sigortacı

Kaynak : sigortacı Dergisi **Tarih :** Şubat 2010

Sigorta şirketlerinin Tahkim sistemini benimsediğini ve sistemin arkasında durmaya başladığını kaydeden KARACAN, " Şirketler poliçelerinde Tahkim sistemi'ne üye olduklarını belirten ifadeler kullanmaya başladıktan sonra Komisyon'a son bir ayda 98 başvuru daha geldi buradan yola çıkarak, sistemin şirketler tarafından benimsendiğini söyleyebiliriz" dedi.

Sigorta Tahkim Komisyonu Müdürü Metin Karacan:

Sigorta şirketleri Tahkim'i benimsedi

SİGORTA ŞİRKETLERİNİN TAHKİM SİSTEMİNİ BENİMSEDİĞİNİ VE SİSTEMİN ARKASINDA DURMAYA BAŞLADIĞINI KAYDEDEN KARACAN, "ŞİRKETLER POLİÇELERİNDE TAHKİM SİSTEMİ'NE ÜYE OLDUKLARINI BELİRTEN İFADELER KULLANMAYA BAŞLADIKTAN SONRA KOMİSYON'A SON BİR AYDA 98 BAŞVURU DAHA GELDİ. BURADAN YOLA ÇIKARAK, SİSTEMİN ŞİRKETLER TARAFINDAN BENİMSENDİĞİNİ SÖYLEYEBİLİRİZ" DEDİ.

Sigorta Tahkim Komisyonu Müdürü Metin Karacan, sigortalıyla sigorta şirketi arasında yaşanan uyuşmazlıkların hızlı ve adil bir biçimde çözülmesini sağlayan Tahkim Komisyonu'nun faaliyetlerini Sigortacı Gazetesi'ne anlattı. Türk sigorta sektöründe şu anda 54 sigorta şirketinin faaliyet gösterdiğini ve bu şirketlerin 41'inin Tahkim Komisyonu'na üye olduğunu ifade eden Karacan, sisteme üye olmayan şirketlerin 3'ünün elementer, 10'unun ise hayat şirketi olduğunu belirtti.

"Tahkim Komisyonu'na üye şirketlerin sektördeki prim üretimlerine bakıldığında, hayat dışında mevcut üyelerin toplam prim üretimindeki payının yünde 95, hayat branşında ise yünde 80 olduğunu görüyoruz. Genel hayat- hayat dışı toplamda ise bu şirketlerin prim üretimi sektörün yünde 92'sini oluşturuyor" diyen Karacan, üye şirketlerin prim üretim rakamları içindeki oranlarının büyüklüğüne dikkati çekti.

"MAHKEMELERDE DAVA 2-3 SENEDE ÇÖZÜLUYOR"

Sigorta şirketlerinin sisteme katılmasının kanunen ihtiyarî olduğu halde katılımın oldukça yüksek olduğunu söyleyen Karacan, konuşmasında şu ifadelere yer verdi: "Tüm dünyadaki benzer sistemlere bakıldığında, bu sistemi kuranların sigorta şirketlerinin kendileri olduğunu görüyoruz. Dükkat ederseK, şirketlerin en önemli tanıtımlarının poliçe satışı üzerinde olduğunu gördürür. Ancak poliçe satıldıktan sonra geri dönüş konusunda çok farlı çaba olduğunu söyleyemeyiz. Ben Hazine kökenli olduğum için, geçmişteki denetimlerimizde buna çok şahit oldum. Sigortalıların Birliğe de, Hazîneye de genel başvuruları, poliçe satarken her şeyin yolunda olduğu ancak hasar gerçekleştiğinde ve sigorta şirketiyle bir uyuşmazlık yaşadığında ne yapacağını bilmemekten kaynaklandığı yönünde olmuştur. Bugüne kadar sorunların çözümünde tek yol ticaret mahkemelerine başvurmaktı. Ancak mahkemelerin yargılama masrafları çok yüksek ve davanın çözüm süresi çok uzun. Mahkemelerde davanın karara bağlanma süresi ister istemez 2–3 seneyi buluyor. Ayrıca Ticaret Mahkemeleri, sigortacılık ihtisas mahkemesi değil. Pek çok farklı konudaki davalar bu mahkemelerde görülüyor, hakimin bütün konularda yeterli bilgiye sahip olması ise mümkün değil. Mahkemeye gelen her konu belirli bir süreden sonra bilirkişiye gönderiliyor. Bilirkişi raporlarının uzaması, ittiralar, yeni bilirkişi atanması gibi nedenlerle de haklı olarak süre uzuyor. Ayaya bir de adli tatil dönemi gördüğü düşünürseK, 2 senden önce sonuçlanan bir dava yok diyebiliriz."

