni nesil Huawei Akıllı Tartı 3 Türkiye'de satışa çıktı

Sağlık bir yaşam için hazırlanan Huawei Akıllı Tartı 3, artık Türkiye'de de elde edilebiliyor. 299 TL fiyatıyla satışa çıkarılan Huawei Akıllı Tartı 3, firmanın Türkiye'deki en yeni sağlık ürünü olarak ses getirdi. Şirketten yapılan açıklamaya göre Akıllı Tartı 3, vücut ağırlığı, vücut kitle indeksi, yağ oranı, iskelet kası kütlesi ve bazal metabolizma hızı gibi 11 ana vücut göstergesini ölçüyor. Huawei TruFit vücut kompozisyonu modeli ile Akıllı Tartı 3 etkileyici bir doğruluk seviyesine ulaşıyor. Ölçek aynı zamanda indeks analizi raporları sağlıyor. Kullanıcıların Huawei Health uygulaması aracılığıyla verilerine erişmelerine olanak tanıyan Akıllı Tartı 3; ağırlık, vücut kitle indeksi, vücut yağ oranı, yağsız kütle, iskelet kası kütlesi, vücut su yüzdesi, protein, kemik mineral içeriği, viseral yağ seviyesi, bazal metabolik oran ve kalp atışı dahil olmak üzere 11 farklı temel sağlık göstergesini izliyor. Bu sayede kullanıcıların egzersizlerinin sonuçlarını gün be gün ortaya koyan ve vücutlarındaki değişimleri detaylı olarak raporlayan bir sağlık asistanı olarak görev yapıyor.



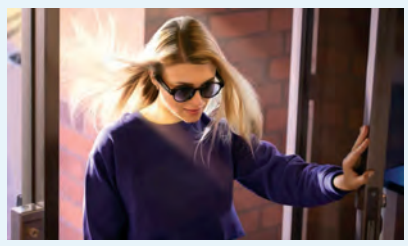


## Xiaomi Mi 360 Derece Güvenlik Kamerası 2K Pro Türkiye'de satışta

Xiaomi Mi 360 Derece Güvenlik Kamerası 2K Pro, artık Türkiye'de de resmi distribütör garantili olarak elde edilebiliyor. 2K çözünürlükte kayıt yapabilen ürün, 2.4 GHz yanında 5 GHz WiFi desteğiyle beğeni topluyor. Ortam içerisinde otomatik insan algılama yapabilen cihaz, hareketli kamerasıyla 360 derece dönerek toplu bir koruma sağlayabiliyor. Gizlilik için istenmediği durumda kamera lensini gizleyebilen ürün, bünyesinde çiftli mikrofon sistemi de barındırıyor. Ürün için 60 euro Avrupa fiyatı belirlenmiş durumda. Bu model artık Türkiye'de resmi distribütör garantili olarak 449 TL fiyat etiketiyle elde edilebiliyor.

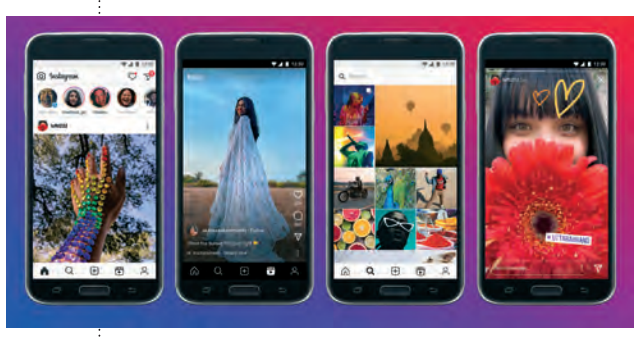
## Razer Anzu akıllı gözlük tanıtıldı

Oyun aksesuarı pazarının büyük isimlerinden Razer, ürün gamına sürpriz bir ürün daha ekledi. Tanıtımı geçtiğimiz ay gerçekleştirilen Razer Anzu akıllı gözlük, firmanın 200 dolarlık en yeni ürünü olarak ses getirdi. Bu gözlük iki farklı tasarımda (dikdörtgen ya da yuvarlak) geliyor. Bünyesinde gizli bir hoparlör sistemi yer alan ancak ekran olmayan Anzu, bu sayede Bluetooth üzerinden bağlandığı cihazlardan müzik çalabiliyor. Ürün, göze zararlı mavi ışığı filtreleyebiliyor ve istenirse güneş gözlüğü olarak kullanılabiliyor. Çünkü gözlüğü kutusundan saydam ile karartılmış olmak üzere iki farklı lens takımı çıkıyor. Bünyesindeki dokunmatik kontrol altyapısı ile rahatlıkla yönetilebilen ve dijital asistanlara bağlantı kurabilen akıllı gözlük, 5 saatlik bir pil ömrü getiriyor ve yağmurdan etkilenmiyor.



## Instagram Lite kapsama alanını genişletti: 170 ülkeye geldi

Sosyal medyanın merkezinde yer alan Instagram, Android tarafına özel Instagram Lite uygulamasını 170 ülkeye getirdi. Instagram Lite uygulaması düşük seviye Android cihazlara odaklanıyor ve ilk olarak da Hindistan merkezli olarak kullanıma çıkmıştı. Şimdiyse uygulama 170'den fazla ülkede de kullanılabilir hale geldi. iOS tarafında şimdilik mevcut olmayan, ileride de gelmesi çok fazla beklenmeyen uygulama, Türkiye'de de kullanılabiliyor. Lite uygulamada TikTok kopyası Reels özelliğinin de aktif olarak sunulduğu aktarılıyor. Sadece 2 MB boyutu bulunan uygulama, çok fazla eksiği olmadığı için birçok kişinin hoşuna gidecek özelliklere sahip.



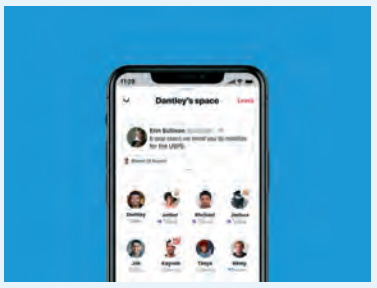


# Otomobil pazarının liderlerinden Porsche imzalı iki elektrikli bisiklet modeli satışa sunuldu

Elektrikli otomobil pazarında Taycan ile büyük ses getiren Porsche, elektrikli bisiklet tarafını da unutmadı. Firmanın bisiklet pazarına dahil ettiği iki seçeneği de modern bir görünüme sahip. eBike Sport ve eBike Cross isimlerindeki bisikletler ortak olarak tam süspansiyon sistemlerine sahip ve karbon fiber gövdeler üzerine kuruluyorlar. Taycan Cross Turismo'nun arkasında taşınabilen bisikletler, Porsche'nin geliştirdiği bir aktarım/motor altyapısı kullanmıyor. eBike Sport modelini normal yola, eBike Cross modelini ise araziye özelleştiren üretici, bisikletlerde yine Shimano imzalı vites sistemleri kullanıyor. Yerleşik olarak Porsche logosu ve LED aydınlatma taşıyan bisikletler, disk frenler üzerine kuruluyor. Maksimum hızları yasal 25 km/s olan bisikletler, yetkili satıcılarda 3 farklı gövde boyutuyla alınabilecek bilgisi de veriliyor. Kişilerin yurt dışında eBike Sport için tam 10 bin 700 dolar, eBike Cross içinse 8 bin 549 dolar verilmesi gerekiyor. İki bisiklet de firmanın otomobilleri gibi kısıtlı kitleye hitap ediyor.

# Twitter'da atılan ilk tweet 2.5 milyon dolara satın alınıyor

Sosyal medyanın karakter limitli platformu Twitter, yeni bir durumla gündeme geldi. Twitter'da atılan ilk tweet milyon dolara satılıyor. Twitter'da mevcut CEO Jack Dorsey tarafından 2006 yılında atılan ilk tweet, Cryptoland'in ve Bridge Oracle'ın CEO'su Türk asıllı Sina Estavi tarafından tam 2.5 milyon dolara satın alınıyor. Valuables platformu üzerinde direkt olarak Jack Dorsey tarafından başlatılan açık artırma devam ediyor. Ancak kimsenin ilk tweet için 2.5 milyon dolardan fazla vermesi beklenmiyor. Jack Dorsey tarafından atılan tweet "NFT" temelinde satışta. NFT ya da açılımıyla "non-fungible tokens / eşsiz token", şu şekilde tanımlanıyor: "Eşsiz token (NFT) blockchain üzerinde benzersiz bir varlığı temsil eden kriptografik bir token türüdür. NFT'ler dijital varlıklar ya da gerçek dünya varlıklarının tokenlaştırılmış versiyonları olabilir. NFT'ler birbirlerinin yerine geçemediği için dijital dünya dahilinde orijinallik ve mülkiyet ispatı olarak kullanılabilir." NFT ile kişililer şarkıların, hatta animasyonların dahi dijital sahipliğini alabiliyor ya da satabiliyor. Twitter içerisinde atılan ilk tweet'in sahibi olacak Sina Estavi, gündeme gelerek ses getirmeyi başarmış görünüyor.




