

Müşteriye verilen vaatler tutarlı olmalı

Evrım Sigortacılık Yönetim Kurulu Başkanı İsmail Hakkı Çelebi, "Müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli nokta, müşteriye verilen vaatlerin eylemler ve performanslarla tutarlı olmasıdır. Danışmanlar kalitenin tutarlılık olduğunu unutmamalı" dedi.

SEvrim Sigortacılık Yönetim Kurulu Başkanı İsmail Hakkı Çelebi, iyi bir sigorta danışmanın iştirakçi, açık, deneyimli olması gerektiğini belirtti. Çelebi, "Müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli nokta, müşteriye verilen vaatlerin eylemler ve performanslarla tutarlı olmasıdır. Unutulmamalı ki kalite tutarlıdır" dedi. Çelebi, iyi bir sigorta danışmanın taşıması gereken nitelikler ve müşterilerin tutumları konularında SİGORTALI'nın sorularını yanıtladı.

İyi bir sigorta danışmanın hangi nitelikleri taşıması gerekiyor?

İyi bir sigorta danışmanı iştirakçi olmalı. Müşterinin fikirlerine katılmalı ve müşterisiyle ortak hareket edebilmeli. Müşteriyi tüm konularda aydınlatılabilmeli. En önemlisi insanı duyularının ön planda olmasıdır. Danışman müşterilerin sosyal görünümüne özelemler, onların problemlerini çözmeye katkıda bulunma yollarını aramalı. Deneyimli olmalı, müşterilere duygusal ayrıca mantıklı yaklaşabilmeli. Çünkü uyumlu ve dengeli yaklaşım müşterilere seçme özgürlüğü verir. İyi bir sigorta danışmanı açık olmalı. Müşteriler, özellikle kurumsal müşteriler

Kurumsal müşteri daha bilinçli

Bireysel ve kurumsal müşteri arasında kesinlikle fark olduğunu düşünüyorum. Kurumsal müşteri daha bilinçli, ne istediğini bilen sadece bu konuda ilgili departmanları olan ve danışmanla birlikte çalışmayı bilen bir kesim.

Kurumsal müşteriler konulara daha hakim, işi takip edebilir hatta danışmanı yönlendirebilir. Bireysel müşteriler ise konuya hakim olmasa da direk bir tavır takınır. Aynı zamanda her konuyu danışmanın çözümünü bekler.

danışman seçerken seçici olurlar. Bu nedenle danışmanın açık olması kazanmasını ve gelişmesini sağlar. Son olarak danışmanın elde tutma olma özelliği olmalı. Müşterinin bakış açısından hayal edebilmeli ve pratik düşünebilmeli.

Sizce tüketicilerin bu konuya yaklaşımı nasıl? Tüketicinin sigorta danışmanından önce beklediği şey nedir?

Çoğu müşteri danışmana gerek duymaz, kendi kendisinin danışmanıdır. Ülkemizde danışmanla çalışan müşteri yüzdesi çok az. Ancak danışmanla çalışan müşteriler bilinçli ve ne istediğini bilen müşterilerdir. Müşterilerin danışmandan temel beklentileri danışmanı arkadaş gibi görebilmeleri ve hissedebilmeleri

ve anlaşılır olmalarıdır. Müşteriler danışmanlarının her konuda yanında olmasını, önerilere açık olmasını ve aynı zamanda kendileriyle işbirliği içinde olmasını ister. Danışmanlarının kendilerine değer vermesini ve olumlu olumsuz her türlü eleştiriyeye açık olmasını bekler. Müşterilerin beklediği diğer bir konu ise fiyatların yüksek olmamasıdır.

Tüketiciler danışmanları seçerken nelere dikkat etmeli? Tüketiciler bu noktada en fazla nerede hata yapıyor?

