

## 'Tüketici poliçelerde avantajları öğrenmeli'

Evrım Sigorta Aracılık Hizmetleri Genel Müdürü İbrahim Aydın "Sigorta poliçelerindeki avantajlar poliçelerin kalitesini artırır ve poliçeleri güzelleştirir" diyerek, tüketicileri bu avantajları aramaları ve avantajlardan faydalanmaları konusunda uyardı.

Evrım Sigorta Aracılık Hizmetleri Genel Müdürü İbrahim Aydın ülkemizde tüketicilerin 3'e ayrıldığını belirtti. Bu üç tüketici kesiminin sadece fiyat odaklı avantaj arayan, sadece teminat odaklı avantaj arayan ve hem fiyat hem teminat olarak avantaj arayan tüketici olduğunu söyleyen Aydın, "Sigorta poliçelerinde avantajlar poliçelerin kalitesini artırır ve poliçeyi güzelleştirir. Tüketici de bu detayları ve avantajları poliçelerde aramalı ve dikkat etmeli. Poliçenin detay ve avantajları, diğer şirketlerden farklılıkları önemlidir. Burada sigorta danışmanın önemi de çok büyük. Çünkü avantajları anlatan verdiği güven yönlendiricidir." dedi.

### Şirket değişikliğinde yenilemelere dikkat

Poliçelerdeki detaylar konusunda ipuçları veren Aydın, "Sağlık sigortalarında dikkat edilmesi gereken en önemli nokta yenileme garantisindedir. Ömür boyu yenileme garantisi alan kişiler farklı şirketlere geçişlerde aynı teminatları alamıyorsa asla değiştirmemeli. Sağlık sigortaları kasko gibi değildir. Unutulmamalı ki hak ve fiyatlar şirketten şirkete değişiklik gösterir. Sağlıklıta

### "Müşterinin canı yanmasın"

Konut sigortalarında tüketicilere paket poliçeler sunulduğunu söyleyen Aydın, bu poliçelerde her sigorta şirketinin kıymetli eşyalarda bir özel çalışma şekli olduğunu söyledi. Aydın, "Ziyet eşyalar, antika değerler bu sınırlamaya girdiği için bu değerler ayrıca sigorta ettirilmeli. Ayrıca mal ve bina sahipleri için ortak kullanım alanları vardır. Bu alanlar poliçede mutlaka belirtilerek, güvence alınmalı. Binanın istinat duvarları, uydu antenlerine kadar poliçeye dahil edilmeli. Aksi takdirde teminat dışında kalacak nedenlerdir. Birde poliçelerde eksik sigorta kuralına çok dikkat edilmeli. Bir eşya sigortalandıktan itibaren gerçek değeri üzerinden sigortalanmalı ki eksik sigorta olarak tüketiciler mağdur olmamalı. Eksik sigorta da müşterinin canı yanmasın." diye konuştu.

İbrahim Aydın



fiyatlardan çok daha önemlisi geçmişten gelen hastalıklar, bir önceki poliçesinde kullandığı teminatlarıdır. Şirket değişikliği yapıldığı takdirde daha önceki hastalıklar unutulmuş olabilir. Mevcut şirket var olan hastalıkların hepsini bildiği için şirket

değişikliğinde akla gelmeyen, cevaplanmayan sorunlar çıkabilir. Geçmişten gelen hastalıklar, ameliyatlar, vs. anlatılamayabilir." diye konuştu. Aydın sağlık sigortalarında ayrıca hastane avantajlarının datakip edilmesi gerektiğini

söylerken, "donanımlı hastaneler tercih edilmeli" dedi.

### Ucuz poliçede bir gedik aramalı

Poliçe alırken yapılması gereken tek şeyin birçok sigorta şirketi ile karşılaştırma yap-

mak olduğunu vurgulayan Aydın, "Var-yok teminatlar, sürprimler, muafiyetlere dikkat edilmeli. Muafiyet şirketlerin bazılarında vardır bazılarında yoktur. Sel teminatında bazı şirketlerde muafiyet varken bazılarında tamamen muafiyetler kaldırılmıştır. Tüketici ucuz poliçesinde mutlaka bir gedik aramalı" diye konuştu.

