

STRATEJİ

Kaynak : Strateji Dergisi □ □ □ □ **Tarih :** Temmuz 2010

Sigorta Tahkim Komisyonu Genel Müdürü Metin Karacan ile sigorta uyumsuzlukları ve komisyonun faaliyetleri hakkında görüştük. Tahkim Sistemiyle hakem kararlarının azami 4 ay gibi kısa sürelerde verilmesi zorunluluğunun getirildiğini ve sistemin başvuranlar bakımından mümkün olduğunca düşük maliyetli olmasının amaçlandığını belirten Karacan karara bağlanan 238 başvurunun hakemlerce ortalama 42 gün gibi rekor bir sürede sonuçlandırıldığını belirterek önümüzdeki dönemde sigorta şirketlerinin tamamının Komisyona üye olmasını beklediklerini ifade etti.

SFS STRATEJİK FONKSİYONEL SİSTEMLER



Sigorta Tahkim Komisyonu Genel Müdürü Metin Karacan ile sigorta uyumsuzlukları ve komisyonun faaliyetleri hakkında görüştük. Tahkim sistemiyle hakem kararlarının azami 4 ay gibi kısa sürelerde verilmesi zorunluluğunun getirildiğini ve sistemin başvuranlar bakımından mümkün olduğunca düşük maliyetli olmasının amaçlandığını belirten Karacan karara bağlanan 238 başvurunun hakemlerce ortalama 42 gün gibi rekor bir sürede sonuçlandırıldığını belirterek önümüzdeki dönemde sigorta şirketlerinin tamamının Komisyona üye olmasını beklediklerini ifade etti.

Komisyonun önce işleyen sistemde yaşanan ne gibi sorunlar komisyonun kurulmasına sebep oldu, süreç nasıl gelişti? Özellikle hangi konularda sigortalıların talebi gelmeler yasadığını düşünüyorsunuz?
Ülkemizde sigorta uyumsuzlukları Ticaret Mahkemelerinde görülmektedir. Bu mahkemelerin yoğun iş yükü dikkate alınışığında uyumsuzlukların sonuçlandırılması hem uzun süreler alabilmekte hem de masraflıdır. Öyleki sigorta uyumsuzluklarında sigorta kuruluşları karşıdaki tarafla görüşme yapıldı ancak reddeye mümkün olan en çabuk sürede ve en düşük maliyetle bir çözüme ulaşıyor. Örneğin: Bu sadece sigortalının korunması bakımından değil sektöre olan güvenin pekiştirilmesi bakımından da çok önemli bir husustur. Nispet tahkim sistemiyle bu işlemler en hızlı şekilde ve hakem kararlarının azami dört ay içinde verilmesi zorunluluğu getirilme ve sistemin başarıları bakımından mümkün olduğunca düşük maliyetli olması amaçlanmıştır. Ayrıca sigorta kuruluşları arasında da, tüketiciyle yapılacak anlaşmaların hızla sonuçlandırılması, gelecekteki yükümlülüklerini görebilmeleri ve

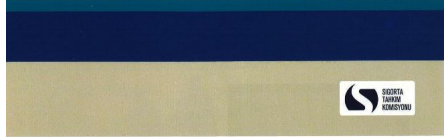
gereksiz kurallık sistemi yükünden de kurtulmuş olmalarını sağlayacaktır. Bu gibi unsurlar dikkate alındığında Komisyon'un kısa bir zaman zarfında tüketici açısından oldukça önemli bir alternatif haline geleceğini ve sigortacıya güveni oldukça destekleyici bir kurum olacağını düşünüyorum.

Haziran 2010 itibariyle Komisyona 636'sı hayat dışı, 31'i hayat olmak toplam 667 başvuru yapıldı

Yeni kurulan Sigorta Tahkim Komisyonu'nun faaliyetleri ve sigorta ettiren veya sigorta almayanlardan menfaat sağlayan kişilerden komisyonun yararlanma eğilimini nasıl değerlendirdiğiniz?
Sigorta Tahkim Komisyonu, Ağustos

2009 tarihinde faaliyete başladı. 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 38. maddesi çerçevesinde kurulan Komisyon, sigorta ettiren veya sigortalıdan menfaat sağlayan kişiler ile sigorta tahkim işlemine üye sigorta kuruluşları arasında sigorta sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkları, bu alanda uzmanlaşmış hakemler tarafından hızlı, etkili ve adil bir biçimde çözülmesini hedefliyor. Bu alandaki uluslararası uygulamalardan yola çıkılarak sigorta uyumsuzlukları bakımından hızlı ve etkili bir çözüm sürecine göre daha hızlı ve daha kolay sonuç alınabilmesi amacıyla tanrıya ve pratik bir alternatif sunulmaktadır. Bu çerçevede, Komisyona gelen uyuşmazlıkların çözümü, tarafların adına bir aracı olması amaçlanmaktadır. Kararda belirtilen 4 aylık süre sınırı içinde hakemlerce gerçekleştiriliyor.

Komisyonun başvuru kabulüne başlamasından bu yana henüz bir yıl geçmemiş olmasına rağmen sigortalılardan Komisyona ciddi oranda bir ilgi olduğu ve bu ilgiyi artırarak devam ettiğini görüyoruz. Haziran 2010 itibariyle Komisyona 636'sı hayat dışı,



31'i ise hayat bransına ilişkin olmak üzere toplam 667 başvuru yapıldı ve bunlardan 314'ü son üç ay içinde gerçekleştirildi. Özellikle Komisyona başvuru pekkim kolaylığı ve uyumazlıkların muhkemelere nazaran daha kısa süre içinde çözülmesi gibi faktörlerin Komisyona olan ilgiden artmasında önemli bir rol oynadığını düşünüyoruz.

Henüz çok yeni kurulmuş olmasına rağmen sizce ilk etapta Komisyon kuruluş amaçlarına erişti mi?
Komisyonun yola çıkış amacı sigorta uyumsuzluklarını uzatın hakemler etyle mümkün olduğunca kısa sürede adı bir çözüme ulaştırması. 588 sayılı Kanunda hakemlere karar veremeleri için tavanın zammı 4 aylık süre de zaten bu amaçtan bir yanması. Su ana kadarki süreçte bakımımızda, karara bağlanan 228 başvurunun hakemlerce ortalama 42 gün gibi rekor sayılabilecek bir sürede sonuçlandırıldığını görüyoruz. Bu bakımdan Komisyonun kendisi için belirlenen 90 günlük süre bir yönde ilerletilebilir düşünebiliriz. Ancak e-bette bunun nihai takdiri kamuoyuna ait olacaktır.

Sigorta şirketlerinin komisyonla ilgili sizce yeterli ölçüde mi? Bu konuda şirketlere bir mesajınız var mı?
Esasen tahkim sistemine sigorta şirketlerinin ilgisi yeterli bulunmuş. Bu bakımdan üye kuruluşların tamamı Komisyonumuzun www.sigortatahkim.org sitesinden ulaşılması mümkündür. Üye kuruluşların toplam prim içindeki pay 2015 Mayıs itibarıyla %97'ce. Henüz çok yeni bir geçmişe sahip Komisyona ilişkin edulaka yavaş edulak ve yakın bir gelecekte %100 düzeyiğın de gerçekleştirileceğini düşünüyorum.

Komisyonla toplamda kaç hakem çalışıyor? Hakem seçme süreciniz hakkında bilgi verir misiniz?

Bugün için 14 'ü Hayat 107 'si Hayat Dışı olmak üzere 121 hakem görev almaktadır. Sigortacılar Kanunun 30. maddesi ve Sigorta Tahkim Usulü ve Sigorta Hakemlerine ilişkin tebliğde mihetkileri belirtilmiş Hakem adayları, Sigorta Tahkim Komisyona başvuruları başvuru sonrasında Komisyonun uygun gördüğü ile Hazine Müsteşarlığına bildirilmekte ve Hazine Müsteşarlığı onay ile de Sigorta Hakemliği Listesine kayıtlarak İşletme Adayları Bakanlığına gönderilmektedir.

3 sene içinde Tahkim Komisyonunun çıktığı uyumsuzlukların gış önüne aldığınızda istatistiksel olarak ülkemizde en yaygın ihtilafa sebep konu ve sigorta bransı açısından olarak hangisidir?
Başvurulara brans bazında bakıldığında büyük ölçüde trafik ve kasko branslarında olduğunu görüyoruz. Bu çerçevede, Komisyona yapılan başvuruların %38'i trafik, %35'i kasko, %11'i ise yamın bransından yapılmış bulunuyor. Diğer bransların toplam içindeki pay ise %16.

Ülkemizde malîsel Tüketici Hakları çok gelişmiş bir konu değil, sigorta alanında da durum aynı mıdır? Sizce ülkemizde sigortalılar haklarını yeterli ölçüde biliyor ve savunabiliyor mu? Bu bağlamda hizmet alan sigortalılara önerileriniz nelerdir?
Son yıllarda hem rekabetteki artış hem de yapılan yasal düzenlemelerde tüketici haklarında önemli gelişmeler sağlanmıştır. Sigorta Tahkim Komisyonu da uyumsuzlukların çözümünde önemli bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gibi unsurlar dikkate alındığında sistemin kısa bir zaman zarfında tüketiciler açısından oldukça önemli bir alternatif haline geleceğini düşünüyorum. Komisyon olarak bizde Hazine Müsteşarlığı yetkilileri ile birlikte Anadolü'nün çeşitli ilaerinde düzenlenen seminerlere katılmak suretiyle tahkim sistemi ve Komisyonun işleyiş konusunda kamuoyunu daha iyi

bilgilendirmeyi hedefliyoruz.

Son yıllarda sigorta kuruluşları, kendi iç sistemlerinde yapılan değişikliklerle telefon, internet ve diğer iletişim araçlarıyla tüketicilerle birbiri görüşme ve bilgilendirme yapmaktadırlar. Bunun yanında Hazine Müsteşarlığına cıkılan Bilgilendirme Yönetmeliğın kapsamında da polisenin satış sırasında her konuda tüketicinin bilgilendirilmesi amaçlanmıştır.

Sigortalılar komisyonla nasıl ulaşabilirler ve süreci anlatır mısınız? Ne gibi durumlarda komisyonun yapacağı bir şey yoktur?
Türkiye genelinde posta yoluyla veya sözlü olarak başvuru kabul edilmektedir. Başvurular ilk önce gerekli şartları taşıyıp taşımadığı için teknik ve dosyanın düzenlenmesi bakımından 15 günlük bir raporlar inceleme süresi tahı tutulmakta ve hakeme havale edilmesi uygun görüldüğü takdirde, Komisyon tarafından hakem listelerinden seçilen hakemler heyete havale edilmektedir. 588 sayılı Kanun uyarınca hakem inceleme en fazla dört ay sürer. Hakem kararını vermesinin ardından ise karar, Komisyon müdürlüğü tarafından taraflara tebliğ edilmesi için yetkili mahkemeye gönderilmektedir.

Temel başvuru şartları; sigorta şirketinin sisteme üye olması ve uyumazlığın üyelik tarihinden sonra ortaya çıkması; sigorta şirketine tahkim yazılı olarak yapılması ve sigorta şirketinin bu talebi kısmen veya tamamen reddetmiş olduğunu yazılı olarak bildirmesi veya 15 işgünü içinde cevap vermemiş olması; başvuru formunun eksiksiz doldurulması ve ilaak imzalı olması, başvuru talebinin ilgili uyumazlığa daha önce mahkemeye taşınmamış olması gerekmektedir. Bu şartların eksikliği durumunda Komisyon başvuru kabul edermemektedir. Bunun haricinde sadece sigortayı ihtilafı taşıyan ve parayla öçülebilir bir talebe ilişkin bulunmayan başvurular da bizim görev alanımızda girmemektedir.