# Clubhouse rakibi Twitter Spaces için tarih verildi

Clubhouse rakibi Twitter Spaces için Android testleri için bir adım atılmıştı. Şimdi ise servisin herkese açılacağı tarih verildi. Sesli iletişime odaklanan son dönemin popüler uygulaması Clubhouse, pazarda yeni bir dönemi başlattı. Bu yeni dönemin bir oyuncusu da 2020'de tanıtılan Twitter Spaces olacak. Başta sadece iOS tarafında test edilen özellik, Android tarafında beta sürecine girmişti. Bu servis Nisan ayı itibarıyla herkes için tam haliyle kullanımda olacak. "Spaces" kişilerin Twitter'daki takipçileriyle sesli iletişim kurmasına / sohbet etmesine imkan tanıyor. Hesap sahipleri bu özellikte sesli sohbet yapmak istediği kişilerden özel bir alan oluşturuyor.

# 90 Hz ekranlı ve 8 megapiksel selfie kameralı Samsung Galaxy M12 tanıtıldı

Teknoloji devi Samsung, ürün gamına bu sefer Samsung Galaxy M12 modelini ekledi. Samsung Galaxy M12, firmanın damla çentikli, sınıfına göre dikkat çekici bir tasarımı olan en yeni modeli. Bağlantı için USB-C kullanan ve 3,5 mm kulaklık girişini taşıyan telefon, üç farklı renkte elde edilebiliyor. Teknik olarak bakarsak cihaz 6,5 inç 720×1600 piksel PLS TFT LCD ekran üzerine kuruluyor. Ekranıyla 90 Hz yenileme hızı sunan telefon, önüne 8 megapiksel selfie kamerası konumlandırıyor. Arkada ise 48 megapiksel ana +5 megapiksel ultra geniş açı +2 megapiksel makro +2 megapiksel derinlik kameraları bir araya geliyor. 15W hızlı şarj destekli 6.000 mAh piliyle yüksek bir kullanım ömrü getiriyor. İlk olarak Hindistan merkezli olarak tanıtılan ancak daha sonra Türkiye gibi pazarlarda da satılacak izlenimi oluşturan Galaxy M12, 151 yurt dışı fiyatına sahip. Modelin üst versiyonu ise 193 dolar seviyesinde.





FAZIL KARAMAN
*f.karaman@fkymm.com*

# *Sigorta ve reasürans şirketlerinin KDV tevkifatı sorumluluğu*

**7 ARALIK** KDV Genel Uygulama Tebliğinde yapılan değişiklikle sigorta ve reasürans şirketlerine 1 Mart 2021 tarihinden itibaren yurtiçinden mal ve hizmet alımlarında kısmi KDV tevkifatı yapma yükümlülüğü getirilmiştir.

Değişiklik öncesinde, sigorta ve reasürans şirketlerinin kısmi KDV tevkifatı yükümlülüğü olmayıp, KDV tevkifatını sadece tam tevkifata tabi işlemlerde uyguluyorlardı. Bu ise; genellikle yurt dışından alınan hizmetlerden oluşmaktaydı. (Payları Borsa İstanbul'da işlem gören şirketler gibi genel uygulama tebliğinde özel olarak sayılan bazı kurumlar içine dahil olan sigorta şirketleri bu nitelikleri dolayısıyla değişiklik öncesinde de belirlenmiş alıcı olarak tebliğde sayılan mal ve hizmet alımlarında kısmı tevkifat yapıyorlardı).

Sigorta ve reasürans şirketleri, genel uygulama tebliğinde "KDV mükellefi olsun olmasın belirlenmiş alıcılar" arasına dahil edilmiştir. Bu nitelikleriyle de; genel uygulama tebliğinde belirlenmiş alıcılar için sayılan mal ve hizmet alımlarından ilgili alımlar için belirlenen oranlarla kısmi KDV tevkifatı yaparak sorumlu sıfatıyla bu vergiyi beyan edecek ve ödeyeceklerdir.

Diğer taraftan, genel uygulama tebliğinde yapılan diğer bir değişiklikle de; sigorta ve reasürans şirketlerine tebliğde özel olarak belirlenmeyen diğer bütün hizmet alımlarından da KDV tevkifatı yapma sorumluluğu getirilmiştir.

Kısmi tevkifat uygulaması karmaşık bir yapıya sahiptir. Tebliğde; alınan mal ve hizmet çeşidine bağlı olarak 2/10, 3/10, 4/10, 5/10, 7/10 ve 9/10 gibi tevkifat oranları mevcuttur.

Bazı durumlarda; hizmet sırasında malzeme, yedek parça vs. kullanılmışsa bunların da hizmet bedeli içinde tevkifata tabi tutulacağı tebliğde belirtilmiştir. (Örneğin; makine, teçhizat, demirbaş ve taşıtlara ait tadil, bakım ve onarım hizmetleri) Personel servisi ve karayoluyla yük taşımacılığında taşıma işini alan firmanın bu işi alt yükleniciye yaptırması hali tevkifat açısından özellik arz etmektedir. Şöförlü araç kiralamalarında aynı faturada iki farklı tevkifat oranı uygulanması gerekebilir. Avukatın vermiş olduğu hizmetin türüne göre 9/10 yada 5/10 gibi farklı oranlarla tevkifat uygulanacaktır. Sigortalılarla ilgili olarak hastanelerin, anlaşmalı tamir servislerinin sigorta şirketlerine düzenledikleri faturalar, sigortalının hasarlı araç veya eşyasını tamir ettirerek tamirciden aldığı faturaya istinaden sigorta şirketine yansıtma faturası düzenlediği durumlarda KDV tevkifatı açısından ne şekilde hareket edilmesi gerektiği yönünde tereddütler mevcuttur. SGK ile anlaşmalı hastanelerin SGK'ya sigortalılar için düzenledikleri faturalarda KDV tevkifatı olmayacağı yönünde verilmiş olan özelgedeki yaklaşımdan hareketle yukarıda sayılan diğer işlemlerde de tevkifat uygulanmaması gerektiği söylenebilirse de yazımızın kaleme alındığı tarih itibarıyla vergi idaresinin olaya bakış açısı henüz belli değildir.

Alınan mal ve hizmetin tebliğde sayılan tevkifata tabi işlemler kapsamına girip girmediği, giriyorsa hangi işlem türüne dahil olacağının belirlenmesi önemlidir. Zira, tevkifata tabi bir işlemde tevkifatın yapılmamış olması, yada tebliğde bu alım için belirtilen oran yerine daha düşük bir oranın uygulanması durumunda vergi sorumlusu adına cezalı tarhiyat yapılacaktır.

Tersi durumda ise, yersiz yapılan tevkifatın düzeltilmesi gerekecektir.

Tevkifata tabi bir hizmetin bedelinin sonradan azalması (fiyatta indirim, dövizli işlemlerde kur düşmesi gibi) halinde ne şekilde hareket edileceği genel uygulama tebliğinde örneklerle açıklanmıştır. Ancak, bunlar her iki tarafın da KDV mükellefi olmasına göredir. Sigorta şirketleri KDV mükellefi olmadığından bu gibi durumlarda düzeltme işleminin ne şekilde yapılması gerektiği hususunda tereddütler bulunmaktadır.

Vergi idaresinin; sigorta ve reasürans şirketlerinin KDV tevkifatı açısından karşılaştıkları tereddütlü hususları açıklığa kavuşturan yazılı görüşüne ihtiyaç bulunduğu kanaatindeyiz.



EBRU GÜRTAN
*ebru@egmc.co*

# *Çalışan kadın olmayı anlamak*

**MART** ayı Kadınlar Günü diye adlandırığımız bir günü içinde barındırır. Neden Kadınlar Günü olduğunu senelerce anlayamadım. Bir genç kız olarak çok şanslı şartlarda büyüdüm. Kadınlar Gününü de dolayısıyla anlamam zaman aldı. Hayat getirdikleriyle her şeyi yaşımız ilerledikçe anlamamıza yardımcı oluyor.

Yurt içinde ve yurt dışında en iyi okullarda okudum. İyi okullarda okumamın tek bir kötü tarafı oluyor: Fanustaki gibi bir yaşamı, hatta ütopyayı öğrenip yaşıyorsunuz. Hele benim gibi bir aileden geliyorsanız, hayat daha da sanallaşıyor. Kadınlar erkek aynı şartlara sahip olmalı düşüncesi bütün bedeninizi sarıyor. Halbuki gerçek hayat "hiçbir zaman" kadına aynı şartları sağlamıyor.