### Yıl bitiyor, poliçe bitiyor

Tüketicinin asistans hizmetlerini nasıl kullanacağını bilemediğine dikkat çeken Aydın, tüketicilerin bu hizmetlerden yararlanmadan poliçenin süresinin bittiğini vurguladı. Aydın sözlerine şöyle devam etti: "Örneğin, tüketicinin kasko poliçesi var ise tüketici kasko hasarlarının dışında yararlanabileceği teminatlar var iken onlardan faydalanmadan yıl bitiyor, poliçe bitiyor. Dolayısıyla bu faydaları, teminatları tüketici sigorta şirketinden öğrenmeli. Sigorta şirketi de hizmetlerini açık bir şekilde anlatmalı. Poliçenin güzelliğini ve kalitesini ortaya çıkaran asistans teminatı birçok hizmeti içinde barındırıyor, bu hizmetlerden habibere yaşayan sigortalılarımız var. Ancak sadece sigortalılar değil, bu tür hizmetleri anlatamayan da bir sektör var." SİGORTALI



### ERGO yeni ofisine taşındı

ERGO Türkiye, grup şirketleri ERGO Sigorta, ERGO Emeklilik ve Hayat, ERGO Bilişim, ERGO Portföy ve ERGO Direkt Satış Hizmetleri şirketlerini aynı çatı altında birleştirdi. ERGO Grup, 25 Nisan 2011 itibarıyla iş dünyası tarafından tercih edilen ve "İstanbul'un yıldızı" olarak tanımlanan Ümraniye AKKOM Ofis Park'ta faaliyetlerini yürütecek. 2008'den bu yana iki ayrı binada faaliyet gösteren grup, iş süreçlerini hızlandırmak, çalışanlarına çağın gerektirdiği şekilde modern şartlar ve fonksiyonellik sağlamak, motivasyonu ve verimi artırmak amacıyla şirketlerini aynı çatı altına topladı. ERGO Türkiye'nin yeni adresi ise şöyle: Saray Mah. Dr. Adnan Büyükdenez Cad. No:4 AKKOM Ofis Park 2. Blok Kat:10-14 34768 Ümraniye-İstanbul-Türkiye.

### GSSİGORTA HDI 40 acente açacak

Geçtiğimiz aylarda Türkiye'nin en ünlü spor kulüplerinden Galatasaray ile Alman sigorta devi HDI'nin işbirliği ile oluşan GSSİGORTA HDI markalı ikinci konsept acentelik İzmir Alsancak'da faaliyetine başladı. Acentenin resmi açılışı 18 Nisan 2011 tarihinde HDI Sigorta yöneticilerinin katılımıyla gerçekleştirildi. Açılış töreninde bir konuşma yapan HDI Sigorta Genel Müdürü Enis Talaşman, "Bursa ve İstanbul acentelerimiz de yakın bir zamanda açılacak. GSSİGORTA HDI markası yıl sonuna kadar 40 acente ile Türkiye'de sigortacılık hizmeti sunacak. Acentelerimizin başarılı olmasını diliyoruz. Çok modern pırıl pırıl bir ofiste sigortacılık hizmetini sunacağız" dedi.

## 'Bizde süreç hasar ödendiğinde son bulmaz'

Evrım Sigorta Aracılık Hizmetleri Hasar Departmanı Müdürü Recep Kaplan hasar süreci, kaza tespit tutanağı ve sigortalının hasar sürecinde yapması gerekenler ile ilgili olarak yapması gerekenleri anlattı.