'SİGORTALILAR POLİÇEYİ İYİ OKUMALI'

Sigortalıların, şirketlerle bir anlaşmazlığa düşmemesi için poliçe satın alırken, poliçede yazılı teminat ve şartları dikkatli okumaları gerektiğine dikkat çeken Metin Karacan, "Sigortalılar poliçe satın alırken mutlaka ne satın aldıklarına bakmalı. Poliçedeki şartlar başta olmak üzere, o şirketin ve o poliçenin neler sağladığına bakmalı ve imkânları değerlendirmeliler. Komisyona yapılan başvuruların içeriğine bakıldığında anlaşmazlık yaşanan branşların sektördeki prim üretimiyle paralellik göstersiğini görüyoruz. Başvuruların yünde 80'i kasko ve trafikle ilgili. Ondan sonra ise yangın, makine montaj, sağlık gibi branşlar geliyor" dedi.

'TAHKİM, ŞİRKETLERE DUYULAN GÜVENİ ARTTIRACAK'

Dava konusu olan hasarların yünde 89'unun 10 bin TL'nin altında olan küçük hasarlardan oluştuğunu ifade eden Metin Karacan, bu tip küçük hasarlar söz konusu olduğunda sigortalıların mahkemeye gitme konusunda daha da tereddütlü davranacaklarını kaydetti.

Tahkim Sistemi'nin sigortalıların olduğu kadar sigorta şirketlerine de avantaj sağladığına dikkat çeken Karacan, "Çünkü sigorta şirketi artık poliçesini satarken, 'Biz poliçemize güveniyoruz, size belirttiğimiz teminatları veriyoruz, amacımız size en iyi hizmeti vermek ancak verdiğimiz hizmetten memnun kalmazsanız artık alternatif bir yolumuz daha var. Dilemesnie çok cüzi bir ücretle Tahkim Komisyonu'na başvurabilecaksiniz' diyebilecek. Bunu tüketiciye söyleyebilmek özellikle bir sigorta şirketi için son derece önemli. Sigortacılıkta güven unsuru esastır ve Tahkim bu güveni oldukça destekleyici bir kurum" diye konuştu.

Sigorta şirketlerinin dava açıları bir doyasının uzun süre mualakta kalmasını istemeyeceğine vurgu yapan Karacan, şunları söyledi: "Şirketler davaya konu olan dosyaların en kısa sürede karara bağlanmasını ister. Kararın hızlı verilmesi hem sigorta şirketlerinin içiçlerini rahatlatır hem de sigortalılara karşı güven kaybı yaşanması engellenir. Sigortalıların önemli bir kısmı poliçe satın alırken aklında ne olduğunu iyi bilmiyor. Hakem kararları, bu konularda açıklayıcı olacak ve doyasının neden reddedildiği sigortalılar tarafından kolayca anlaşılabilecek."

