

Kaynak : Dünya Gazetesi Tarih : Temmuz 2012

Sigorta Tahkim Komisyonu, henüz 3 yaşını doldurmadan bilinirliğini hızla artırıyor. Komisyon
a bugüne
kadar
80
ilden
4
bini
aşan
başvuru
oldu
.

Yakup SAYAR

İSTANBUL - Sigortada uyuşmazlık başvurularının kabulüne Ağustos 2009'da başlayan Sigort
a Tah
kim
Komisyonu'nun
bilinirliği
her
geçen
gün
hızla
artıyor

.
Komisyona
yapılan
başvuru
sayısının
4
bini
aşarken
,
bu
yılın
ilk
beş
aylık
döneminde
de
başvuru
oranı
yüzde
15
artış
gösterdi
.

Sigorta Tahkim Komisyonu Müdürü Metin Karacan, 2012 yılında 3 sigorta şirketi daha tahkim sist
m
emine
üye
olduğunu
ve
gelenen
nokta
itibariyle
DASK
da
dahil
olmak
üzere
51
sigorta
kuruluşunun
sigortalılarıyla
yaşadıkları
uyuşmazlıkların

tahkim
aracılığıyla
çözümünü
kabul
ettiklerini
söyledi
.

Sigorta Tahkim Komisyonu Müdürü Metin Karacan, Komisyonun geldiği noktayı ve hedefleri
ni **DÜNYA**
A 'ya a
nlattı
.

Gerek sektörün gerek sigortalıların Tahkim Komisyonu'na olan ilgisinin giderek artmakta oldu
ğunu
belirten
Karacan
, "2012
yılında
3
sigorta
şirketi
daha
tahkim
sistemine
üye
oldu
.
Gelenen
nokta
itibariyle
DASK
da
dahil
olmak
üzere
51
sigorta
kuruluşu
sigortalılarıyla
yaşadıkları

uyuşmazlıkların
tahkim
aracılığıyla
çözümünü
kabul
etmiş
bulunuyor
.

Tahkime üye kuruluşların sektördeki prim üretimleri toplamı hayat dışı branşlarda yüzde 97.58'e,
hayat
branşında
ise
yüzde
95.36'ya
ulaştı
.

Tahkim
sistemine
üyeliğin
sigorta
şirketleri
bakımından
ihtiyari
nitelik
taşıdığı
göz
önünde
bulundurulduğunda

,
söz
konusu
rakamlar
sistemin
sektör
tarafından
çok
büyük
bir
ölçüde
benimsendiğini
ortaya
koyuyor

"
dedi

.

Başvuru sayısı 4 bini aştı

Mevcut durum itibariyle toplamda Komisyona yapılan başvuru sayısının 4 bini aştığı bilgisini veren Karacan, "2012 yılının ilk 5 aylık döneminde başvurularda da geçtiğimiz yıla göre yüzde 15 dolayında bir artış meydana geldi

.

Henüz üçüncü takvim yılını yaşayan bir kurum olarak söz konusu ivmeyi yakalamış olmamız oldukça önemli

.

Bu nedenle 2012 yılının Komisyon açısından olumlu bir seyir izlediğini düşünüyorum. Bunun yanında Sigortacılık Kanunu'nda yapılan son değişikliklerle Güvence Hesabı'yla hesaptan faydalanacak kişiler arasındaki uyumsuzlukların da tahkim kapsamına alınması öngörülüyor

.

Bu da Komisyonun iş hacminin daha da artmasına neden olabilecek bir gelişme “şeklinde konuştu

.