Evrım Sigorta Aracılık Hizmetleri Hasar Departmanı Müdürü Recep Kaplan sigorta şirketi/acentesinin hasar anında değil tüm süreç boyunca süresince müşterinin yanında olması gerektiğini söyledi. Hasarda iyi hizmet verebilmenin sadece belirli bir "an" değil tüm süreç boyunca iyi hizmet verebilmeyi gerektirdiğini vurgulayan Kaplan, "Üstelik bu süreç Evrim Sigorta için sektörün genelinde olduğu gibi "hasarın ödenmesi" ile sonra ermez. Asıl olan müşterinin memnuniyetinin sağlanmasıdır. Yani biz, "iyi sigortacı hasar sürecinde belli olur" derken sigortalımızın hasar ödemesinden sonrasında da

### Hasar sürecinde tüketici ne yapmalı?



Recep Kaplan

deni, buna ilişkin deliller yani sigorta şirketinin rücu hakkını kullanabilmesine faydalı olacak her türlü bilgi ve belgeyi sigorta şirketine temin etmeli. ● Tüketiciler her zaman bir kaza geçirme olasılığını düşünerek hareket etmeli ve sigorta şirketinin, acentenin hasar hattı veya asistans hizmetleri numarasını not almalı. ● 'Sigortalı' hasarı öğrendikten sonra 5 iş günü içerisinde ilgili sigorta şirketine bildirimde bulunmalı. ● Tüketicinin hasarın oluştuğuna ilişkin delilleri yani sigorta şirketinin rücu hakkını kullanabilmesine faydalı olacak her türlü bilgi ve belgeyi sigorta şirketine temin etmeli. ● Sigortalının hasar gerçekleştiği anda vadesi gelmiş poliçe primlerini ödemiş olması önemlidir. Ödenmemiş primler söz konusuysa sigorta şirketi hasar ödemesi yapmayabilir.

memnuniyetinin sağlanmış olmasına bakıyoruz" diye konuştu. Kaplan sözlerini şöyle sürdürdü: "Bu anlayışımızın doğrultusunda hasar ödemesinin sonrasında da

müşteri memnuniyetini sağlamak için hasar sürecinin başından sonuna kadar müşteri memnuniyeti odaklı çalışıyoruz. Sigortalının herhangi bir mem-

nuniyetsizliğinin olması durumunda derhal ilgili çözüm için diğer departmanlarla birlikte konuya müdahale ederek öncelikle şikayeti gideriyoruz ve ayrıca aynı şikayetin bir daha yaşanmaması için köklü çözüm üretiyoruz."

### Para cezaları yüksek olmalı

Kaza Tespit Tutanağı uygulaması ile birlikte otomobil sigortalılarında sahte hasar miktarlarında ciddi artışlar yaşandığını vurgulayan Kaplan, sözlerine şöyle devam etti: "Kasko sigortası olmayan araçlar, anlaşmalı kaza tespit tutanağı senaryosu içerisinde çarpıştırılarak sigorta şirketlerinden hasar tanzim ediyorlar. Sahte hasar tespit tutanağı ile alınan hasarları düşürmek için kasko poliçesi ile trafik poliçesi tek bir poliçe olarak yapılmalı ve poliçe yatırımının para cezası yüksek olmalı."

### Riziko/zarar verenin sorumluluk kapsamı



Evrım Sigortacılık Hukuk Dan. Kırgıl & Kırgıl Av. İLKER KIRGIL

tarafın bu yüzden uğradığı zararın tamamını ödemekle yükümlüdür. Bu zarar, mal varlığının eksilmesi şeklinde gerçekleşeceği gibi, mal varlığının çoğalmasına engel olunması şeklinde de, gerçekleşebilir. Fakat her halukarda kusurlu olan kişinin gerçek zarardan sorumlu tutulması gerekir.<sup>1</sup> Yargıtay kararında, kaza neticesinde tamir nedeni ile çalışmayan aracın kazanç kaybının tespit edilerek kazaya sebebiyet verenden tahsiline karar verilmesi gerektiği yönünde hüküm kurulmuştur.

Sigorta poliçesi yönünden ise; Yargıtay<sup>2</sup> 3. kişilerin kaza neticesinde aracında meydana gelen zarardan dolayı uğradığı kar kayplarının sigorta şirketinin teminatı dahilinde sayılmayacağı yönünde kararlar vermiş ve bu kararın gerekçesini ise 2918 sayılı yasanın 85'inci maddesine dayandırmıştır. Buna göre

sigorta şirketi ancak 3. kişinin uğradığı gerçek araç zarardan sorumlu olur. Kar mahrumiyeti ise ilgili kanun maddesi gereğince sigorta şirketinin teminatı kapsamında olan bir gerçek zarar olarak değerlendirilmemiştir.