İş dünyasına adım attığımda bir bankanın dış ilişkiler bölümünde çalışmaya başladım. Yurtdışından sağlanan finansmanlar için Türkiye'nin gelişmekte olan ve gelecek sağlayan bir ülke olduğunu anlatmanın en kolay yolu, Türkiye'deki ortalama yaşın 30'un altında olduğunu söylemek, istenilen uzun vadeli finansmanı almaya yetiyordu. Genç nüfus, ekonominin gelişmesi, orta direğin güçlenmesi ve gelişmiş ülkelerdeki gibi zengin kesimden daha güçlü hale gelmesi anlamına geliyor. Bu da uzun vadede dengeli ve güvenilir bir ekonomi ve yaşam demek. Eğer son bir değişimle Huxley'in romanındaki gibi bebekler laboratuvarda yapılmaya başlanmadıysa, kadınlar geleceği hem doğuracak hem yetiştirecekler. Ekonomik kavramlar arasındaki en basit gösterge bile bunu işaret ediyor. Kadının genç nesiller yetiştirmedeki önemini düşününce ve uluslararası piyasalardaki en önemli gösterge olduğu düşünülürse, Türkiye'de halen kadının önemi küçümseniyor.

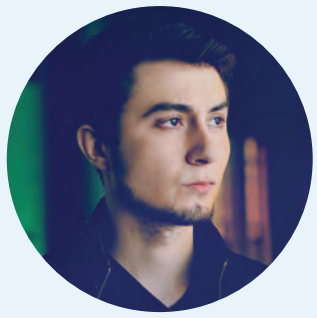
İş hayatında ilerledikçe, sigorta dünyasına adım attım. Sigorta yurtdışında erkeklerin egemen olduğu bir sektör. Uluslararası şirketlerde çalıştığımdan 20'li yaşlarımın sonunda yurtdışına toplantılara gittiğimde tek kadın ben olurdum. Ben rahatsız olmazdım ama çevremdeki bütün erkekler rahatsız olurdu. Esprilerini yapmaz, hikayelerini anlatamazdı. Birçoğu benim neden olarada olduğuma anlam veremezdi. Çocuk sahibi olduğumda ise beni çok iyi tanıyanlar bile, beni ilk gördüklerinde hep şu soruyu sorarlardı: Sen buradasın, kızın kiminle? Tabii, benim boşanmış olduğumu da biliyorlardı. Bunu sordukları dönemde şirketin 53 ülkedeki operasyonlarının tek kadın Ülke CEO'suydum. Kadın olarak bu pozisyonda olduğunuzda, diğerlerinin bir kere söylediğini benim 5 defa tekrarlamam gerekiyordu. Kadın olmak zaten zor, başarılı kadın olmak daha zor.

Sadece Türkiye'de değil, dünyanın her yerinde kadın hakları hep sorun. Bütün kültürler, bütün dinler; hepsi erkeklerin egemenliğinde bir düzen üzerine kurulu. Bütün değerlerimiz ve bakış açılarımız da bunu takip ediyor. Bütün kültürlerin hatta annelerin erkek çocuklara yaklaşımını düşününce, bence bulunduğumuz durumu çok da şaşırtıcı bulmuyorum.

Kadına aynı şartları vermeye çalışan sigorta sektörü, bir vitrin edasıyla kadına yer açmaya çalışıyor. Türkiye bu konuda diğer gelişmiş ülkelerden çok daha iyi bir yerdeydi. Günümüzde bu konuda da bir gerileme gözlemliyorum. Avrupa ve Amerika yeni atamalar yapıyor. Hem yönetim kurullarında hem önemli görevlerde, ancak bunlar da yeterli değil. Kabullenme ve eşitlik konusunda halen kaplumbağa hızıyla ilerleniyor.

Türkiye'de Kadınlar Günü olarak geçen gün, birçok ülkede ve Avrupa ülkelerinde Kadınlar Ayı olarak yerini alıyor. Kadınların eşit haklara sahip olduğu bir dünyaya yaklaşabilmemiz için bence bir ay bile yeterli değil.





### TUĞKAN

Genç sanatçı Tuğkan, 'Kusura Bakma' ile kısa süre içerisinde müzik listelerinin ilk sırasına adını yazdırdı ve geniş bir hayran kitlesine ulaştı.



### OLIVIA RODRIGO

Ünlü televizyon şovu 'High School Musical'ın yıldızlarından Olivia Rodrigo ilk şarkısı 'Drivers License' çıkar çıkmaz müzik listelerinde bir numaraya yerleşti.

### YERLİ

**1- Kusura Bakma** - Tuğkan
**2 - Seni Dert Etmeler** - Madrigal
**3 - Islak Kum** - Contra
**4 - Gece Gündüz** - Murda ft MERO
**5 - Hepsi Geçiyor** - Oğuzhan Koç
**6 - Uzaklara Savrulalım** - Perdenin Ardındakiler ft Mark Eliyahu
**7- Dünyadan Uzak** - Pinhani
**8 - Bir Sebebi Var** - İkilem
**9 - Seni Öptüğüm Sokak** - Tuğçe Kandemir ft Eypio
**10 - Allah'ından Bul** - Ezhel

### YABANCI

**1 - Drivers License** - Olivia Rodrigo
**2 - Save Your Tears** - The Weeknd
**3 - Telepatía** - Kali Uchis
**4 - Leave The Door Open** - Bruno Mars ft Anderson .Paak
**5 - Astronaut In The Ocean** - Masked Wolf
**6 - What's Next** - Drake
**7 - Blinding Lights** - The Weeknd
**8 - Dákiti** - Bad Bunny ft Jhay Cortez
**9 - Hold On** - Justin Bieber
**10 - Calling My Phone** - Lil Tjay ft 6LACK

Kaynak: Spotify



## Gerçekten İstiyor musun?

*Anette Inselberg*

Bir işin olsun istiyorsun. Çocuğun olsun istiyorsun. Evin, araban olsun istiyorsun.
Dileklerin gerçek olsun istiyorsun. Peki, bütün bu isteklerinin gerçekleşmesi için neler yapıyorsun? İsteklerin öyle büyük ve gerçekleşmesi zor şeyler değil üstelik... Madem öyle neden olmuyor diyorsun değil mi? Çünkü mühim olan ne istediğin değil, onu gerçekten isteyip istemediğin... Şimdi düşün bakalım: Gerçekten istiyor musun? Cevabın evet ise harekete geç. Çünkü evren işbirliği yapmak için seni bekliyor. Hayallerine sesini duyur. Onları beklediğini bilsinler.




488 sy. 29.40 TL

## Bir Narsisin Gölgesinde On İki Ay *Fikret Yıldırım*

Üstün meziyetlere sahip olduğuna inanan bir adam... Dışarıdan bakınca belki de birçok kadının sahip olmak isteyeceği bir erkek... Bu güçlü narsis karakterin gölgesinde yaşamaya mahkûm âşık bir kadının kendi gibi kalabilmesi mümkün değil. Hayatındaki insanların kişiliklerini, özgünlüklerini ve varlıklarını yok eden narsis bir adamın cenderesinde sıkışıp kalan ve gücünü yitirmekte olan genç bir kadının kişilik mücadelesinin romanıdır Bir Narsisin Gölgesinde On İki Ay...




168 sy. 14.40 TL

## İbni Haldun Coğrafya Kaderdir *Mesud Topal*

Tunus, Fas ve Mısır'da görev yaptığı zorlu dönemlerde İbni Haldun, adını tarihe yazan yedi ciltlik dünyaca ünlü eseri Mukaddime'yi siyasetten çekildiği yıllarda kaleme almıştır. Coğrafyanın insan üzerindeki etkilerini siyasi ve fiziki açıdan derinlemesine incelediği çalışmaları sayesinde zaman ve mekân ötesi bir tespit gerçekleştirmiştir aynı zamanda. "Yaşadığı yerin havası, nemi insan sağlığına etki eder" diyen İbni Haldun'un sadece tarihçiliği üzerine değil, düşünceleri ve felsefesi üzerine de kaleme alınan bu kitapta ilme adanmış bir zihnin düşünce ve fikir disipliniyle de tanışacaksınız.




120 sy. 10.20 TL



## ARTIK BİR DAVAN VAR

Pr ajansında çalışan Bay K. bir markayı parlatmanın yollarını araya dursun, savcılık makamındakiler onun hayatını karartacak bir hikâyeyi başlatıyor. Serüveninde ona kız kardeşi Melek eşlik ediyor. Abisi, adalet sarayının sisli puslu koridorlarında umutsuzca yolunu bulmaya çalışırken, Melek ona farklı yollar sunuyor.




## KIŞ MASALI

Tiyatro eserlerinden bölümlerin seslendirildiği "İş Sanat Okuma Tiyatrosu" Kış Masalı ile devam ediyor. William Shakespeare'in "Kış Masalı" eserinden bölümleri Ufuk Tevge, Özge Erdem ve Alican Altun seslendiriyor. Okuma Tiyatrosunda seslendirilen tüm eserleri sezon boyunca İş Sanat'ın sosyal medya hesaplarından izleyebilirsiniz.



## HE-GO

Herkesin He-go olarak tanıdığı Çetin, evinde gelen bir teklifle yeni rolüne hazırlanmaktadır. Evin yerleşiklerinden, eski karısı Saffet'e inat, evine bir hayranını misafir edeceğini duyurarak prova sürecini hızlandırmak ister. Piyango Ersin'e vurmuştur. Çetin, Saffet ve Ersin arasındaki bu tuhaf karşılaşma, gerçek bir tanışmaya dönüşür.




## TANIŞTIRAYIM SERİSİ: ARP

"Tanıştırayım" serisine "arp" konuk oluyor. Tarihte ilk olarak Sümerler'de görülen dünyanın en eski enstrümanlarından "arp"ı Pınar Sivritepe anlatıyor. Ortaya çıkış tarihi çok eski olmasına rağmen günümüzde kullanılan pedallı arpa 1810 yılında ulaşıldı. İlgili videoya karekodu okutarak ulaşabilirsiniz.




## CAHİT SITKI TARANCI ŞİİR DİNLETİSİ

Türk edebiyatının önemli isimlerinden Cahit Sıtkı Tarancı'nın şiirleri izleyicisiyle buluştu. Atilla Birkiye'nin hazırladığı, Mehmet Birkiye'nin sahneye uyarladığı ve Serdar Yalçın'ın müzik yönetmenliğini üstlendiği dinletide, Tilbe Saran, Metin Belgin, Bülent Emin Yarar ve Hakan Gerçek şiirleri, Şevval Sam ise şarkıları seslendirdi.



## PATRON

Çocukluk arkadaşı olan iki kafadar Sadık ve Okan birlikte Patron adı verdikleri bir mafya lideri için çalışmaktadırlar. Patron'un ölüm talimatı verdiği birini öldürürler, fakat yanlış kişiyi öldürdüklerini fark ederler. Patron'un gazabından çok korkan iki kafadar, Patrona gidip durumu kendi ağızlarından anlatmak isterler. 'Patron' tiyatro oyununa yan tarafta yer alan karekodu okutarak ulaşabilirsiniz.

FARUK ÖMRÜUZAK
fomruuzak@yahoo.co.uk



# Değişim Rüzgârı 3

**BİLİNDİĞİ** gibi, hemen hemen aynı yıllarda doğmuş, aynı çağın şartları altında yaşamış ve dolayısıyla birbirine benzer özellikleri taşıyan ve yaşamış oldukları çağın kendilerine yüklediği aynı sorumluluklarla yetişmiş kişiler topluluğuna 'Kuşak' deniliyor.

Bundan önceki iki yazımda bu kuşakları ele almış; 'Sessiz Kuşak' olarak bilinen 1927-1945 yılları arasında doğanlardan başlamış ve konuyu benim de aralarında bulunduğum 1946- 1964 yılları arasında doğan ve 'Baby Boomer' olarak adlandırılan 'Bebek Patlaması Kuşağı'na kadar getirmiştik. Istatistiksel olarak bu kuşağın ortalama doğum yaşını 1955 olarak kabul edersek, kuşağın hayattaki temsilcileri şimdi ortalama 66 yaşında. Sigortacı gözüyle mortalite '(ölüm) tablolarına baktığımızda, bu kuşağın son temsilcileri olan bizler de yavaş yavaş oyunun sonuna gelmiş gibi görünüyoruz. Ben demiyorum, istatistik söylüyor; ülkemizde kullanılan mortalite tablolarına göre, ortalama ölüm yaşı erkekler için 69, kadınlar için 72 olarak belirlenmiş. Yani kadınların, kocalarının helvalarını yeme ihtimali biraz daha yüksek.

Maalesef sayımız azalıyor. COVID-19 da sayımızın azalması için elinden geleni ardına koymuyor. COVID'den korunmamız için alınan tedbirler ise hürriyetimizi kısıtlamaktan öteye geçmiyor; COVID, istatistikleri haklı çıkartmak için bildiğini okuyor. Dünya Sağlık Örgütü'nün açıkladığı yeni yaş dilimi listesine bakarsak bizler artık orta yaşlı sayılıyoruz. Amerika'da yapılan bir araştırmaya göre bir kişinin en üretken yaşının 60 ile 70 yaş arasında olduğu söyleniyor. Bunların hepsi, bana göre züğürt tesellisi... Gerçek olan şu ki yavaş yavaş sona yaklaşıyoruz.

Rahmetli Tuncel Kurtiz'in dediği gibi bizler dünyayı değiştireceğimizi zannetmiştik, değiştiremedik ama şükürler olsun ki dünya da bizi değiştiremedi. Ne mutlu ki bizden önce gidenler de değişmeden gittiler.

Son gidenlerden biri de, sevgili dostum, değerli meslektaşım Timuçin Alpay. Maalesef, bizim kuşağın bütün iyi vasıflarını taşıyan sevgili kardeşim Timuçin'i Mart başında kaybettik. Timuçin'in mesleki niteliklerini anlatmamın gereği yok. Hepimiz kendisinin ne kadar usta bir meslek adamı ve eğitimci olduğunu biliyoruz. O mesleğinin en iyilerindendi, ama bunun ötesinde, iyi bir aile babası, değerli bir dost ve benim için bir kardeşti. Hiç bir şeyin ölmediği, her şeyin yaşadığı inancıyla Timuçin Kardeşime Allah'tan rahmet, kederli ailesine sabır ve metanet, sigorta camiasına başsağlığı diliyorum. Nurlar içinde yat kardeşim.

Bu dünyadan kimler geldi, kimler geçti, kimler gelecek?

Biz gelelim bizden sonraki kuşaklara. Kim bunlar? X, Y, ve Z kuşakları. Sanki üç bilinmeyenli denklem gibi...

X Kuşağı, 1965-1979 yılları arasında doğan geçiş dönemi çocuklarından oluşuyor. İlk kez Douglas Coupland'ın 1950'lerin sonlarında ve 1960'larda doğan nesil hakkında yazmış olduğu 'Hızlandırılmış Kültür İçin Hikayeler' adlı romanında ele alınmış. Kendilerinden bir önce gelen kuşak ile sonrasında gelen kuşağa göre nüfusları biraz daha az. Birbirinden çok farklı bu iki kuşak arasında kaldıkları için kendilerine "ortanca kuşak" da deniyor. Duygulu ve anlayışlı insanlardan oluşan bu kuşağın özellikleri şöyle; şüpheci, rekabetçi, kurallara uyumlu otoriteye karşı kısmen saygılı bir kuşak. İş sadakatleri yüksek olan bu kuşak temsilcileri daha iyi yaşamak için çalışma anlayışına sahipler. Bu nedenle daha az çocuk sahibi olmayı tercih etmişler. Bu kuşağın kadınları erkeklerden daha eğitimli. Aile bireyleriyle büyümekten ziyade, arkadaşlarıyla birlikte büyüdükleri için ailelerine olan bağlılıkları, önceki kuşaklara oranla daha az.

1980-1999 yılları arasında doğanlar Y Kuşağının temsilcileri. Diğer kuşaklarla aralarındaki farklılığın en çok hissedildiği kuşak bu kuşak. Y kuşağı iş hayatında hemen yönetici olmayı, para harcamak için çalışmayı tercih ediyor, kendi görüşlerinden asla vazgeçmiyor.

2000 yılından sonra doğanlar ise Z Kuşağı. İnternet üzerinden sosyalleşmeyi tercih eden bu kuşağı ne biz anlayabiliyoruz ne de onlar bizi anlayabiliyor. Giderek birbirimizden kopuyoruz.

2024'den sonra doğacaklara ise Generation Alpha denecekmiş. Bakalım onları tanıma fırsatımız olacak mı?



ALİ ERÜL
alierul@gmail.com

# *"Timuçin Abi"*

**ÇOK** zorlanarak yazdığım bir yazı olacak. Sevgili Timuçin Alpay'ı kaybettik 1 Mart 2021 tarihinde. Bu sektörde "Abi" dediğim az sayıda kişiden biri olan Timuçin Abi'yi. Kötü başladı bahar...

Ocak sonunda konuşmuştuk. Bir yakınının danışmanlık yaptığı bir müşterisinin sigortaları konusunda bağımsız bir görüşe gereksinim duyulmuş, yardımcı olmaya çalıştım kendisine.

Birkaç gün sonra bu kez ben aradım Timuçin Abi'yi, her zaman yaptığım gibi, tereddüt ettiğim bir hasar dosyası hakkında engin görüşlerinden faydalandım.

Sonra bir gün o aradı beni yine. Poliçe yaptırma aşamasında farkında olmadan hatalı beyan verip hasar olunca mağdur olan bir firmanın hatasız ve sorunsuz bir poliçe yaptırabilmek için kendisinden destek istediğini, kendisinin de benim adımı vermeyi düşündüğünü ve onayım olursa o firma ile beni temasa geçireceğini söyledi. "Tamam" dedim ve telefonu kapattık...

Bu son görüşmemizdi, sanırım şubat başıyla ortası arası gibiydi...

Bir gün varsınız, bir gün yok oluyorsunuz. Bir konuşma yapıyorsunuz, sonra bir daha konuşamıyorsunuz.

Sağlığı son yıllarda pek iyi değildi ama atlattığı her badirenin ertesinde jilet gibi giyinip o haza beyefendi hali ile aramıza katıldı yine. Gittiğimiz yerlerde sonradan üzerine derin hikayeler yazacağı fotoğraflarını çektirmeyi hiç aksatmadı. Sigortacı Yazarları olarak kullandığımız Whatsapp grubunda duyarlı olduğu, söyleyeceği bir şeyler olan hiçbir konuyu aksatmadı, her konuda yazdı, gerektiğinde lafını esirgemeden tepkisini koydu. Yani rahatsızdı ama çekmemişti, bırakmamıştı kendini. "Sağlığım ve hava durumu elverdiği ölçüde katılacağım" dedi ve katıldı çoğu buluşmalarımıza.

Aslında yazarlar arasında belki de en eskiden tanıdığım kişi Timuçin Abi. Sene 1988. Emek Sigorta'ya müşteri temsilcisi olarak katılıyorum. Görev yerim Mecidiyeköy'deki bölge müdürlüğü. Timuçin Abi ise Zincirlikuyu'daki genel müdürlükte. O şirkette sadece birkaç ay çalıştığım ve o süre içinde kayda değer bir hasara da denk gelmediğim için kendisi ile zaman geçirme fırsatım olmuyor o dönemde.

Sigortacı'ya yazar olarak katıldığım 2001 sonundan itibaren hızlı bir şekilde kırıyoruz buzları ve anında "Abi" oluyor benim için.

O günden bugüne de sadece aylık buluşmalarda değil her türlü mesleki veya sosyal başlık altında sürekli yapıcı, saygı ve sevgi eşliğinde örnek bir iletişim ve dayanışma ortamı.

Buluşmalarımızda ara sıra sektördeki yaşananlar ve isimler hakkında, belki de konuşulan olayın üzerinden epey de zaman geçtikten sonra, çeşitli sohbetler yapılırdı. Bilmediği, belki ilgilenecek zaman bulamadığı ya da düşünmediği şeyleri öğrendiğinde yüzünün şaşırmış, gözlerinin büyümüş hali geliyor gözümün önüne.

Pürüzsüz bir Türkçe, özenle seçilmiş kelimeler ve kurgulanmış cümleler, yadsıdığı bir durum ya da muhalif olduğu bir konu hakkında üstün bir eleştirel ifade yeteneği...

Vefatından kısa süre önce son rahatsızlığı nedeniyle kendisine gelen geçmiş olsun dileklerine "herkese teşekkür, telefon ile konuşamıyorum" yazdı. Sonrasında defalarca arasak da ulaşamadık kendisine. Bir ara ameliyat olacağı haberi geldi, hemen sonrasında da kötü haber ne yazık ki...

Herkesin bir rolü ve görevi var yaşamda. Ve herkes de bir şeyler yapıyor yaşamı boyunca. Ama sanırım önemli olan yaptığını iyi yapmak, doğru yapmak, keyif alarak yapmak ve bunların sonunda sahip olduğun bilgi ve birikimi hiçbir ön yargı olmadan başkaları ile paylaşabilmek.

Ve tabii giderken arkanda güzel anılar, kalıcı eserler ve saygın bir isim bırakabilmek.

Mesleki aktarımların, sektöre katkıların unutulmaz. En az onlar kadar değerli "Efemera" konuşmaları, "ne olacak halimiz" dertleşmeleri, ortak Galatasaray tutkumuz da yaşayacak hafızamda.

Işıklar içinde uyu Abi, özleyeceğim...

Görüşmek üzere,



## The King

**KÜNYE**
**Yönetmen:** David Michôd
**Senaryo:** David Michôd, Joel Edgerton
**Oyuncular:** Timothée Chalamet, Robert Pattinson, Ben Mendelsohn
**Türü:** Dram
**Platform:** Netflix

Shakespeare'in oyunundan uyarlanan The King filminde Hal, dikbaşlı bir prenstir. Ancak tahta ve ailesine sırtını dönmüş, sıradan halkın arasında yaşamını sürdürüyordur. Babası öldüğünde ise Kral Henry V olarak tahta geçmek zorunda kalır. Şimdi, kaçtığı o hayatı sahiplenmek zorunda kalacaktır. Genç kralın sarayda olup bitenleri yeniden düzenlemesi, babasının ardında bıraktığı savaş ve kaosun altından kalkması gerekecektir.




DİZİ/DRAM

## Godless

Godless, Scott Frank tarafından yaratılan, yazılan ve yönetilen bir Amerikan Batı televizyon dizisidir. 1884'te geçen dizide, intikam peşinde koşan akıl hocasından kaçan genç bir kanun kaçağı, neredeyse tamamı kadınlarla dolu küçük bir New Mexico kasabasında kendini bulur. Başrollerini Michelle Dockery, Jeff Daniels ve Jack O'Connell'ın paylaştığı mini diziyi Netflix üzerinden izleyebilirsiniz.




BELGESEL

## Vedat Milor ile En İyisi

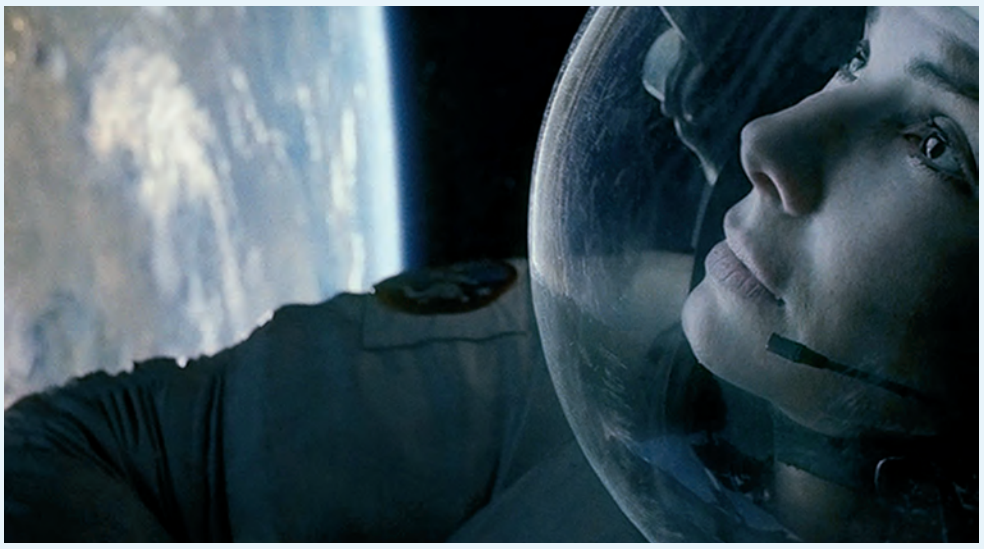
Ömrünüzün sonuna kadar bu ikisinden sadece birini içebilecek olsanız çayı mı seçersiniz, kahveyi mi? Vedat Milor, "Asıl tercihler katı seçimlerde ortaya çıkar" dedi ve o zorlu anketi başlattı. Tam 102 bin 50 kişi oy kullandı. Şimdi sıra Türkiye'nin en ünlü gurmesinde. Bakalım Vedat Milor'un gastronomi dünyasına yön verecek kararı ne olacak? Vedat Milor ile En İyisi serisine Gain üzerinden ulaşabilirsiniz.




DİZİ/GİZEM

## Gözlerinin Ardında

Sarah Pinborough'un aynı adlı kitabından uyarlanan Gözlerinin Ardında, gizem temalı bir dizi. Bekâr bir anne, psikiyatrist patronuyla ilişki yaşarken onun gizemli karısıyla da gizlice arkadaşlık kurunca kendini sapkın zihin oyunlarının içinde bulur. Erik Richter Strand'in yönetmen koltuğunda oturduğu 6 bölümlük mini dizinin başrollerini Eve Hewson, Tom Bateman ve Simona Brown paylaşıyor. Dizi Netflix'te.



# Gravity

Dr. Ryan Stone zeki bir tıp mühendisidir ve emekliliğinden önce son görevine çıkan yetenekli ve deneyimli astronot Matt Kowalsky'nin yönetimindeki mekikte ilk uzay yolculuğuna çıkar. Her şey yolunda gibi görünürken keşif yürüyüşü sırasında felaket yaşanır. Mekik çarpan bir cisim sonucu paramparça olur, uzay boşluğunda yapayalnız kalırlar. Yeryüzüyle iletişimleri kopmuştur ve sonsuz karanlıkla başbaşadırlar.

**KÜNYE**
**Yönetmen:** Alfonso Cuarón
**Senaryo:** Alfonso Cuarón, Jon ás Cuarón
**Oyuncular:** Sandra Bullock, George Clooney, Ed Harris
**Türü:** Gerilim, Macera
**Platform:** BluTv




DİZİ/FANTASTİK

# American Gods

Neil Gaiman'ın aynı isimli romanından uyarlanan 'American Gods' Starz kanalının fantezi, drama dizilerinden biri. Shadow gizemli ve sırlarla dolu bir geçmişe sahiptir. Bir banka soygunundan dolayı 3 yıl hapis cezası çekip erken tahliye edilir ve artık hiçbir şey eskisi gibi olmayacaktır. Toplam 3 sezondan oluşan diziyi Amazon Prime platformu üzerinden izleyebilirsiniz.




FİLM/DRAM

# Sakin Batı

İskoçya'dan gelen 17 yaşındaki genç aristokrat Jay, aşk acısı çeker. 19. yüzyılda Amerika'nın batısına seyahat eder ve sevdalandığı kadını arar. Bu toprakların sert koşullarıyla baş edemeyince, Silas isimli gizemli bir seyyahla birlikte yola devam eder. Yeni Zelanda ve Birleşik Krallık ortak yapımı olan filmin yönetmen koltuğunda ise John Maclean oturuyor. Film, Mubi'de yer alıyor.




DİZİ/KOMEDİ

# Bonkis

Deniz şahsına münhasır, inatçı bir kadındır. Mimarlık yapmak yerine hayallerinin peşinden gidip Bonkis adında bir kafe açmış ancak toz pembe hayalleri gerçeklerle uyuşmamıştır. Deniz bir yandan ailesinin pek karmaşık hayatıyla uğraşırken aşkı da, unutamadığının henüz farkında olmadığı, evlenmek üzere olan eski sevgilisinin kayınbiraderinde bulmaya kalkışınca işler iyice karışır. Dizi BluTv'de.

SEMA TÜFEKÇİLER
sematufekciler@gmail.com



## Timuçin Alpay anısına...

**HER** ay İstanbul'un en güzel mekanlarında Sigortacı Gazetesi köşe yazarları grubu olarak yedigimiz yemeklerin en beyefendi insanını kaybettik maalesef, Timuçin Alpay!
Hasarcı geçmişimiz aramızda özel bir bağ yaratmış idi. Zor iştir hasarcı olmak, bolca detay, fazlası ile hukuk bilgisi gerekir. Emekli olduktan sonra baktığı tüm hasar dosyalarında gösterdiği azami titizlik ve özen hep takdire şayan idi. Hukuki ve mesleki konularda benimle konuşurken, o kadar üslubunca ve derinden ve incelikli olarak tartışmasını yapardı ki, bilgisine ve titizliğine ve çoğu zaman sabrına her zaman hayran olurdum. Her daim çok şık ve hatta sanki ütücüden 5 dakika önce alıp giyinmiş gibi, iki dirhem bir çekirdek dedikleri tarzda giyinirdi hep. Gittiğimiz mekanlara çoğunlukla herkesten önce ilk gelen o olurdu ve mutlaka ilk başta fotoğraflarını Kemal'e çektirir ve sosyal medyaya güzel bir metin eşliğinde bunları koyardı.
O kadar sakin yemek yerdi ki, genellikle karşı karşıya veya yan yana oturduğumuzda benim aşırı hızlı yemem karşısında, hep nazik yemek yeme stiline hayranlıkla bakakalırdım.
En son yemeklerimizden bir tanesinde, hakim yaka bir gömlek giymişti, kadın erkek fark etmez çok severim bu gömlekleri, "Çok şıksınız Timuçin Bey" dediğimde bize bu yaka stilinin adını şu anda bile hatırlamadığım hintli bir kişinin ismini vermesinin hikayesi ile anlatmıştı, gerçekten söylenişi çok da komik olduğundan yemek boyunca bu isme hep beraberce çok ama çok gülmüştük.
Timuçin Bey'in tarih ve aktüel bilgi dağarcığı da gerçekten çok geniş idi. Her konuda muhakkak anlatacak bir hikayesi olan tatlı dilli, güler yüzlü ve pozitif yanı kuvvetli bir kişiydi.
Değişik ve lezzetli yemeklerin takipçisiydi ve böyle mekanları muhakkak tespit eder ve aşırı pahalı olmadıkça da muhakkak gidip tadım yapardı, ben de bu huyunu bildiğim için Gayrettepe'de açılan ve çok becerikli ve elleri lezzetli olan bir abla kardeş tarafından işletilen enfes ev yemekleri lokantası ile tanıştıktan sonra hemen ismini Timuçin Bey'e göndermiştim. Timuçin Bey bir hafta sonra beni arayıp "Sema Hanım tamam lezzetli yemek severim de öğlen yemeği için Konya'ya gidemem" demişti. "Nasıl ya? Gayrettepe'de bizim eve çok yakın burası" dedim sonra ortaya çıktı ki lokanta maalesef Google'dan konumunu değiştirtememiş ve her nasılsa adres Konya çıkıyormuş. Neyse ki sonrasında Timuçin Bey buraya geldi ve leziz ev yemeklerinden yedi.
Köşe yazarları ile yaptığımız aylık yemeklerden bir tanesinde sipariş ettiği tatlının fiyatını, sonradan listede gördüğünde o tatlının nasıl acıya dönüştüğünü bu konuda yazmış olduğu bir hayli uzun serzenişli hikayeden sonra, herkes bilgi sahibi olmuş idi. Tarihte o mekan ve o tatlı bizim köşe yazarları için hep Timuçin Bey'i hatırlatacaktır!
Nurlar içinde yatsın, hala inanması çok ama çok zor, sizi çok özleyeceğiz, yemeklerimizi sizi anarak yiyeceğiz...



Okan Utkueri
okanutkueri@gmail.com



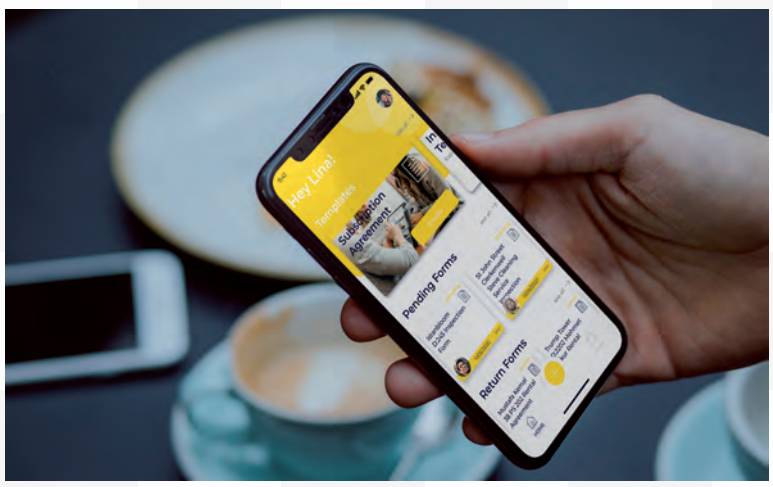
# Operasyondaki ihtiyaç kendi çözümünü doğurdu: inspakt

**Sigorta sektöründe sözleşme ve çeşitli formların hazırlanması, müşteri ve risk bilgilerinin doldurulması süreç içerisinde en çok efor isteyen noktalardan. Özellikle taraflar arası güvene dayalı sözleşme ve ekspertiz gibi süreçlerin kayda alınmasının önemini vurgulayan Inspakt kurucu ortağı Anıl Topal, daha fazla şeffaflık ve güvenlik için tamamen dijitale geçişin mümkün olduğunu söyledi.**

Özellikle sigortacılık alanına yönelik ürün ve hizmetler üzerinde çalışan startup girişimleri tanımaya ve hikayelerini dinlemeye devam ediyoruz. Bu ayki konuğumuz Inspakt. Sektörde yoğun kullanılan, sözleşme, form, tutanak gibi belgelerin hazırlanma, onaylanma ve imzalanma sürecini güvenli ve dijital ortamda yönetmek üzere teknolojiler geliştiren Inspakt'ın kurucu ortağı Anıl Topal ile keyifli bir sohbet yaptık.

**Kuruluş hikayenizi ve ekibi kısaca paylaşır mısın?**
Inspakt 2020 yılında kurulmuş olsa da aslında çok daha öncesine dayanan bir geçmişi var. Türkiye'nin ilk kişiden kişiye araç kiralama platformu olan Maşinga'yı 2013 yılında kurmuştum. Inspakt'ın diğer kurucu ortağı Kağan Alper Cin, 2015'te Maşinga'ya CTO olarak katıldı. Bu süreçte beraber çalışırken özellikle araç kiralama sözleşmeleri konusunda çok fazla karışıklık ve problem yaşıyorduk. Çünkü sözleşmeleri doldurmak, müşterinin bilgilerini ve aracın hasarlarını işaretlemek çok zahmetliydi. 2020 yılında bu probleme hala bir çözüm önerisi getirilmediğini ve problemin aslında birçok sektörde de var olduğunu fark ederek çözmeye karar verdik. Bir önceki işimden çalışma arkadaşım Mehmet Deniz Yalçın da ekibe dahil oldu ve 2020 Nisan ayında Inspakt kuruldu.

**Hangi problem noktalarına odaklanıyorsunuz?**
Inspakt'ın ortaya çıkışındaki temel çözüm önerisi, hizmet sektöründeki taraflar arası güvene dayalı süreçleri yani sözleşmeler, ekspertiz raporları, değerleme raporları, kaza tespit tutanakları, ibranameler, beyan ve bilgilendirme dokümanları gibi operasyonları dijitalleştirmek. Günümüzde operasyonların adımlarını kaydetmek ve süreçleri açık şekilde kayıt altına almak çok daha önemli. Inspakt bu noktaya odaklanıyor. Bireyler





Anıl Topal

ve şirketler, günlük yaşamlarında güvene dayalı birçok sürecin içinde yer alıyorlar. Bu süreçler şimdiye kadar hep kağıt üstünde halledilmeye çalışıldı. Fakat kağıtlar hem güvenilir değil hem de yeterli değil. Kişiler dahil oldukları her adımda şeffaflık ve güven aramaya başladı. Ayrıca doğayı dikkate alarak adım atmak artık bir zorunluluk. Yeşil ve kağıtsız toplumu destekliyoruz.

**Bu konuda nasıl bir çözüm sunuyorsunuz? Inspakt'ı öne çıkaran özellikler neler?**
Inspakt güven gereken her ortamda var olabiliyor. Inspakt'ın sistemi tamamen sürükle-bırak mantığıyla çalışmakta ve tüm süreci operasyon ekipleri halledebiliyor. Amaç ek IT yatırımına gerek kalmadan süreçleri kolaylaştırmak.
- Remote Process adını verdiğimiz özellik sayesinde istediğiniz dokümanı mobil uygulama ile doldurabilir veya istediğiniz kişinin mail adresine dokümanı yollayarak doldurmasını sağlayabilirsiniz.
- Ayrıca dijital biyometrik imza özelliği ile dokümanı kriptolu, uzaktan, ve temassız bir şekilde imzalatarak sözleşmeleri tamamlayabilirsiniz.
- Inspakt ile oluşturulan her doküman üzerinde coğrafi lokasyon da paylaşılmaktadır. Böylece gerektiğinde kişinin nerede ve ne zaman formu oluşturduğu bilgisine de şirket erişebilmektedir.
- Uzaktan banka ve ödeme bilgilerini de talep ettiğinizde bu bilgilerin paylaşımını kriptolu olarak güvenli bir şekilde yapabilirsiniz. Ayrıca müşteriniz size gereken diğer dokümanları da Inspakt dokümanına ekleyerek gönderebilmektedir.

**Sigortaya yönelik çalışmalarınız olduğunu biliyorum. Sektöre sunduğunuz değer önerisi nedir?**
Sigorta geniş alanlarda hizmet sağlayan bir sektör. Çok fazla prosedür içeriyor ve aynı zamanda yapılan işin doğası da güven. Inspakt sözleşmeler, form doldurma, hasar süreci ya da denetimler sırasında tarafların soru işaretlerini kaldırmak, endişelerini yok etmek ve detaylar hakkında şeffaf bir süreç sunmak için çalışıyor.
Inspakt olarak dijitalleşmeyi vurguluyoruz ve operasyonların tamamen dijital kayıtlarla ilerlemesi gerektiğini savunuyoruz. Dijitalleşme bazen sadece bilgisayar kullanmak ya da bir uygulama geliştirmek şeklinde algılanabiliyor. Teknolojiyi kullanarak işinizi kolaylaştırabilirsiniz ancak eğer hala sisteminiz ağızdan çıkan söze ya da fotokopi makinesinden çıkan dokümanlara bağlıysa, bu sizin iş modelinizin eskidiğini gösteriyor. Inspakt, sigorta sektörü özelinde, örneğin, sigortası yapılan bir varlığın ilk halini tüm detaylarıyla kaydedip daha sonrasında oluşan durumları bu referans noktasıyla karşılaştırmayı mümkün kılıyor. Bu fotoğraflar coğrafi konumu ve zaman damgasını da içerdiği için sonrasında fotoğraf kaynağı hakkındaki şüpheler de engellenmiş olur. Sigortalanan varlıklar üzerinde oluşan herhangi bir hasar durumunda ise raporu oluşturmak için bu dokümanı müşterinize e-posta yoluyla doldurması için göndermeniz yeterli oluyor. Bu hasar raporunu hazırlarken edinmek istediğiniz bilgilerin alanlarını siz oluşturabiliyorsunuz. Ek olarak kullandığımız dijital biyometrik imza mümkün olan tüm bilgileri içeriyor. İmzayı atış hızı ve şeklinden, imzanın nerede atıldığına kadar detayları kaydetmekte.

**Gelecek planlarınız nasıl? Inspakt'ın yol haritasındaki önemli aşamalar neler olacak?**
Inspakt'ın en büyük hedefi hizmet sektöründeki güveni dijitalleştirerek güven denilince akla ilk gelen yapı olmak. Kağıtlardan oluşan bir ekosistem var ve bu güncellenmeli. Inspakt bu ekosistemi dijitalleştirmek için burada. Sorunun global bir sorun olduğunun farkındayız ve Türkiye'de faaliyetlerimize başlarken önce Avrupa, ardından Amerika pazarında dijital güven sürecinde liderlik hedefliyoruz.

**Eklemek istediğin başka bir mesaj var mı?**
Inspakt olarak isteğimiz güven ilişkisinin kurulduğu ortamlara dijital çözüm önerileri götürebilmek. Gelişen ve değişen dünyada herkesin kendini ve iş yapısını bir şekilde bu değişime uydurma kaygısı var. Bu anlamda Inspakt, dinamik, güvenilir ve müşterisinin ihtiyaçlarını önemseyen kişiliğiyle yepyeni bir çözüm kapısı. Eğer siz de müşteri ilişkilerinizi güvenle geliştirmek ve bir yandan da işinizi kolaylaştırmak istiyorsanız Inspakt sizin için mükemmel çözüm.

Teknoloji okur yazarlığı

## "Bir Konu — Bir Konuk"



## Hızlandırma Programları

*(Accelaration Programs)*

**Emre Ölçer**
Türkiye İş Bankası
Girişimcilik Birim Müdürü

Girişim hızlandırma programı, yaşam evresi yolculuğunda girişimin ihtiyaç duyduğu finansal, entelektüel ve sosyal sermaye desteğine kolay ulaşmasını sağlayan ve ekosistemin etkileşimini artıran "hub" niteliğinde organizasyondur.

Ön kuluçka, kuluçka, hızlandırma gibi girişimin bulunduğu evreye, ürünün hazır olmasına, müşteriye fatura kesilmesine, girişimden hisse/opsiyon alınmasına ve sunulan desteğin kapsamına göre farklı isimler almaktadır.

**Hızlandırma Programının işlevi nedir?**

Hangi aşamaya yönelik olduğu ve nasıl adlandırıldığından bağımsız olarak, girişimin ve girişimcinin gelişimine somut fayda sağlaması gereken hızlandırma programlarının jenerik bir içerikten ziyade seçilen girişimlerin ihtiyaçlarına uygun kişiselleştirilmiş ve modüler destek paketleri sunması önemlidir.

Girişim hızlandırma programlarının öğretim kurumu niteliğinde olmadığı, girişimcilerin öğrenci, program yöneticilerinin ise öğretmen ya da müdür olmadığı, program ile girişimci arasında kurulan bağın organik ve tamamen fayda-değer odaklı olduğu daima akılda bulundurulmalıdır.

Program-girişimci, girişimci-mentor, mentor-program arasındaki ilişkilerin büyük ölçüde gönüllük esasına dayanması nedeniyle, katıldığı hızlandırma programından azami fayda sağlamak isteyen girişimci çalışma öz disiplinine ve kendiliğinden hareket etme bilincine sahip olmalı ve hedeflediği faydaya ulaşmak için çaba sarf etmelidir.

**Hangi hizmetler sunulur?**

Girişimcinin, programın sağlayacağı somut faydaları iyi araştırması ve bunu elde etme motivasyonunun yüksek olması önemlidir. Hızlandırma programlarının temel değer önerisi girişimlere ofis, mentorluk, iş birliği ve network imkânı, yatırım kaynaklarına erişim, görünürlük, zaman zaman hibe desteği ve çeşitli bulut/saklama çözümlerine yönelik ücretsiz/indirimli kullanım hakları sunmaktır.

**Ülkemizdeki durum**

Ülkemizdeki girişim ekosistemi henüz yeterli olgunluk seviyesine ulaşmadığı için ülkemizde gerek hızlandırma programı gerekse girişim sayısı gelişmiş ekosistemlere göre sayıca daha az, buna bağlı olarak da zaman ve insan kaynağı kısıtlı durumdadır. İşte tam da bu nedenle fayda-değer ekseninde doğru girişimin doğru hızlandırma programında yer alması için çaba sarf etmek, ülkemiz girişimcilik ekosisteminin toplam faydasını maksimize etmek adına hepimizin ödevidir.

**Workup Girişimcilik Programı**

İş Bankası'nın 2017 yılında hayata geçirdiği Workup, ürünü hazır ve ölçeklenebilir iş modeli olan, bununla birlikte farklı seviyede bulunabilen (MVP/prototip aşamasında ya da halihazırda ödeyen müşterisi olan) erken aşama teknoloji girişimlerinin ihtiyacına uygun kişiselleştirilmiş bir program formatında yürütüldüğü için "girişimcilik programı" olarak adlandırmayı tercih ediyoruz. Girişim ekosisteminin kalbi Kolektif House'ta, ekosistemin Ömer Abi'sinin lider mentorluğunda girişimciler için değer yaratma vizyonu ile kurulan Workup'ta, bugüne kadar kabul ettiğimiz farklı dikeyden 106 başarılı girişime program süresince ve sonrasında İş Bankası ve grup şirketlerimizle koşulsuz ve sürdürülebilir destek sağlamak birinci önceliğimiz olmaya devam edecek.

**Tavsiyeler**

- Ömer Abi ve Sonat Kaymaz'ın "Yeni Nesil Kafası (YNK)" platformu
- Eric Ries'in "Lean Startup" ve Peter Thiel'in "Zero to One" başucu kitabı
- Akshay Kumar'ın asla vazgeçmeyen bir girişimciyi oynadığı "Padman filmi" (Netflix)
- Umut Yaka ve Erdem Şentunalı'nın "Capslock" ve Aykut Balcı'nın "Dünya Trendleri" podcast serileri

# Google pes etmedi; Siber sigortalar için yeniden sahnede

**Dünyanın en çok kullanılan arama motoru ve bulut uygulamalarının sahibi Google, sigorta ile 2. raunda çıkıyor. Sektörde büyük ses getiren ve endişeye yol açan Google Compare projesini askıya almak zorunda kalan Google'ı bu sefer iki büyük sigortacı destekleyecek.**

Teknoloji devi Google'ın sigorta satma fikriyle bir küs bir barışık ilişkisi devam ediyor. Alınan son duyumlara göre Google, kendi "bulut" hizmetinden faydalanan şirketlerin siber ve siber bağlantılı risklerini teminat altına almak için küresel sigorta devleri Allianz ve Munich Re ile el sıkıştı. Eğer uygulama denildiği gibi bir pürüzle karşılaşmadan hayata geçerse, ilk defa bu boyuttaki bir teknoloji devi bu tarz bir yöntemle sigorta satmaya başlamış olacak.

### SİGORTACILAR VERİYE DOYACAK

Çıkan haberlere göre, anlaşmanın ilginç tarafı ise, Google'ın bazı verileri anlaşma dahilinde sigorta şirketlerine açacak olması. Böylece Allianz ve Munich Re, teminat verdikleri riskleri daha güvenli bir şekilde fiyatlandırma şansına sahip olacak. Bu durum sigorta şirketlerini de heyecanlandırmış olsa gerek ki, Allianz'ın AGCS biriminin siber risklere bakan Kuzey Amerika yöneticisi Thomas Kang şöyle demiş: "İşin anahtarı burada. Daha önce sigorta şirketleri olarak elimizde bulunmayan verilere erişmiş olacağız." Projenin ilk adımında 500 milyon ve 5 milyar dolar arası ciroya sahip ABD merkezli şirketlere poliçe kesilmesi planlanıyor. Şirket yetkililerinin açıklamalarına göre temkinli başlangıcın ardından hem azamî hem de asgari ciro kriterleri genişletilecek. Verilen teminatlar kapsamında ise 50 milyon dolara yakın bir potansiyel hasarın üstlenilmesi bekleniyor. Yeni anlaşmalarda önceki planlar gibi sadece 6 aylık değil, tam 1 yıllık gelir kaybının teminat altına alındığı da konuşuluyor.

### BÜYÜK BULUT PROJESİ

Google Cloud (Google Bulut) uygulaması, yeni Risk Yönetimi aracıyla beraber şirketlerin ve organizasyonların güvenlik konusunda kişiselleştirilmiş bir rapor oluşturabilmelerini sağlıyor. Munich Re ve Allianz'ın geliştirdiği Cloud Protection+ (Bulut Koruması) poliçesi sadece Google Cloud müşterilerini koruma altına alacak. Risk Yönetimi aracından toplanan veriler ise riskin yönetilmesini kolaylaştıracak. Araştırma şirketi Gartner Research, 2024 yılının sonuna kadar IT harcamalarının %45'inden çoğunun geleneksel çözümlerden bulut çözümlere kayacağı konusunda uyarıyor. Allianz'ın Siber Risk Trendleri isimli raporu ise iş durmasının tüm siber hasar talepleri arasında en tepede durduğunu ve toplam hasar ödemelerinin %60'ının bu konuda yapıldığını gösteriyor. Munich Re Yönetim Kurulu Üyesi Stefan Golling "Google Cloud'un bize direkt faydaları bir yana, birlikteliğin en büyük faydası Munich Re'nin siber risk modellerinin gelişmesi olacak" diyerek, yeni verilerin hasarlardan değerli olduğunu vurguluyor.

### 2. RAUND İÇİN ZİLE VURULDU

Google'ın sigortaya olan ilgisi yeni bir durum değil. Geçtiğimiz yıllarda internetten sigorta satışı için suları test eden arama devi, uzun bir planlama ve deneme döneminden sonra "Google Compare" adı verilen sigorta teklifi karşılaştırma sitesinin devam etmeyeceğini ve projenin askıya kaldırıldığını duyurmuştu. Küresel sigorta piyasalarında uzun süre konuşulan Google Compare hizmetinin sitesine bugün girdiğinizde ise aşağıdaki mesajla karşılaşıyorsunuz:
*"Uğradığınız için teşekkürler*
*Google Compare 23 Mart 2016 yılından itibaren durduruldu. Kullanıcılarımıza desteği için teşekkür eder, finansal ürün bulma çabalarınızı Google Arama ile devam ettirmenizi tavsiye ederiz."*

Bu ufak mesaj, iş yapış süreçlerini baştan sarsan ve yıkıcı olarak adlandırılabilecek uygulamalarda sadece güç ve paraya sahip olmanın yeterli olmadığını ortaya koyuyor. Zamanlama, gerekli uzmanlık ve odaklanmayı aynı anda bir çatı altında toplamak göründüğü kadar kolay değil. Yine de Google, Tesla ve daha pek çok teknoloji devi geleneksel uygulamaların devam ettiği sigorta sektöründe varlık göstermeyi gözüne koymuş durumda.
Bu arada, Google ana holding şirketi olan Alphabet üzerinden birçok insurtech girişime yatırım yapmış durumda. Bunlar arasında Lemonade, Oscar, Clover gibi ekosistemde öne çıkan insurtech girişimler yer alıyor.
Yakında başlayacak, yukarıdaki satırlarda detaylarını paylaştığımız uygulama da Google'ın beyaz bayrağı çekmesi için henüz çok erken olduğunu gösteriyor. Hal böyle olunca; hem sektörün hem de acentelerin teknoloji devleri tarafından değiştirilmeyi beklemeden, bir an önce kendilerini zamanın ihtiyaçlarına göre güncellemesi atılacak en doğru adım olabilir.

# Güvenli
# Ferdi Kaza Sigortası

Ayda 8 TL'den başlayan primlerle risklerinizi güvence altına alırken asistans hizmetlerimizle de ihtiyaç duyduğunuz her an yanınızdayız.



**ÜCRETSİZ**

## ARAÇ YIKAMA ve BAKIM HİZMETLERİ

.: Yılda 12 kez İç-Dış Yıkama
.: Yılda 1 kez Periyodik Bakım İşçiliği
.: 26 Noktada Araç Check-Up

## GÖZ VE DİŞ SAĞLIĞI HİZMETLERİ

.: Yılda 1 kez Göz Muayenesi
.: Yılda 1 kez Diş Muayenesi
.: Yılda 1 kez Diş Taşı Temizliği
.: Yılda 1 kez Periapikal Film



**ÜCRETSİZ**



**ÜCRETSİZ**

## ÇEKİCİ & ÇİLİNGİR VE ORGANİZASYON HİZMETLERİ

.: Çekici Hizmeti
.: Çilingir Hizmeti

www.bereket.com.tr
/ bereketcomtr | **444 27 58**

BEREKET SİGORTA