Şu ana kadar yapılan başvuruların yüzde 73'lük dilimi sektörün prim üretimine de paralel olarak oto

branşlarına
ilişkin
olduğu
bilgisini
veren
Karacan
, "
Bu
çerçeve
,
Komisyonun
önüne
gelen
uyuşmazlıkların
yüzde
42'lik
dilimi
trafik
poliçelerinden
kaynaklanırken
,
yüzde
31'lik
kısmı
ise
kasko
poliçelerine
ilişkin
bulunuyor
.
Bu
iki
branşı
yüzde
9'luk
oranla
yangın
,
yüzde
4'lük
oranla
sağlık
poliçelerine
ilişkin
başvurular
izliyor

"
dedi

.

2 bin 374 dosya karara bağlandı

Başvuruların sonuçlarında oransal değerlendirme konusunda da bilgi veren Karacan, sonuç baş
ar
vuruda
belirtilen
talebin
hakem
kararında
tamamen
kabul
edilmesi
,
kısmen
kabul
edilmesi
veya
tamamen
reddedilmesine
göre
sınıflandırdıklarında
bugüne
kadar
karara
bağlanan
2 bin 374
dosyanın
yüzde
27'sinde
talebin
tamamen
kabul
edildiğini
,
yüzde
35'inde
talebin
kısmen

kabul
edildiğini
,
yüzde
38'inde
ise
reddedildiğinin
görüldüğünü
söyledi
.
Karacan
,
sonuçlara
bakıldığında
dağılımın
dengeli
olduğunun
ve
objektif
olarak
yapılan
incelemelerin
sonucunu
yansıttığını
söylemenin
de
mümkün
olduğunun
altını
çizdi
.

İlginç başvurular

Bugüne kadar karşılaştıkları en ilginç başvuruyu sorduğumuz Karacan, münferit olarak karşılarına gelen çok ilginç bir konu olmamakla

birlikte
,
kasko
poliçeleri
kapsamında
kemirgen
hayvanlar
tarafından
hasara
uğratılmış
araçlarla
ilgili
alınan
başvurular
ilginç
bir
durum
olarak
gösterilebileceğini
söyledi
.

MAHKEMELERE GÖRE ÇOK AVANTAJLIYIZ

Komisyon olarak çalışmalara başladıkları ilk günlerle mukayese edildiğinde kamuoyunun tah
kim
konusundaki
bilincinin
artması
yönünde
belli
bir
yol
alındığını
söyleyen
Metin
Karacan
, "
Tabii
ki
bu
hususla

daha
kat
etmemiz
gereken
çok
mesafe
olduğu
da
bir
gerçek

.
Kamuoyunun
ve
sektördeki
aktörlerin
sistem
hakkında
doğru
bilgilendirilmesi
çok
büyük
önem
arz
ediyor

.
Zira
tahkim
sitemi
gerek
maliyet
gerek
sürat
açısından
mahkemelere
göre
çok
daha
avantajlı
bir
sistem

.
Çok
cüzi
bir
başvuru
ücreti

karşılığında

4

aylık

azami

süre

içinde

nihai

bir

karar

alma

imkanı

sağlıyor

.

Ayrıca postayla başvuru imkanı mevcut ve hakemler kararlarını ilke olarak dosya üzerinden veriyorlar

.

Bu

konuda

kamuoyu

daha

çok

bilgi

sahibi

oldukça

tahkimi

tercih

edenlerin

oranının

da

artacağı

kanaatindeyim

. Biz de

bu

kapsamda

ülkemizin

çeşitli

bölgelerindeki

acenteler

ve

meslek

kuruluşlarıyla

bir

araya

gelerek
onlara
tahkimi
doğru
bir
biçimde
anlatmaya
çalışıyoruz

.
Bu
husustaki
asıl
hedefimiz
Tahkim
Komisyonunu
sigorta
uyuşmazlıklarının
çözümündeki
birinci
başvuru
adresi
haline
getirmek

Başvurular dışında da Komisyon ve tahkim sistemi hakkında bilgi almak isteyen sigortalılardan gittikçe artan sayıda telefon ve elektronik posta alıyoruz.

