

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 alınığında 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 sonuçlandırılarak hakem kararlarının azami dört ay içinde verilmesi zorunluluğu getirilmiştir ve sistemin başarıları bakımından mümkün olduğunca düşük maliyetli olması amaçlanmıştır. Ayrıca sigorta kuruluşları arasında da, tüketiciyle yapılmış anlaşmaların haksız şekilde çözüme kavuşturulması, gelecekteki yükümlülüklerini görebilmeleri ve

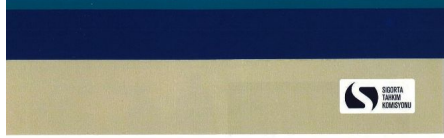
gereksiz kurallık sistemi yükünden de kurtulmuş olmaları sağlayacaktır. Bu gibi unsurlar dikkate alındığında Komisyon'un kısa bir zaman zarfında tüketici açısından oldukça önemli bir alternatif haline geleceğini ve sigortacılık güveni oldukça destekleyici bir kurum olacağını düşünüyorum.

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 değerlendiriyorsunuz?
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 sistemine 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 temyiz ve pratik bir alternatif sunulmaktadır. Bu çerçevede, Komisyona gelen uyuşmazlıkların çözümü, tarafların adına bir aracı olması amaçlı takdirde, Kurumda belirlenen 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 dışı olarak kabul edilmiş toplam 667 başvuru yapıldı ve bunlardan 314'ü son üç ay içinde gerçekleştirildi. Özellikle Komisyona başvuru peşinen kolaylığı ve uygulamaların muamelelere 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 uygulamalarını izleyen hakemler etyle mümkün olduğunca kısa sürede adı bir çözümün sağlanması. 588 sayılı Kanunda hakemlere karar veremeleri için tanınan zammı 4 aylık süre de geçen bu amaçtan bir yanaşması. 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 belirlediği Kırıyola uygun bir yönde ilerlediğini söyleyebiliriz. Ancak ebiyet bunun nihai takdiri kamuoyuna ait olacaktır.

Sigorta şirketlerinin komisyonla ilgili sizce yeterli ölçüde mi? Bu konuda şirketlere bir mesajınız var mı?
Esasen tahkim sisteminin işlevi sigorta şirketlerinin işlevine bağlı bulunmuş. Bu bakımdan üye kuruluşların tamamı sisteme gönüllü olarak ciroveresinde katılması bulunuyor. Su an için 46 üye kuruluşumuz bulunmaktadır. İlgili kuruluşlara ve üyelik tarihlerine Komisyonumuzun www.sigortatahkim.org sitesinden ulaşılması mümkündür. Üye kuruluşların toplam prim içindeki payı 2015 Mayıs itibarıyla %97'ye. Henüz çok yeni bir geçmişe sahip Komisyona ilişkin edulduca yüksek olduğu ve yakın bir gelecekte %100 üyeliğin de gerçekleşeceğini düşünüyoruz.

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

Bugün için 14 üyeli Hayat 107 üyeli Hayat Dışı olmak üzere 121 hakem görev almaktadır. Sigortacı Kanunun 30. maddesi ve Sigorta Tahkim Usulü ve Sigorta Hakemlerine ilişkin tebliğde mükellefleri belirtir. Hakem adayları, Sigorta Tahkim Komisyona başvuruları sonrasında Komisyonun uygun gördüğü ile Hazine Müsteşarlığına bildirilmekte ve Hazine Müsteşarlığı onay ile de Sigorta Hakemliği Listesine kaydedilerek İşletme Bakanlığına gönderilmektedir.

3 sene içinde Tahkim Komisyonunun çıktığı uygulamaların göz önüne alındığında istatistiksel olarak ülkemizde en yaygın ihtilafa sebep konu ve sigorta branşı açısından olarak hangisidir?
Başvurulara branş bazında bakıldığında büyük ölçüde trafik ve kasko branşlarında olduğunu görüyoruz. Bu çerçevede, Komisyona yapılan başvuruların %38'i trafik, %35'i kasko, %11'i ise yangın branşından yapılmış bulunuyor. Diğer branşların toplam içindeki payi 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 uygulamaların dışında önemli bir alternatif olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gibi unsurlar dikkate alındığında sistemin kısa bir zaman zarfında tüketiciler açısından oldukça önemli bir alternatif haline geleceğini düşünüyoruz. Komisyon olarak bizde Hazine Müsteşarlığı yetkilileri ile birlikte Anadolü'nün özel kurumsal düzenlenmiş seminerlere katılmak suretiyle tahkim sistemi ve Komisyonun işlevi konusunda kamuoyunu daha iyi

bilgilendirmeyi hedefliyoruz.

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

Sigortalılar komisyonuna 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 (prim tutukluğu ve diğerlerin karşılanması bakımından 15 günlük bir raporlar incelemesine tabi tutulmakta ve hakeme havale edilmesi uygun görüldüğü takdirde, Komisyon tarafından hakem listesinden seçilen hakemler heyete havale edilmektedir. 588 sayılı Kanun uyarınca hakem incelemesi 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 uygulamış olduğu 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 günlük içinde cevap vermemiş olması; başvuru formunun eksiksiz doldurulması ve ilave imzalı olması, başvuru talebinin ilgili uygulamış olduğu özet mahkemeye tasamması olması gerekmektedir. Bu şartların eksikliği durumunda Komisyon başvuru kabul etmemektedir. Bunun haricinde sadece sigortayı ihtilafı taşıyan ve parayla ilgili bir talebe ilişkin bulunmayan başvurular da bizim görev alanımıza girmektedir.