Müşteriler danışmanları seçerken seçici olmalı. Bunun içinde araştırma yapmalı ve doğru kişiyi bulmalı. Kişiler seçtiği danışmanın konusunda uzman olmasına ve her zaman ulaşılabilir olmasına dikkat etmeli. Müşteriler

en ucuz seçmeye çalışıyor ve bilinçli bir seçim yapmıyorlar. Bu nedenle her zaman konusunda uzman bir danışman tercih edilmeli.

Şirketlerin müşteri memnuniyeti için uygulamaları yeterli buluyor musunuz?

Verilen hizmette müşterinin her zaman desteğe ihtiyacı olduğunun unutulmaması gerekiyor. Her müşteri danışman için önemli. Müşteriler kendilerine verilen hizmetin hızlı olmasını isterler. Şirketler, müşterilerine iyi hizmet vermeli ve onlar için zaman harcadığını gösterebilmeli. Müşteri hatası da olsa kibar ve ılımlı davranılmalı. Müşteri için bir şeyden vazgeçildiğinde fazlasını alırsınız. Güven kazanılması için kendilerini riske atabilmeliler. Müşteri memnuniyetini sağlamada en önemli nokta, müşteriye verilen vaatlerin eylemler ve performanslarla tutarlı olmasıdır. Unutulmamalı ki kalite tutarlıdır.

Siz Evrim Sigortacılık Hizmetleri olarak tüketici ile arandaki ilişkide nelere önem gösteriyorsunuz?

Müşterimizle aramızdaki ilişkide dört önemli nokta var: Her zaman ulaşılabilirlik, her zaman dürüstlük, müşteriye korumak, hızlı ve kaliteli hizmet.



"Misafir eşyaları da kapsamda"

ERGO Bizim Konut Poliçesi, evinizi, eşyalarınızı ve misafirinizin eşyalarını; yangın, yıldırım, infilak, dahili su, fırtına, sel, kara taşları çarpması, hava taşları çarpması, yer kayması, dolu, duman, grev, lokavt, kargaşa, halk hareketleri, kötü niyetli hareketler, terör, deprem, kar ağırlığı, enkaz kaldırma masrafları, alternatif konut değişikliği masrafları, yangın mali sorumluluk, hırsızlık, cam kırılmasına karşı güvence alyor. ERGO Sigorta Bireysel Teknik Genel Müdür Yardımcısı Sanem Çingay Oğuz, "ERGO Sigorta olarak, tüm ürünlerimizle müşterilerimize katma değerli hizmetler sunmaya çalışıyoruz. İhtiyaç ve beklentilere mükemmel çözümler üretmek en önemli önceliğimiz. ERGO Bizim Konut Poliçesi de bu bakış açısıyla hizmete sunduğumuz bir paket. ERGO Bizim Konut poliçesinin en büyük ayrıcalığı sunduğu çok geniş kapsam. Poliçe sahiplerinin ev ve eşyasını sigortalamakla kalmıyor, misafirlerinin eşyalarını dahi sigortalayarak, acil yardım ve sağlık hizmetlerini garanti ediyoruz" dedi.

Yaralanan hayvanı sigorta iyileştirecek

Avrupa Birliği (AB) kriterleri çerçevesinde hazırlanan yeni Karayolları Trafik Kanunu, sadece sürücü ve yayalarla ilgili değil, hayvanları da kapsayan düzenlemeler getiriyor. Yeni teflik sürücünün çarptığı hayvanın tedavi giderlerini trafik sigortasından karşılayabilmesini içeriyor. Buna göre kaza sonucu yaralanan hayvanların masrafları kasko veya trafik sigortası tarafından karşılanacak. Tasarı hayata geçerse kaza sonucu yaralanan sokak köpeği, inek veya ayağı kırılan atın tedavi masrafları, zorunlu trafik sigortasıyla garanti altına alınmış olacak.