Zira; 2918 sayılı Yasa md.85, te bir motorlu aracın işletilmesi nedeni ile meydana gelen ölüm, yaralanma, maddi hasar, yardım çalışmalarına ilişkin masraf ve hatta yardım edenin, yardım nedeniyle maruz kaldığı zararlar, kazaya sebebiyet veren tarafından karşılanması gereken giderler olarak sayılmış olmakla birlikte kar mahrumiyeti madde içeriğinde zikredilmemiştir

Neticede; rizikonun gerçekleşmesine kusuru ile sebebiyet veren tarafın, zarara uğrayanın aracında meydana gelen maddi zararların yanısıra tespit edilen kar mahrumiyetlerini de ödemesi gerekeceği, buradaki kıstasın ise gerçek zarar olduğu Yargıtay tarafından açıkça kabul edilmektedir. Sigorta poliçesi yönünden ise KTK md. 85 gereğince, kar mahrumiyeti sigorta poliçesi kapsamında değerlendirilebilen zararlardan değildir. Ve bu nedenle sigorta şirketlerine yönelik taleplerin reddi gerekeceği Yargıtay tarafından benimsenmektedir.

<sup>1</sup>11. H.D.E. 1984/306 K. 1984/653 T. 9.2.1984  
<sup>2</sup>11. H.D.E. 2004/12090 K. 2005/9537 T. 10.10.2005

## Alyans Sigortası ile en mutlu gününüz güvence altında

Allianz bir ilke imza atarak Türkiye'nin ilk düğün sigortasını geliştirdi. Allianz, ayrıca 2011 yılı sonuna kadar Alyans Sigortası ile düğününü teminat altına alan çiftlere balayı için seyahat sağlık sigortası da hediye ediyor. Allianz Pazarlama Grup Müdürü Firuzan Işcan, "Dünyanın öncül sigorta şirketlerinden Allianz olarak, müşteri odaklı hizmet anlayışımızla yüksek standartlarda hizmet veriyoruz. Sigortalılarımızın, A'dan Z'ye hayatlarının tüm anlarında kendilerini güvende hissetmeleri için yeni sigorta ürünleri sunuyoruz. Düğün sigortası da bunlardan biri. Alyans Sigortası ile yeni bir hayata umutla adım atan çiftlerin en özel günlerinde de yanında olacağız ve olası riskleri teminat altına alacağız" dedi.

### Hangi riskler teminat altında?

**Düğün İptali:** Düğünün yapılacağı mekânın kullanılamaz hale gelmesi, gelinin - damadın ya da birinci dereceden akrabalarının hastalığı veya vefatı; nikah memurunun düğün törenine katılmaması; kötü hava şartları sebebiyle gelin, damat ya da ebeveynlerin düğüne katılmaması; gelin veya damadın iş ile ilgili olarak beklenmeyen ataması nedeniyle düğünün iptali gibi durumlarda yapılan masraflar Allianz tarafından karşılanıyor.

### Gelinlik ve damatlık:

Gelinliğin ya da damatlığın hasar görmesi halinde, yeniden eski haline gelmesi, yenisinin alınması ya da kiralınması için gereken masraflar karşılanıyor. **Düğün hediyeleri:** Düğün hediyelerinin bir kaza ile zarar görmesi, yangın ya da hırsızlık sonucu oluşan zarar da karşılanıyor. **Alyanslar, çiçekler, katılımcılara verilecek hediyeler, düğün pastası:** Alyanslar, düğün töreninden 7 gün önce başlayarak, 24 saat sonrasına kadar teminat altına alınıyor. Hatta çiçekler, katılımcılar için hediyeler ve düğün pastası da güvence altına alınıyor.

### Ferdi kaza:

Gelin, damat ve birinci derece akrabalar da, düğün töreni boyunca ferdi kaza sigortasıyla teminat altına alınıyor.



Firuzan Işcan