

Uluslararası Sağlık Bienal'i Konferansı'na katılan dev sigorta şirketlerinin CEO'larının dünyadaki sağlık sigortalarının geleceği hakkındaki açıklamaları
www.sigortahaber.tv 'den izleyebilirsiniz.

www.sigortahaber.tv



TÜSAF

T. SIGORTA ACENTELEİ FEDERASYONU

e-gazete

2 HAZİRAN 2010 ÇARŞAMBA / SAYI: 42

www.tusaf.org.tr



HAZİNE

Zorunlu Trafik Sigortası'nda tarife değişikliği

Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğü, Zorunlu Trafik Sigortası'nın sigorta şirketleri tarafından uygulanacak yeni fiyat tarifleri ve tarifelerin Müsteşarlığa bildirimleri hakkında duyuru yaptı. Duyuruda, Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelik çerçevesinde mevcut tarifelerinde 01.07.2010 tarihinde geçerli olmak üzere değişiklik yapmak isteyen sigorta şirketlerinin hazırlayacakları tarifeler ve tarifelerin Sigorta Bilgi Merkezi-Trafik Sigortaları Bilgi Merkezi (TRAMER)'e iletilmesine ilişkin esaslar yer aldı. Konuyla ilgili ayrıntılı bilgi, www.tsrbsb.ort.tr adresinde yer almaktadır.

GENERALİ



Acenteler müşterilerinde seçici olmalı

Generali Sigorta Acenteler Departmanı Müdür Yardımcısı Taner Tokgöz, hedeflerini kârlı ve tahsil edilebilir işlere odaklanmak olarak açıklarken, acentelerinin de kendilerine bu konuda destek olduklarını söyledi.

Acentelerin tahsilatını yapabildikleri işleri Generali Sigorta'ya kazandırmaya başlayarak kriz ortamında küçülerek de büyüyeceklerini gösterdiklerini belirten Tokgöz, "Hedefimiz ne pahasına olursa olsun iş yazmak mantığından çok, kârlı ve tahsil edilebilir işlere odaklanmak.

Acentelerimizi de ikna ederek şirketimize zarar vermeyi sürdüren sigortalılara yola devam etmemeyi özellikle bu yıl içerisinde radikal bir biçimde hayata geçirmeye başlamış bulunuyoruz. Bu konuda acentelerimizi ikna etmenin yolu ise istatistikli sonuçlar ışığında matematiksel gerçeklerdir. Mevcut ürünlerimizin performansı, rehabilitasyonu ve yeni ürün gamının oluşturulması konusunda devam eden çalışmalarımızda acentelerimizden gelen öneri ve geri bildirimler de bizim için son derece değerli datalar oluşturmaktadır" dedi.

BİRLİK SİGORTA

Tamamlayıcı Sağlık Sigortası şart

Birlik Sigorta Teknik ve Reasürans'tan Sorumlu Grup Müdürü Güliz Türker, özel bir sağlık sigortası modeli olan tamamlayıcı sağlık sigortalarıyla, kişisel mali risklerin paylaşılmasının hedeflendiğini bildirdi. Türker, sosyal sigorta sisteminin tüm sağlık risklerini karşılaması mümkün olmadığından, öngörülen tamamlayıcı sağlık sigortasıyla birlikte risk paylaşımının sağlandığını belirterek, "Böylece sigorta şirketleri tarafından sunulan bu ürünlerin, hem risk paylaşımını, hem de maliyet kontrolünü olumlu etkilemesi amaçlanmaktadır" dedi.

Sahte hasar girişlerine 'yaptırım' yolda

"Kaza Tespit Tutanağı" uygulaması ile suistimal girişiminde bulunmayı düşünen sigortalıları çeşitli sürprizlerin beklediğini belirten Üst, yargı yolu dahil birçok yaptırımlarla karşılaşmak istemeyen tüketiciler bu yollara başvurmamalı" dedi.

Maddi hasarlı kazalarda polis beklemeeksizin sürücülerin tutanak hazırlamasına imkan sağlayan "Kaza Tespit Tutanağı" uygulaması trafikte sigorta sahiplerine nefes aldırdı. Trafik sorununun gittikçe yoğunlaştığı Türkiye'de, kaza tespit tutanağı ile sürücüler hem zamandan kazanıyor hem de sigorta şirketleri aracılığıyla zararlarını kısa sürede karşılayabiliyor. Konu ile ilgili olarak görüşlerine başvurduğumuz Sigorta Bilgi Merkezi Müdürü Mehmet Üst, uygulamanın hayata geçtiği 1 Nisan 2008'den bu yana ödeme sürelerinde ciddi bir düşüş olduğunu vurguladı.

Sigorta Bilgi Merkezi Müdürü Mehmet Üst, sorularımıza şöyle yanıtladı: **Kaza Tespit Uygulaması başarılı oldu mu?** 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu gereği, yalnızca maddi hasarlı trafik kazalarında kazaya taraf olan şahısların kendi aralarında "Anlaşmalı Kaza Tespit Tutanağı" tutmasına yönelik uygulama 1 Nisan 2008' de başladı. Taraf sigorta şirketleri kusur oranlarında mutabakat sağladıklarında en geç 3 iş günü sonuna dek KTT'yi sonuçlandırıyor. Bu da sigorta şirketlerinin çok daha kısa sürede hizmet vermesine ve hasar hizmetlerini tamamlamasına olanak sağlıyor. Bunun sonucunda müşteri memnuniyeti sağlanıyor. Ayrıca, 1 Ağustos 2008 tarihi itibarıyla Kullanıcı adı ve şifresini bilen yetkili kullanıcılar, KTT kayıtlarına internete bağlanılabilen her ortamdan erişebiliyor. Sigorta şirketleri, TRAMER' de kayıtlı tüm KTT kayıtlarına ilişkin sorgulamaları yapabilir, raporları ve analizleri alabilirler. KTT'nin en önemli faydalarından biri de olası sahte hasar



girişlerinin engellenmesi.

Sigorta şirketleri ile acentelerden beklentileriniz neler?

Sigorta şirketlerinin merkezi üretim kaynaklarının yanı sıra en önemli üretim kaynakları acenteleridir. Sigorta şirketleri ve acentelerinin görevi, müşterilerini polişe üretimi sırasında hasar anında yapılması gerekenler konusunda bilgilendirmekle başlar. Unutulmamalıdır ki, müşteri gözünden

SAHTE HASAR VERİ TABANI SEKTÖR İÇİN ÖNEMLİ

Sahte hasarlara karşı, Hazine Müsteşarlığı ve Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği öncülüğünde ciddi çalışmalara başlandı. Bunların başında, HATMER bünyesinde hayata geçirilmiş olan SISBIS (Sigorta Sahtekarlıkları Bilgi Paylaşım Sistemi) geliyor. Vatandaşın şüpheli sigorta uygulamalarına ilişkin ihbar yapabileceği modül, hizmet vermeye başladı. 10 Mayıs 2010 tarihi itibarı ile sektörün elinde bulunan sahte sigorta uygulamaları verisi alınacak ve bilgi sistemi ikinci bacağına da bu sayede tamamlayacak. Oluşturulan sahte hasar veri tabanı sayesinde sigorta şirketleri kendi aralarında bilgiyi daha kolay paylaşabilecekler ve sigortalıların ve potansiyel sigortalıların moral risklerini daha doğru ve hızlı tespit edebilecekler. Sahte hasarlara karşı sabit olan kişi ve kurumların karşılaşacakları Türk Ceza Kanunu'nda belirtilmiş cezalar dışında etkin yaptırım, bu kişi ve kuruluşların sigorta ürünlerini hiç satın alamayacak olmaları ya da olayın oluşuna ve sigorta türüne göre daha pahalı fiyatlarla alabilmeleri olacak. Bu konudaki kusur ya da suçları sabit kişi ve kuruluşların sistem aracılığıyla sektörde işa edilecek olmaları da önemli bir yaptırım olarak

değerlendirilebilir. "Kasko da mutlaka yaptırılmalı" Ülkemizdeki araçların yüzde 80.6' sını sigortalı. Bu araçlarda oluşan hasarların tamamı sigorta şirketleri tarafından karşılanıyor. Tüketicilere, araçlarının 3. şahıslara verebilecekleri zararlara karşı zorunlu trafik sigortasını ve kendi araçlarında oluşabilecek hasarlara karşı da kasko sigortalarını mutlaka yaptırmaları gerektiğini hatırlatmak istiyoruz. Hasar anında ise tarafların öncelikle sakin bir şekilde aralarında anlaşmalarını öneriyoruz. Maddi hasarlı kazalara karşı araçlarında mutlaka Anlaşmalı Kaza Tespit Tutanağı'nın matbu formunu bulundurmalarında büyük fayda var. Kaza gerçekleştiğinde, mümkün olan durumlarda araçlar kaza yerinden kaldırılmadan önce farklı açılardan fotoğrafları çekilmelidir. Daha sonra, araçların trafiğin sıkışmasını önlemek için uygun bir yere çekmelerini öneriyoruz. Ardından, matbu KTT formlarını çıkararak kesinlikle gerçeğe uygun şekilde doldurulmaları ve imzalanarak anlaşmaya varmalarını öneriyoruz. Böylelikle, sigorta şirketlerine başvurularında hasar değerlendirme süreçleri önemli ölçüde kısalacak ve hasar tazminat talepleri kısa sürede cevaplanacaktır.

bakıldığında sigorta şirketinin performansını ortaya koyan en önemli etken verdiği hasar hizmetidir. Maddi hasarla sonuçlanan kazalarda tarafların anlaşmalı KTT'yi kullanmaya özendirilmeleri ve bunu en doğru ve etkili şekilde gerçekleştirmeleri için şirket ve

acente yetkililerinin müşterilerini bilinçlendirmeleri gerekiyor. Ayrıca, Sigorta şirketleri ve acentelerinden öncelikli beklentimiz ise, KTT kayıtlarının uygulamaya en hızlı ve en doğru bilgilerle girişini sağlamaları.

Bozkurt : Hasarda hızlı ve çözüm odaklıyız

Işık Sigorta Teknik ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı Gökhan Cengiz Bozkurt Şemsiye Dergisi'ne yaptığı açıklamalarda Işık Sigorta'nın hasar konusundaki stratejilerini açıkladı Bozkurt sözlerine şöyle devam etti: "Sigorta şirketlerinin tarifeleri il ve araç türlerine göre değişiyor. Bu kapsamda araç grupları bakımından fiyat farklılığı aynı ilin ilçelerine, ilin ve ilçenin hasar prim oranına göre, aracın kullanım tarzına ve müşteri türüne göre değişirken, indirim veya artırım yapılabiliyor. Bu arada kaza yapan tarafların boş tutanağa imza atmadan olayı tutanağa geçirip karşılıklı imzalamaları gerekli. İkiden fazla aracın karıştığı kazalarda, her araç için tutanak düzenlenmeli. Ayrıca, kaza yapan taraflar birbirlerine trafik polişesinin, ruhsat ve ehliyet kopyasını vermemeli. Hasarın tamiri için aracı servise çekilmeli ve kazadan sonra beş iş günü içinde kusurlu olan tarafın trafik poli-



cesi hangi sigorta şirketinden ise o şirkete hasar ihbarında bulunmalı ve sigorta şirketine talep edilen evrakları iletmek gerekli. Yaralanmalı kazalarda ve kazaya karışan taraflar arasında anlaşmazlık olduğu durumlarda trafik ekiplerini çağırarak zorunluluğu var. Şirketimiz hasar anındaki hızlı ve çözüm odaklı yaklaşımı ile sigorta sektöründe "Hizmet Kalitesinde En Çok Güvenilen Marka" ödülünü aldı. Bu gösterge sigortalılarımızın bizi neden tercih ettiğinin ve tercih etmesi gerektiğinin en önemli gereksesi ve kanıtı. Tüm Türkiye'de yaygın anlaşmalı servis ağımsız sorunsuz ve hızlı işleyen bir hasar ödeme sistemiyle müşteri memnuniyetini en üst düzeye çıkarıyor. Sektörde tercin edilmemize sebep olan ve öncü olduğumuz bir diğer konu da, zorunlu trafik sigorta polişesinde verdiğimiz asistans hizmeti ve çarpışma teminatı.

"Sağlığa önem veren bizimle çalışıyor"

Medline Genel Müdürü Gürkan Ergenekon, "Sağlığa önem veren sigorta şirketleri özellikle bizimle çalışıyor. Çünkü biz asistans hizmeti vermiyoruz. Başlı başına bir sağlık hizmeti veriyoruz" dedi

Esas Holding'in sağlık alanında hizmet veren kuruluşu Medline'in Genel Müdürü Gürkan Ergenekon, "Hastanın yaşadığı bir sıkıntıdan dolayı hastaneye teslim edilene kadar geçen süreçte ve hastaneden çıktuktan sonraki dönemde her türlü desteği veriyoruz" dedi. "Medline'in en büyük farkı kırmızı şeritli, içinde doktor bulunan acil kara ambulansı hizmeti veriyor olması" dedi.

Sigorta şirketleri ile ne gibi çalışmalar yürütüyorsunuz?

Sigorta şirketleri ile yaptığımız çalışmalarda, sağlık sigortası, Ferdi Kaza Sigortası, Konut ve Yangın Sigortası gibi poliçelerin içinde yer alan acil yardım teminatını sağlıyoruz. Bu alanda avantajımız, gittiğimiz vakaların yüzde 40'ını hastaneye gitmeden yerinde çözüyor olmamız. Özel hastanelerin maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle, sigorta şirketleri vakaların olay yerinde çözümlenmesini tercih ediyor. Sağlığa önem veren sigorta şirketleri özellikle bizimle çalışıyor.



Medline Genel Müdürü Gürkan Ergenekon, Sigorta şirketleri vakaların olay yerinde çözümlenmesini tercih ediyor.



Çünkü biz asistans hizmeti vermiyoruz. Başlı başına bir sağlık hizmeti veriyoruz.

Medline nasıl hizmet veriyor?

Medline'in en büyük farkı kırmızı şeritli, içinde doktor bulunan acil kara ambulansı hizmeti veriyor olması. Bunun yanında 7 gün 24 saat acil sağlık hattımızdan danışmanlık hizmeti veriyoruz. Üyelik bazlı çalışmamız

dışında acil taleplerle ücretli olarak hizmet veriyoruz. Kurumsal yaptığımız anlaşmalarımızla 2,5 milyona yakın üyemiz bulunuyor. Bireysel anlamda 8 farklı hizmet paketimiz bulunuyor ve 15 binin üzerinde üyeye sahibiz. Bu ürünlerin satışını call center aracılığıyla yapıyoruz.

Bakkart uygulaması nedir?

Bakırköy Belediyesi ile yaptığımız Bakkart uygulaması ile

hizmet veriyor. Bu uygulama anlaşma yaptığımız belediye sınırları içerisinde ikamet eden kişilere yönelik. Daha önce Beylikdüzü Belediyesi, Sarıyer Belediyesi ve Büyüçekmece Belediyesi ile benzer çalışmalar yaptık. Bakkart ile üyelerimize kara ambulansı, tıbbi danışmanlık gibi hizmetler veriyoruz.

GÜLSELİ ÖZDEMİR



Trafik Sigortası poliçeleri de incelenmeli

Zorunlu Trafik Sigortaları'nda, 01 Temmuz 2008 yılından itibaren serbest tarife primi uygulanmasına geçilmesi de önemli değişikliklerden birisi olarak dikkat çekiyor. Hazine Müsteşarlığı tarafından teminat limitleri ayarlanırken, bu belirlenen limitler dâhilinde uygulanacak sigorta primleri, sigorta şirketleri tarafından serbestçe belirlenebiliyor. Ancak bu belirlenen primler TRAMER'e ve dolayısıyla Hazine Müsteşarlığı'na iletilerek onaylanıyor. Onaylanan Şirket Tarife primleri üzerinde -yüzde10 ve +yüzde20 bant aralığında sigorta şirketleri indirim ve artırım yapabiliyor. Yapı Kredi Sigorta Kaza Sigortalı Müdürü Mehmet Tümer, Tüketicilerin her sigorta için olduğu gibi, Zorunlu Trafik Sigortası için de polişesini

Mehmet Tümer, "Zorunlu Trafik Sigortası'nda da poliçe, şirketin hizmet kalitesi ve mali gücü dikkatle incelenmeli" dedi

belirlediği kurallar çerçevesinde, Hazine Müsteşarlığı'nın kendilerine tanıdığı olduğu yüzde 10 indirim ve yüzde 100 artırım aralığında kalmak kaydıyla, serbestçe indirim veya artırım sebebi belirleyebiliyor. Kaza Tespit Tutanağı uygulaması için sigortalılara önerilerimiz şöyle: Tutanağın ilk sayfasında yer alan bilgileri dikkatlice okuyun. Kaza Tespit Tutanak formunu ve trafik poliçelerini her zaman araçlarınızda bulundurun. İşlemlerin hızlı sonuçlanması için ruhsat, ehliyet ve trafik poliçe fotokopilerinizi araçlarınızda bulundurun. Tutanağın ancak maddi hasarla sonuçlanan kazalarda, kazaya karışan sürücülerin kazanın oluş şeklinin tutanakla tespiti konusunda anlaşması halinde doldurulabileceğini unutmayın" şeklinde konuştu.