En uygun poliçe için çalışıyoruz

TTB Yüksek Onur Kurulu Üyesi ve TTB Hukuk Bürosu Koordinatörü Dr. Hakan Giritlioğlu, zorunlu sigortada iyileştirmelerin yapılmadığını belirterek "Sigortanın en uygun şekli için çalışmalarımızı yürütüyoruz" dedi.

Kamuoyunda 'Tam Gün Yasası' olarak bilinen Hekim Mesleki Sorumluluk Sigortalarında sular durulmuyor. Türk Tabipleri Birliği (TTB), yasa çıkmadan önce talep ettikleri konularda iyileştirmelerin yapılmadığını savunuyor. Halen sigortası olmayan doktorların olması ise yasa ile ilgili yapılan eksiklikleri akillara getiriyor. TTB Yüksek Onur Kurulu Üyesi ve TTB Hukuk Bürosu Koordinatörü Dr. Hakan Giritlioğlu, henüz çok az sayıda vaka ile ilgili olarak sigorta şirketlerine başvuru olması nedeniyle, hekimler tarafından bu aşamada TTB'ye iletilen olumsuz bir geri dönüş yaşanmadığını belirtiyor. Giritlioğlu, "Daha önceden de aktardığımız üzere bu yılki poliçelerde sigortacılık riski bizzet çok düşük. Bu nedenle ödenen paraların neredeyse tamamı, bu yıl için sigorta şirketlerinin bütçelerine kar olarak yansıyacak. Sigorta şirketleri zorunlu

sigorta risklerini hesaplamak, ihtiyari sigorta ile kıyaslamaması gerekli. Zorunlu sigorta düzenlemelerindeki aksaklıklar nedeniyle, hiç hasta görmeyen hekim grupları bile sigortalanmak zorunda kaldılar" diyor.

Hekimler çok bunaldı

Hekim Sorumluluk Sigortası'nın uygulanmaya konması aşamasında, birkaç sigorta şirketi dışında poliçelerin genel şartlara bile uygun olarak yapılmadığını gördüklerine dikkat çeken Giritlioğlu, birçok sigorta şirketinin TTB tarafından yapılan uyarıları görmezden geldiğini gördüklerini söylüyor. Gerek zaman



Hakan Giritlioğlu

baskısı gerekse onların talep edilebileceğini bilinmesinin hekimleri yasanın yürürlüğe girdiği tarihte çok bunalttığını altını çizen Giritlioğlu sözlerine şöyle devam etti: "Hekimler kurallara uyma konusunda oldukça hassas bir meslek grubu. Bir de poliçe yaptırmayanlara ceza maddesinin rahat tercih yapmalarını engelledi. Talep-

çok daha ayrıntılı bir çalışma yapmaya başladık. Uzun yıllardır bu alanda çalışma yapan ve önemli bir birikime sahip olan TTB, ihtiyari sigorta örnekleri ve bu yılki zorunlu sigorta poliçeleri sonrası süreçleri de ayrıntılı olarak değerlendiriyor. Yaptığımız çalışmalar sonucunda hekimleri ayrıntılı olarak bilgilendireceğiz. Sigorta şirketlerinin de hekimlere paylaşılabilecekleri görüş ve öneriler doğrultusunda, poliçelerini düzenleyecekleri ve bırakın genel şartları, eklenecek önemsedğimiz özel şartları kapsayan çok sayıda poliçe göreceğimize eminim. Bir yandan zorunlu sigortanın en uygun şekilde olması için çalışmalarımızı yürütürken, diğer yandan da zorunlu sigorta ile ilgili mevzuatın hukuka aykırılıklarını boyutuyla ilgili çalışmalarımızı da sürdürüyoruz."

GÜLSELİ ÖZDEMİR / ŞEMSİYE

İTÜ Sempozyumu yoğun ilgi gördü

İstanbul Ticaret Üniversitesi Lojistik Kulübü tarafından düzenlenen sempozyuma öğrenciler yoğun ilgi gösterdi. İstanbul Ticaret Üniversitesi'nde düzenlenen sempozyuma; TIRSAN İcra Kurulu Üyesi Ertuğrul Tarhan, Tchibo Tedarik Zinciri ve Lojistik Müdürü Mert Tüzüner, Havi Logistics Genel Müdürü Altan Sekmen ve Arçelik Plastik Üretim Planlama Takım Lideri Aybar Bildik katıldı. Sempozyumun açılış konuşmasını İstanbul Ticaret Üniversitesi Lojistik Kulübü Başkanı Sercan Samsa yaparken, İstanbul Ticaret Üniversitesi Lojistik Kulübü'nün faaliyetlerinden bahsetti. Samsa; "Web sayfası hazırlıyoruz, bu sitenden iletişim kurabileceğiz, faaliyetlerimize katılabilecek, sektör ile ilgili makalelere ulaşabileceksiniz. Bu dönem içerisinde kulübümüz, henüz proje aşamasında olan "Lojistik Eğitim Kampı" organizasyonunu da düzenlemeyi planlıyoruz" dedi. TAŞIMACILAR

Sektör yüzde 12,5 büyüdü

Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin (TSRŞB) 2010 yılı Ekim ayı sonu istatistiklerini açıkladı. Verilere göre sektör toplamdaki yüzde 12,50 bir artışla 11 milyar 403 milyon 730 bin 852 TL prim üretimi gerçekleştirdi. Toplam prim üretimine hayat dışı brans 9 milyar 609 milyon 278 bin 846 TL ile katkıda bulunurken, hayat bransı 1 milyar 403 milyon 730 bin 582 TL ile katkıda bulundu. Hayat dışı brans geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 11,75 büyüme gösterirken, hayat bransı yüzde 16,69 büyüdü. Branşlar bazında bakıldığında sektörün önemli branşlarından olan hastalık ve sağlık branşının geçen yılın aynı dönemine göre yüzde 22,31'lik bir büyüme kaydederek 1 milyar 386 milyon 501 bin 562 TL prim üretti.

SGK, kazazedelerin tedavi masraflarını üstleniyor

TBMM Plan ve Bütçe Komisyonu'nda görüşmeleri devam eden Torba Yasa tasarısının kabul edilen 54'ncü maddesi ile trafik kazası geçiren bir kişinin tüm masraflarını Sosyal Güvenlik Kurumu'nun (SGK) üstlenmesi hükmüne bağlandı.

Kurum, kazazedenin tedavi giderleri için zorunlu trafik sigortası poliçesinin yüzde 15'ine el koyacak ve bu yolla sigorta şirketlerinden yılda ortalama 300 milyon lira tahsil edecek.

Plan ve Bütçe Komisyonu'nda iktidar ve muhalefet milletvekillerinin oylarıyla kabul edilen madde, "Trafik kazaları sebebiyle üniversitelerle bağlı hastaneler ve diğer bütün resmi ve özel sağlık kurum ve kuruluşlarının sundukları sağlık hizmet bedelleri, kazazedenin sosyal güvencesi olup olmadığına bakılmaksızın Sosyal Güvenlik Kurumu tarafından karşılanır" hükmünü getiriyor. Buna göre, SGK kaza geçirmiş bir kişinin, sigortası olsun ya da olmasın tüm masraflarını üstlenecek ve kazadan sonra yaşadığı tüm

rahatsızlıkların tedavisini karşılayacak. Kurum, kazazedenin tedavi giderleri için zorunlu trafik sigortası poliçesinin yüzde 15'ine el koyacak. Sigorta şirketlerinin büyük itirazlarına rağmen kabul edilen bu düzenlemeyle SGK, sigorta şirketlerinden yılda ortalama 300 milyon lira tahsil edecek. Yeni düzenleme ile SGK, sigortası olmayan araçlarda kaza geçirenlerin tedavi giderlerini de üstlenecek.