Sigorta şirketlerinin Tahkim sistemini yavaş yavaş benimsediğini ve sistemin arkasında durmaya başladığını kaydeden Karacan, "Bir sigorta şirketi tanıtım kampanyasında 'Şirketimiz Sigorta Tahkim Sistemi Kurumu Üyesidir' diye bir açıklama kullanmış. Aynı şekilde poliçelerinde de bunu bildirmeye başlamış. Bir başka sigorta şirketi de hasarları reddederken, sigortalılarına Tahkim Komisyonu'na başvurabilecekleri konusunda bilgi vermeye başlamış. Bu örnekleri çoğaltmak mümkün. Buradan yola çıkarak, sistemin şirketler tarafından benimsendiğini söyleyebiliriz" dedi.

ANLAŞMAZLIKLAR 1 AYDA ÇÖZÜLDÜ

Ağustos 2009 sonu itibarıyle başvuru kabul etmeye başlayan Tahkim Komisyonu'na şimdiye kadar 152 başvuru geldiğini, bunların 98'inine son bir ay içinde gerçekleştiğini kaydeden Karacan, şöyle devam etti: "Başvuru sayısına bakarsak yükselen bir trend olduğunu anlayabiliyoruz. Tanıtımın da artmasıyla bu sayının daha da artacağını düşünüyoruz. Tahkim sisteminde hakem kararı verdikten sonra karar doğrudan taraflara tebliğ edilmiyor. Karar öncelikle mahkemeye bildiriliyor, mahkemeden de taraflara tebliğ ediliyor. Dolayısıyla bu karar normal bir mahkeme kararı niteliğinde çıkıyor ve aklıda soru işareti de kalmıyor.

Şimdiye kadar 5 dosyayı çözüme kavuşturduk ve bu dosyaların çözümleme süresi ortalama 1 ay kadar sürdü. Sigorta sektörü için bir dosyanın 4–5 haftada çözüme ulaşması oldukça iyi bir süre."

Tahkim Komisyonu'na iki şekilde başvuru kabul edildiğini belirten Karacan, şunları söyledi: "Tüm Türkiye'den posta yoluyla veya şahsi olarak başvuru kabul ediyoruz. Başvuru geldikten sonra içeriğe göre hayat veya hayat dışı raportörlere bu dosyalar yönlendiriliyor. Raportörlerin 15 gündük inceleme süresi var. Bu sürede hem sigorta şirketlerinin cevapları hem de sigortalıdan istenmesi gereken ek belgeler temin ediliyor ve dosya hakem ya da hakem heyetine devredliliyor. Başvuru 15 bin liranın üzerindeyse en az üç kişiden oluşan bir heyet kurma zorunluluğumuz bulunuyor. Hakemin de dosyayı çözümlemesi için 4 aylık bir süresi var. Ama şimdiye kadar gelen dosyaların hepsi 4 hafta gibi kısa bir sürede çözümlendi. Şu anda hayat ve hayat dışında aktif hakem sayımız 145. Bu hakemlerin 69'u İstanbul'da, 17'si Ankara'da, 8'i İzmir'de ve kalanlar da Türkiye'ye dağılmış durumda. Şimdiye kadar büyük iller başta olmak üzere yaklaşık 40 ilden başvuru geldi."

EN ÖNEMLİ AVANTAJ: SÜRE

Tahkim Komisyonu'nun sağladığı avantajlar hakkında bilgi veren Metin Karacan, "Komisyonun en önemli avantajı süre. İnsanlar bir uyuşmazlığa düştüğünde 2–3 sene sonra lehlerine bir karar çıksa bile çok mutlu olmayabiliyorlar. Çünkü ortaya çıkacak hasarın bir an önce tazmin edilmesi gerekiyor. Düşünün ki arabanız kaza geçirmiş, evinizi yanmış. Siz bunu 2–3 sene bekletmeyecekisiniz, mutlaka hemen yaptıracaksınız. Bu nedenle en önemli avantajımız sorunun çözümü konusundaki hızımız" dedi.

HAKEMLER KONULARINDA UZMAN

Tahkim Komisyonu'nda görev alan hakemlerin özellikleri hakkında bilgi veren Metin Karacan, şöyle konuştu: "Komisyonda eski yargı memurları, Yargıtay Onursal Başkanları, daha önce Ticaret Mahkemesi'nde çalışmış hâkimler, Hazine'de çalışmış ve en az 10 yıl görev yapmış sigorta denetleme uzmanları, geçmişte sektörde çalışmış ve teknik branşlarda genel müdür ya da genel müdür yardımcılığı düzeyinde görev yapmış eski sektör tem-

ÇÜZİ ÜCRETLERLE BAŞVURU

Tahkime başvuru ücretleri hakkında da bilgi veren Karacan, "Hazine'nin belirlediği 3 kademeli bir fiyatlandırma var. 5 bin TL'ye kadar 30 TL, 5-15 bin TL arasında 90 TL ve 15 bin üzerindeki dosyalarda ise 225 TL'lik bir başvuru ücreti uygulayınız. İlerleyen aşamalarda taraflar avukatla temsil edilirse hakem kararında vekalet ücretine hükmedilmesi de sözkonusu olabilecektir. Ancak mahkemelerde kıyaslandığımda çok daha az bir ücret ödediğini söyleyebiliriz. Kanun çıkarken de cüzi bir ücret olarak telaffuz edilmişti. Bu ücretin konulmasının sebebi ise sisteme tüzmsuz başvuru gelmesini ve sistemin tıkanmasını engellemek. Ancak belki ilerleyen zamanlarda bu ücret biz kaldırabiliriz" diye konuştu.

Allianz Sigorta Hukuk Direktörü Ayşegül Oktay:

Anlaşmazlık durumunda müşterilerimizi Tahkim'e yönlendiriyoruz

ANLAŞMAZLIK YAŞANMASI DURUMUNDA SİGORTALILARINI TAHKİM HAKKINDA BİLGİLENDİRDİKLERİNİ BELİRTEN OKTAY, AZ DA OLSA TAHKİM'E YANSIYAN DOSYALARININ OLDUĞUNU SÖYLEDİ.

Allianz Sigorta Hukuk Direktörü Ayşegül Oktay, Allianz Sigorta ve Emeklilik olarak 31.07.2009 tarihi itibariyle Sigorta Tahkim Sistemi üyeleri arasında yerlerini aldıklarını belirtti. Sigortalıların bilgilendirmenin Allianz için çok önemli olduğunu vurgulayan Oktay, "Poliçelerde yer alan her tüzlü bilgi ayrıca sigortalılarımızla paylaşılmaktadır. Sigortalılarımızın bilgilendirmek üzere hazırladığımız bilgilendirme formlarımızda Sigorta Tahkim Sistemi'ne üye olduğumuz bilgisi yer alıyor. Ayrıca sigortalılarımız Sigorta Tahkim Kurulu'nun internet sitesinden de, şirketimizin Tahkim Sistemi'ne üye olduğunu görebilmektedir" dedi.

'SİGORTALILARIMIZIN SORULARINI YANITLIYORUZ'

Poliçe tanıtımı sırasında sigortalılarıyla, Allianz'ın Sigorta Tahkim Sistemi'ne üye olduğu bilgisini paylaştıklarını ifade eden Oktay, komuşmasında şu ifadelere yer verdi: "Mevcuat uyarınca düzenlenen bilgilendirme formlarımızda da sisteme üye olduğumuz bilgisi yer alıyor. Allianz olarak müşteri memnuniyeti bizim en önemli önceliğimiz. Bu açıdan tüm çalışmalarımızda sigortalılarımızın beklentileri, değerlendirme kriterlerimizin başında yer alıyor. Bu amaçla sigortalılarımızın istek ve şikayetlerini kolayca iletebilmeleri ve kısa sürede sonuçlandırmaları için şikayet platformumu hayata geçirdik. Bu platform sayesinde, sigortalılarımızın soru ve şikayetleri en kısa sürede cevaplandırılmaktadır. Şirketimize ulaşan diğer her tüzlü kanalda da sigortalılarımızın soru ve isteklerini yanıtlıyoruz.

Sigorta Tahkim Sistemi ile ilgili her tüzlü bilgi taleplerini karşılamak üzere şirketimiz çalışanları, Sigorta Tahkim Sistemi, Sigorta Tahkim Komisyonu, komisyonun kuruluşu, amacı, gözevi, Tahkim Sistemi'nin süreci hakkında bilgilendirildi. Sigortalılarımızın Tahkim Sistemi hakkında doğru ve eksiksiz bilgi almalarını sağlayarak yardımcı olmaya çalışıyoruz."

Çok az sayıda da olsa Allianz hakkında Tahkim Kurulu'na başvuru olduğunu kaydeden Oktay, "Ancak bugüne kadar sonuçlanan bir başvuru bulunmamaktadır. Süreç mevcuata uygun olarak işlemektedir. Sigorta Tahkim Komisyonu, yapılan başvurunun bir örneğini edindiği yazınıyla şirketimizin görüşümü sormuş ve hasar dosyası ile ilgili evrakları talep etmişti. Söz konusu belgeler ve konu ile ilgili şirketimizin görüşü mevzuat gereği beş iş günü içinde komisyona iletilmişti. Sonrasında Sigorta Tahkim Komisyonu, başvurıyı inceleyecevck hakem heyetini bildirmiştir. Halen başvuruların sonuçlanması beklenmektedir" diye konuştu.

Türk Nippon Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Dr. E. Baturalp Pamukçu:

Müşterilerimizi Tahkim konusunda bilgilendiriyoruz

TÜRK NİPPON SİGORTA'NIN HENÜZ TAHKİM'E BAŞVURAN MÜŞTERİSİ OLMADIĞINI SÖYLEYEN PAMUKÇU, ANLAŞMAZLIK YAŞANMASI DURUMUNDA İSE SİGORTALIMIZI TAHKİM KONUSUNDA DETAYLI OLARAK BİLGİLENDİRİRİZ' DEDİ.

Türk Nippon Sigorta Genel Müdür Yardımcısı Dr. E. Baturalp Pamukçu, "Sigorta Tahkim Komisyonu'nun, yapılan başvuruların konu olan uyuşmazlıkların en sürratlı ve isabetli bir şekilde çözülmesi beşlefinden yola çıkarak kurulduğundan dolayı, sigorta uyuşmazlıkları bakımından başvuru sahiplerine, mahkeme sürecine göre daha hızlı ve daha kolay sonuç almaları imkanını tanıyan yeni ve pratik bir alternatif sunmaktadır" dedi. Pamukçu, bu süreçte, sigorta şirketlerinin uyuşmazlığa konu olan dosyalarının daha kısa sürede çözümlenmesine yol açarak, şirketlerin bu tür dosyalar için reserv tutma sürelerini kısaltacağını ekledi.

KOMİSYONA BAŞVURAN SİGORTALIMIZ OLMADI

Poliçelerle birlikte sigortalılara sunulan bilgilendirme formlarında Türk Nippon Sigorta'nın Tahkim üyesi olduğunu belirten bir ibare yer aldığını belirten Pamukçu, şunları söyledi: "Poliçe düzenlenirken sigortalılarımızdan Tahkim sistemine ilişkin bilgi istenmesi durumunda, satış kanallarımız, Bölge ve Genel Müdürlüğümüzde çalışan yetkili kişiler tarafından gerekli bilgilendirme yapılmaktadır. Bununla birlikte, dosyanın Komisyon tarafından ele alınabilmesi için ise daha önce mahkemeye, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne veya Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu çerçevesinde Tahkim'e intikal etmiş olmaması gerektiği hatırlanılması yaşılacaktır."

Yeni bir şirket olan Türk Nippon Sigorta'nın henüz çok az sayıda hasarı olduğu için Tahkim sürecinin işletilmesini gerektirecek bir uzlaşmazlık yaşanmadığını ifade eden Pamukçu, şimdiye kadar herhangi bir sigortalılarının Komisyon'a başvurmadıklarını söyledi.

DOSYA · SİGORTA TAHKİM KOMİSYONU

Zurich Sigorta Genel Müdürü Ertuğrul Bul:

Her işin merkezinde müşterilerimiz var

"ZURICH SİGORTA OLARAK YAPTIĞIMIZ HER İŞİN MERKEZİNDE MÜŞTERİLERİMİZ YER ALIYOR" DİYEN BUL, 2010 YILI İÇİNDE MÜŞTERİLERİNE TAHKİM'E ÜYE OLDUKLARINI BELİRTEN BİR BİLGİLENDİRME MESAJI ATACAKLARINI KAYDETTİ.

Zurich Sigorta Genel Müdürü Ertuğrul Bul, Zurich Sigorta'nın 17 Temmuz 2009 tarihinden itibaren Tahkim'e üye olduğunu kaydetti. "Poliçelerimizde Tahkim üyesi olduğumuzu belirten bir ibare bulunmuyor. Fakat poliçelerimiz ile birlikte verdiğimiz bilgilendirme formlarımızda Tahkim üyesi olduğumuzu belirtiyoruz" diyen Bul, bu konuda 2010 yılı içinde Zurich Sigorta müşterilerine Tahkim üyesi olduklan ile ilgili bilgilendirme mesajı göndermeyi planladıklarını, ayrıca internet sitelerinde Tahkim ile ilgili bilgilendirme metni yer aldığını ekledi.

'BİLGİ FORMUNDA ÜYELİĞİMİZİ BELİRTİYORUZ'

Zurich Sigorta müşterilerine sunulan bilgi formlarında herhangi bir anlaşmazlık durumunda Tahkim sistemine gidebileceklerı yönünde detaylı bilgiler yer aldığını ifade eden Ertuğrul Bul, "Zurich Sigorta olarak yaptığımız her işin merkezinde müşterilerimiz yer alıyor. Bu nedenle bugüne kadar hasar durumunda ortaya çıkan herhangi bir anlaşmazlık Tahkim sistemine yansımamış, müşterilerimizin çıkarları doğrultusunda neticelenmiştir" dedi.

Ankara Sigorta Hasar, Hasar Denetim ve Lojistik, Rücudan Sorumlu Grup Müdürü Ahmet Çuhadar:

Müşterilerimizi eksiksiz ve doğru bilgilendiriyoruz

ANKARA SİGORTA AÇENTELERİNİN MÜŞTERİLERDEN GELEN SORULARI DOĞRU VE EKSİKSİZ OLARAK CEVAPLAMALARI İÇİN BİLGİLENDİRİLDİĞİNİ KAYDEDEN ÇUHADAR, SİMDİYE KADAR SİGORTALILARINDAN 6'SININ TAHKİM'E BAŞVURDUĞUNU SÖYLEDİ.

Ankara Sigorta Hasar, Hasar Denetim ve Lojistik, Rücudan Sorumlu Grup Müdürü Ahmet Çuhadar, Ankara Sigorta'nın Tahkim Komisyonu'na 12 Ağustos 2009 tarihinde üye olduğunu söyledi. Tahkim üyesi bir şirket olarak bu konuda acentelere bilgi aktarıp özellikle müşterilerden gelecek sorıuları doğru ve eksiksiz cevaplamalarına olanak sağlamaya çalıştıklarını kaydeden Çuhadar, "Ancak acentelerimizin birebir satış anında sigortalılarına bunu belirtmelerini istemedik. Şirket çağrı merkezi ve hasar dosya sorumluluğu çalışanlarımız, ulaşılamayan bir durum olması halinde sigortalı ya da vekiline bilgilendirme yapıyor" diye konuştu.

'ALTI SİGORTALIMIZ BAŞVURDU'

Üye oluman Ağustos 2009 tarihinden bugüne kadar Tahkim Sistemi'ne sigortalılarından 6'sının başvurduğunu belirten Çuhadar, "Tahkim Kurulu daha önceden kendilerine isimleri belirtilen hasar yetkililerine ilk aşamada elektronik ortamda bilgi vererek ulaşma oluşturulamayan dosyalar hakkında bilgi istediğini belirtmektedir. Akabinde de Ankara Sigorta olarak istenen bilgileri hem elektronik ortamda hem de bir dosya olarak kendilerine ulaştırmaktayız" şeklinde konuştu.

SBN Sigorta Hukuk ve Rücu İşleri Grup Başkanı C. Ziver Ayhan:

Tüm SBN müşterilerinin tahkim hakkında bilgisi var

TÜM SBN MÜŞTERİLERİNİ TAHKİM KONUSUNDA BİLGİLENDİRDİKLERİNİ İFADE EDEN ZİVER AYHAN, "UYUŞMAZLIK HALLERİNDE DE MAHKEME YERİNE TAHKİM KOMİSYONU'NA GİDERLERSE HIZLI SONUÇ ALACAKLARINI SÖYLÜYORUZ" DEDİ.

SBN Sigorta Hukuk ve Rücu İşleri Grup Başkanı C. Ziver Ayhan, SBN Sigorta'nın, 14 Temmuz 2009 tarihi itibariyle Sigorta Tahkim Komisyonu üyesi olduğunu ifade etti. "Tahkim hakkında tüm poliçelerimiz üzerinde yer alan Bilgilendirme Notu'nda bilgi vermektedir. Ayrıca ürünler kapsamında branşlar bazında oluşturulan Bilgilendirme Formlarında da Tahkim konusu öngörülen şekliyle yer almaktadır" diyen Ayhan, tüm SBN müşterilerinin Tahkim hakkında bilgi sahibi olduğunu belirtti.

Sigortadan faydalanacak kişilerle hasar konusunda uzlaşma sağlanamaması halinde, ilgili kişilere önerilerinin, dava açmak yerine Sigorta Tahkim Sistemi'ne başvurmak olduğunu kaydeden Ayhan, "Bu gibi durumlarda müşterilerimizin Sigorta Tahkim Komisyonu'na müracaat ederek haklarını aramalarını tavsiye ediyoruz. Böylelikle mahkemelerden çok daha hızlı sonuç alacakları bilgisini kendilerine veriyoruz" diye konuştu

'BİR MÜŞTERİMİZ KOMİSYON'A BAŞVURDU'

SBN Sigorta Hukuk ve Rücu İşleri Grup Başkanı C. Ziver Ayhan, şimdiye kadar Tahkim Komisyonu'na başvuran sadece bir müşterileri olduğunu belirtti ve şunları söyledi: "Müşterimiz, trafik poliçesini ilgilendiren bir konuda, yapmış olduğu hasar ihbarına, beklenen süreler içerisinde kendisine bilgi verilmediğini ileri sürerek bir şikâyette bulunmuştur. Sigorta Tahkim Komisyonu Başvuru Formu'nu dolduran müşterimizin talebi, Komisyon tarafından değerlendirilerek şirketimize bir yazıyla durum iletilmiştir. Ancak bu süreçte, sigortalımızın şikâyetine neden olan durum, yani söz konusu mağduriyet giderildiği için şirketimiz Sigorta Tahkim Komisyonu Başkanlığı'na bu durumu belirtir bir yazıyı cevaben göndermiştir. Sonrasında Sigorta Tahkim Komisyonu yazımıza "Hasar bedelinin şirketiniz tarafından karşılanması ve başvurunun geri çekilmesi dolayısıyla şikâyet dilekçesi işlemden kaldırılmıştır" şeklinde cevap vermiş ve süreç tamamlanmıştır."

Demir Sigorta Grup Müdürü Dr. Hakan Özcan:

Tahkim'e güvenimiz tam

41 SİGORTA ŞİRKETİNİN TAHKİM'E ÜYE OLMASININ, KOMİSYON'A DUYULAN GÜVENİ GÖSTERDİĞİNİ İFADE EDEN ÖZCAN, "YENİ SİSTEM BİZLERİ KÖTÜ NİYETLİ SİGORTALI VE TAMİRHANELERLE İLGİLİ ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ KONUSUNDA BEKLENTİ İÇİNE SOKTU" DEDİ.

Demir Sigorta Grup Müdürü Dr. Hakan Özcan, Demir Sigorta'nın 12 Ağustos 2009 tarihi itibarıyle Tahkim Komisyonu'na üye olduğunu ifade etti. Şu anda 41 sigorta şirketinin sisteme üye olduğunu kaydeden Özcan, bu sayının sigorta şirketlerinin Tahkim'e olan güvenini gösterdiğini söyledi. "Yeni sistem bizleri, özellikle kötü niyetli sigortalı ve tamirhanelerle yaşanan uyuşmazlıkların hızlı ve mevzuata uygun değerlendirilmesi hususunda büyük bir beklentiyi içerisine sokmuştur" diyen Özcan, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nda bahsi geçen Tahkim Sistemi'nin 2009'da uygulamaya geçtiğini belirtti. Sigorta Tahkim Komisyonu'nun, sigorta sözleşmelerinden menfaat sağlayan kişilerin, sigorta şirketleriyle uyuşmazlık sağladıkları zaman, adli makamların yanında hakemler aracılığıyla basit ve adil bir şekilde sorunların çözülmesi amacıyla kurulduğunu söyleyen Özcan, şöyle devam etti: "Bu tür ihtilafların çözümü hukuk sistemimiz içerisinde uzun yıllar sürmekte olup, buna mahkeme bürokrisi müessesesinin, sektörü ve sistemi tanımamasından kaynaklanan sorunları da eklediğimizde konu daha girift bir hal almaktadır. Özellikle yeni sistemdeki 'hakem'müessesesi ihtilaflarda itirazı ve üst mahkemeye gitme yolunu azaltacak kararların alınmasına yardımcı olacaktır. Bunda hakemlerin sektörde belirli bir dönem çalışmış, sigorta ve hukuk mevzuatına hâkim olmalarının olumlu etkisi olacaktır."

'SİGORTALILARIMIZA TAHKİM'İ ANLATIYORUZ'

Mevcut sistemde mahkemelerde intikal eden bazı davaların uzun yıllar sürmesi sonucu, mahkeme masrafları ve yasal faizlerin ilavesi ile yüklü miktarlarda tazminat ödemesi ile karşı karşıya kalındığına dikkat çeken Özcan, "Uyuşmazlıkların en geç 8 ay gibi bir sürede çözülecek olmasının sigortalı ve sigortacılar açısından ekonomik ve operasyonel faydaları olacaktır.

Demir Sigorta olarak Tahkim sistemine üye olduğumuz bilgisi, 'bilgilendirme formu' ile poliçe tesliminde sigortalıya verilmektedir. Konu hakkında detaylı bilgi istoyen sigortalılarımıza açıklamalar yapılmaktadır. Henüz Tahkim'e başvurun sigortalımız yok ancak diğer şirket başvuruları ve çıkacak kararları merakla bekliyoruz. Çıkacak bu sonuçların sigortalı ve sigortacıların uyuşmazlıklarda alacakları kararlarda önemli etkisi olacaktır" diye konuştu.