Komisyonu'nun sektörün itibarına ve güvenilirliğine önemli katkılar sağlamaya başladığına

ve
bunun
artarak
devam
edeceğine
inanıyorum
.
Nitekim
,
Dünya
Bankası'nın
geçtiğimiz
yıl
ülkemizdeki
finans
sektörü
hakkında
yaptığı
inceleme
kapsamında
,
tahkim
sistemi
uluslararası
alandaki
örnek
uygulamalardan
biri
olarak
değerlendirildi
"
dedi
.

80 İLDEN DE BAŞVURU OLUYOR

İl bazında Tahkim'e başvuru konusunda nasıl bir dağılım olduğunu sorduğumuz Karacan, bu konudaki en memnun edici hususun Komisyonun bugüne kadar 80

ilden
de
başvuru
almış olması
olduğunun
altını
çizdi
. "Bunu
tahkim
sisteminin ülke çapında erişilebilir
olduğunu
ortaya
koyması
bakımından
önemli
bir
gösterge
olarak
kabul
ediyoruz" diyen
Karacan
sözlerini şöyle sürdürdü, "Bununla
birlikte
,
başvuruların
yüzde
37'sini prim üretimiyle
paralel
olarak
İstanbul'dan
gelen
başvurular
oluşturmuştur. İstanbul
dışında
en fazla
başvuru
yapılan
üç il
ise
yüzde
9 ile Ankara,
yüzde
6 ile İzmir
ve
yüzde
4 ile Kocaeli'dir.

Coğrafi bölgelere göre dağılıma baktığımızda ise Marmara Bölgesinin yüzde 49 ile en büyük paya sahip olduğunu görüyoruz. Marmara Bölgesi'nin ardından Ege ve İç Anadolu Bölgeleri yüzde 13'erlik paya sahipler . Başvurularda Akdeniz Bölgesi'nin yüzde 11, Karadeniz Bölgesinin yüzde 7, Güneydoğu Anadolu Bölgesinin yüzde 4, Doğu Anadolu Bölgesinin yüzde 3'lük bir payı bulunuyor ."

HAK ARAMA BİLİNCİ ARTARSA KALİTEDE DE YÜKSELİR

Başvuru kabulüne başlamasından bu yana henüz 3 yılını doldurmadan sektörün bu denli büyük desteğini alan Komisyonun, 5 yıllık bir süre içinde çok önemli bir noktada olacağına samimiyetle inandığını ifade eden Metin Karacan şunları söyledi: "5 yıl içinde ülkemizde yaşanan sigorta uyuşmazlıklarının çoğunluğunu olmasa bile en azından yarıya yakın dilimini komisyon çatısı altında çözmeyi hedefliyoruz. Başvuru oranının artmasını sektör açısından kesinlikle olumsuz bir durum olarak görmüyorum.

En köklü sigorta sektörlerinden birine sahip olan İngiltere gibi bir ülkede Ombudsman kurumunun 2011/2012 döneminde sigorta sektörü hakkında aldığı şikayet sayısı 185 bin dolayında. Bir başka deyişle komisyona geçtiğimiz yıl yapılan başvuruların yaklaşık yüz misli. Buradan yola çıkarak İngiliz sigorta sektörünün yetersiz hizmet verdiğini söylemek mümkün olmayacaktır diye düşünüyorum.

Bence bu tamamen tüketicilerin hak arama bilinciyle ilgili bir durum. Ülkemizde de hak arama bilincinin artmasıyla birlikte hizmet kalitesinin yükseleceği

ve

rekabetin

daha

iyi hizmet sağlamaya yöneleceği inancındayım. Bu bakımdan

Tahkim

Komisyonu

gibi kurumlar

sektörün

kalite standartlarını

daha

da

yukarı çekmeye yardımcı olacak

bir

işleve de sahipler."

[Yazının Orjinal Gazete boyutundaki formatını bura](#)
[dan](#)
[](#)
[inceleyebilirsiniz](#)

: