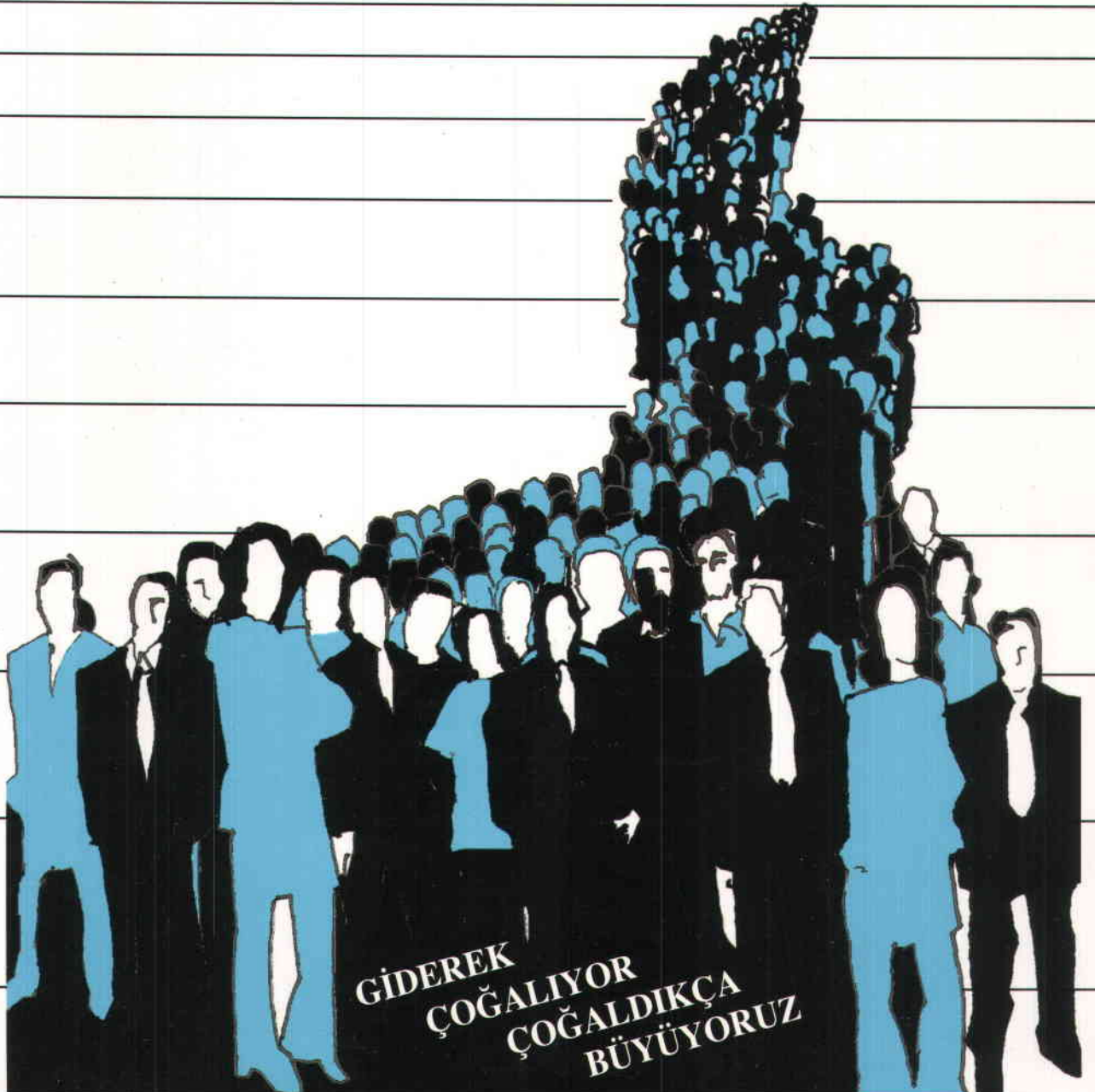
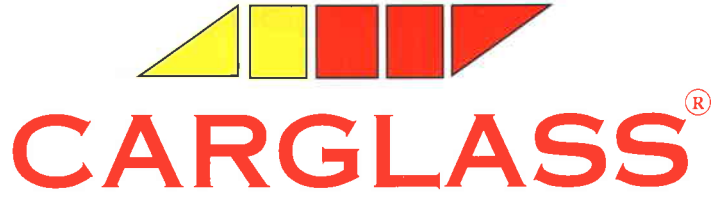


acentem

B Ü L T E N 2 0 1 1



**GİDEREK
ÇOĞALİYOR
ÇOĞALDIKÇA
BÜYÜYORUZ**



CARGLASS®

Tamir yalnızca tasarruf değil aynı zamanda milli servetin korunması demek!

Carglass® aynı zamanda ömür boyu garanti ile cam tamirini mümkün kılan Glass Medic® cihazının da patent sahibi: “Cam tamiri yalnızca tasarruf anlamına gelmiyor. Aynı zamanda milli servetin, doğanın korunması ve aracın güvenliğinin artırılması gibi pek çok önemli etkisi var. Cam değişimi doğada tamire göre 10 kat fazla karbon ayak izi bırakıyor. Ayrıca cam tamiri yapılmamış olan ön camın dayanıklılığı Carglass®’in tamir ettiği cama göre %33 daha düşük. Üstelik tamirin çok hızlı uygulanabilmesi sayesinde müşterilerimizin memnuniyetini de artırıyor. Türkiye’de bu konuda gidilecek çok yol var. Gelişmiş ülkelerde her 10 ön cam hasarından 4’ü tamir edilebilirken bu rakam ülkemizde henüz 1’in altında” diye ekliyor Carglass® Türkiye Satış ve Pazarlama Direktörü Emre Ülbaş.



7/24 Çağrı Merkezi

Carglass® çağrı merkezi cam hasarı konusunda uzmanlaşmış müşteri temsilcileriyle 7 gün 24 saat hizmet veriyor. Türkiye’nin her yerinden **444 18 19** numaralı müşteri hizmetleri çağrı merkezinden cam hasarı

ile ilgili her konuda bilgi veyahut randevu alınabiliyor. Ayrıca yine **www.carglass.com.tr** adresinden müşteri temsilcileri ile online bağlantıya geçilebiliyor veyahut e-randevu alınabiliyor.



 **444 18 19**

www.carglass.com.tr
e-randevu

DÜNYA DEVİ CARGLASS® TÜRKİYE'DE!

Dünya'nın 1 numaralı araç camı tamir ve değişim şirketi Carglass® yüzde yüz kendi iştiraki olan Carglass® Türkiye ile 2010 yılından bu yana Türkiye'de faaliyet gösteriyor.

Uzun süredir Türkiye'de franchise modeli ile hizmet veren Carglass®, Türkiye'deki potansiyeli görerek yüzde 100 kendi iştiraki olan Carglass® Türkiye ile sektöre hızlı bir giriş yaptı. 2010 yılında resmen faaliyet göstermeye başlayan firma ilk olarak yeni yönetim ekibini oluşturdu. Şirketin Genel Müdürlüğünü sigorta sektörünün çok yakından tanıdığı Z. Gül Birgün üstlendi. Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği'nin Genel sekreter yardımcılığını yapmış olan Birgün, daha öncesinde de Allianz'da Bireysel Hasar ve Underwriting'den Sorumlu Genel Müdür Yardımcılığının da dahil olduğu pek çok üst düzey görevde bulundu.



34 Ülkede 25 binden fazla çalışan

34 ülkede değişik markalar ile faaliyet gösteren Belron grubunun parçası olan Carglass® Türkiye, tüm dünyada cam hasarına yenilikçi yaklaşımı, yüksek hizmet standartları ve müşteri memnuniyetine verdiği önemle tanınıyor. 2010 yılında tüm dünyada 12 Milyon kişiye hizmet veren Belron® Avrupa'da Carglass®, Avustralya'da O'Brien® ve Amerika Birleşik Devletlerinde Safelite®'in da dahil olduğu dünyanın önde gelen pek çok markasının sahibidir.

Yerli üreticiler ile birlikte büyüyecek.

Türkiye'de otomotiv montajına cam tedarik eden (OEM) üreticiler ile beraber büyümenin en önemli stratejilerinden biri olduğunu söyleyen Z. Gül Birgün, bunun nedenini şu sözlerle açıkladı: "Belron® dünyanın en büyük oto cam alıcısı konumunda. Servis noktalarında OEM camı kullanılması konusunda çok hassas. Cam değişim piyasasında bu kalitede cam kullanımı yok denecek kadar az. Carglass® Türkiye olarak yalnızca işlerimizin yüzde 90'ında OEM yerli cam kullanmıyoruz, aynı zamanda bu firmaların

Belron®'a tüm dünyada kullanması için cam ihraç etmelerine de aracılık yapıyoruz. Carglass® olarak başarımızda tedarikçilerimizin önemini çok iyi anlıyoruz ve onlara bu konuda elimizden gelen desteği veriyoruz."



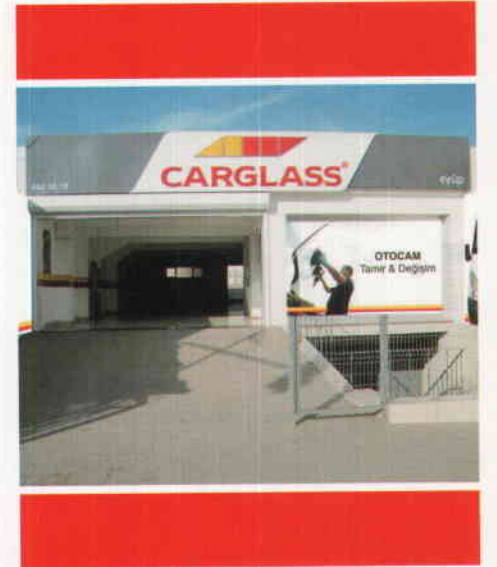
Türkiye'de 13 Şube ve 170 bayii

Carglass®'in hali hazırda İstanbul, Ankara, İzmir ve Adana'da 13 şubesi ve tüm Türkiye genelinde 170 bayii bulunmakta. Daha yapacak çok işleri olduğunu belirten Birgün "Türkiye çok büyük bir coğrafya ve biz tüm ekibimizle Carglass® standartlarını ülkenin dört bir yanına yaymak için uğraşıyoruz. Şubelerimizde hizmet veren ekibimiz Belron® tarafından eğitiliyor ve düzenli olarak bilgilerinin güncelliği test ediliyor. Aynı zamanda bayiilerimiz tarafından Carglass® adına gerçekleştirilen işlerde de şubelerimize muadil hizmet verilebilmesi için cam ve işçilik kalitesi denetimlerimiz hızla devam ediyor. Cam her ne kadar basit bir ürün gibi görünse de otomotiv sektöründe kullanılan camın teknolojisi her geçen gün daha karmaşık bir hale geliyor. Carglass®'in cam üretimi yapmamasının ana nedeni

de bu. Bizim odağımız tamir ve değişim üzerine. Bu alanda uzmanlarımız başta olmak üzere çalışanlarımızın sürekli eğitilmesi çok kritik." Carglass® araştırma ve geliştirme faaliyetlerine verdiği önem neticesinde yenilikçi yaklaşımı ile müşterilerine daha kısa sürede kaliteli hizmet vermeyi hedefliyor. Firmanın İngiltere'de bulunan Ar&Ge merkezi oto cam tamir ve değişim için kullandıkları patentli alet ve teknikleri sürekli geliştirerek sektörde benzeri olmayan bir hizmet kalitesi yakalıyor.

Birgün şu şekilde ekliyor: "Cam hasarı kasko sahiplerinin en sık yaşadığı sorun ve normalde son derece stres verici bir deneyim. Dolayısı ile bizim bu deneyimi onlar için rahat bir sürece dönüştürmek gibi iş ortaklarımıza karşıda önemli bir

sorumluluğumuz var. Bunun bilincindeyiz ve düzenli olarak müşterilerimizin aldığı hizmet kalitesini ölçümlüyoruz."



CARGLASS®

Değerli Acentelerimiz,



Alexander Ankel

CEO

Sizlerin de bildiği gibi Allianz Türkiye'deki görevime geçtiğimiz yılın ortasında atandım, hayatımda oluşan bu zorlu ama fırsatlarla dolu değişim beni oldukça heyecanlandırdı ve sizlerin destekçi yaklaşımı benim için her şeyi çok daha kolaylaştırdı. Allianz Türkiye'de beni en iyi şekilde karşıladığınız için hepinize teşekkür ediyorum,

Bazılarınızla daha görevimin ilk günlerinde doğrudan Barcelona'da tanıştım, bazıları ile de yoğun bir tempoyla gerçekleştirdiğimiz bölge toplantılarımızda tanışma fırsatı buldum. Gerek bölge toplantılarında gerekse gerçekleştirdiğimiz ASIAD toplantılarında sizlerden çok şey öğrendim ve hâlâ öğrenmeye de devam ediyorum. Tüm bu süreçte yaptığımız çalışmalarda birçok kez sizlerle yürüttüğümüz verimli işbirliğini de gözlemleme fırsatı buldum. Allianz Türkiye'nin sigortacılık faaliyetlerinin yapıtaşı olan siz değerli acentelerimizi yakından tanımaktan büyük mutluluk duyuyorum.

Hepinizin bildiği gibi 2010, sektörde fiyat rekabetinin çok yoğun olarak yaşandığı, karlı branş sayısının son derece azaldığı, oldukça zorlu ama fırsatların da olduğu bir yıldır. Sektörün geneli için 2010 yılında teknik kârlılık elde etmek mümkün olmadı. Yatırım gelirlerindeki düşüşün de etkisiyle sektördeki şirketlerin çoğu para kazanamaz hale geldi.

2010 yılı sektörü zorlasa da Allianz olarak hedeflerimiz doğrultusunda sizlerle birlikte sektörün genelinden daha iyi bir yıl geçirdik. Fiyatlarımızı ve portföyümüzü iyi dengeleyerek zorlu piyasa şartlarına rağmen geçtiğimiz yıl kârlılığımızı korumayı başardık. Sektör ortalamasından daha güçlü bir hasar prim oranına sahibiz. Ortalamanın üzerinde bir rezerv oranımız, güçlü finansal yapımız ve sağlıklı bir portföyümüz var. Bu durum, kalıcılığın ve uzun vadede sürdürülebilirliğin büyük önem taşıdığı sigorta sektöründe, doğru stratejiyle hareket ettiğimiz önemli bir göstergesi.

Bu zorlu süreçte sigortalılarımızla bizleri birbirine bağlayan bir köprü görevindeki siz acentelerimizi desteklemek için birçok farklı çalışmaya imza attık. Allianz, global anlamda acente ağı çok güçlü bir şirket ve acentelerinin nesilden nesile hayatına devam edebilmeleri için her zaman onlara destek oluyor. Biz de Allianz'ın global yaklaşımının ülkemizdeki bir yansıması olarak siz acentelerimizle verimli işbirliğimizi geliştirmeye odaklanıyor, sahaya daha fazla vakit ayırarak daha iyi hizmet sunmaya, sizlere daha fazla iş ve daha yüksek getiri sağlamaya çalışıyoruz.

Ülkemizdeki gerek nüfus, gerekse ekonomik potansiyeli de göz önünde bulundurarak, Elementer sigortaların yanı sıra bu yıldan itibaren Hayat ve Emeklilik branşlarına da hak ettiği önemi vermeye başlıyoruz. Bu konuda somut adımlar atarak, siz acentelerimizin daha çok gelir elde edebileceği, sizleri hizmet ve operasyonel alanlarda destekleyebileceğimiz projeler üzerinde yoğun bir şekilde çalışıyoruz.

Şirket olarak kendimizi geliştirmek adına daha gidecek yolumuz olduğunu, harcayacak hiç vaktimizin olmadığını da biliyorum. Pazar şartları çok zor ve rakiplerimiz uyumuyor. Ancak bu pazar şartlarında sadece şirket olarak bizim alacağımız yaratıcı aksiyonların yeterli olacağını söylemek iyimserlik olur. Sizlerin de alışkanlıklarınızdan sıyrılmanız, yenilikçi satış stratejileri geliştirerek her gün biraz daha fazla müşteriye dokunabileceğiniz fırsatlar yaratmanız gerekiyor.

Böylece hepimiz birlikte gerekli stratejileri uygulayabilir ve gelişimimizi sürekli kılmak için ihtiyacımız olan adımları atabiliriz. Siz değerli acentelerimiz ile birlikte hedeflerimize ulaşma yolunda hızla ilerleyeceğimize inancım sonsuz. Biliyorum ki tüm acentelerimizle bu konuda fikir, hedef ve güç birliği içerisindeyiz.

Biz acentelerimizle 'iz, A'dan Z'ye bir'likteyiz! Bu birliktelikle Allianz Türkiye'yi zirveye taşıyacağımıza eminim!

Sevgilerimle,



Ali S. Orcan

ASİAD
Acentem Sigorta Aracıları Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı

Tarihte ilk sigorta örneğini 4000 yıl önce Babiller'de görüyoruz. Kervanların soyulması ve fidye ödeme durumuyla karşılaşmaları sebebiyle sermayedarlar, tüccarların borçlarını silmekte, bunun karşılığında ana borç miktarı üzerinden bir miktar para almaktaydılar. Bu olay daha sonra Kral Hamurabi tarafından yasallaştırılmıştı. Yani baktığımızda sigortacılık 4000 yıl önce insanların risklerini birbirleri ile paylaşması üzerine kurulmuş, asıl amacı insan odaklı olup, paylaşım ve güven ile birleştirilip, bir tür yardımlaşma bizdeki adıyla İMECE mantığıdır. Dürüst ve güvenilir olmak ana ilkedir. İnsani değerler sigortacılığın vazgeçilmezidir.

Günümüzdeki gelişmelere baktığımızda, insani değerler kazançların arkasına ötelenerek, sigortacılık menfaatler üzerine oturtulmaya çalışılıyor. İnsana dokunmak, onun duygularını paylaşmak yerine makineler, bankalar ve sanal sistemler üzerinden poliçe satılmak isteniyor. Oysa sigortalının ihtiyaçlarını tespit etmek, risklerini analiz etmek, sigortalıya doğru poliçeyi vermek ilkesi göz ardı ediliyor. Sigorta acenteliği bir meslek olup birçok yaptırımlar uygulanırken, bankalar, sanal marketler, postaneler, vakıflar, dernekler ve özel kanunla acente mesleğine göz dikenler, yeni satış kanalı olarak ön plana çekilip umut bağlanıyor. Sigortalıyla insani bağlar kuran, sigortalının ihtiyaçlarına göre poliçeler üreten yani sigortalısıyla ortak bir ömür geçiren **acenteler ikinci plana itiliyor**. Çünkü sermayedarlar hep daha çok kazanmak istiyor. Bizlerden sigortalılarımıza karşı dürüst olmadan güvenilir olmamız isteniyor. Sigortalılarımıza güven satarken güveni aldığımız firmalara güvenimiz azalıyor. İnsanların birbirlerine dokunması istenmiyor. Oysa, sigortacılık 4000 yıl öncede insani değerler üzerine ilk taşlarını koyuyor. Sektörümüz bu kadar dalgalanırken bizleri korumasını beklediğimiz yöneticilerimiz sermayedarların baskısı altında eziliyor. 15.000 e yakın acentenin sesi bir türlü Ankara'da duyulamıyor.

Çözüm ne olmalı? Niçin hep isteyen taraf biz görünüyoruz? Oysa yıllarca sektörü ayakta tutan bizler, sigorta şirketlerinin haksız rekabetinden dolayı ezilen bizler, yıllarca sektörün sıkıntularına dayanan bizler, sektörün gerçek sahibi olan bizler nasıl bir çözüm bulmalıyız? Çözüm sigortalı olmalı. Sigortalılarımıza kendileri üzerinden oynanan oyunları anlatarak bizlere olan güvenlerini yitirmelerini engellemeliyiz. Bizlerin satış odaklı değil sigortalıların ihtiyaçlarına odaklı satış kanalı olduğumuzu anlatmalıyız. Bizleri sadece poliçe alırken değil gerçekte başlarına bir şey geldiği zaman gördüklerini hatırlatmalıyız. Ucuz poliçeleri her zaman bulabileceklerini ama o poliçelerde bizlerden aldıkları hizmetleri alamayacaklarını vurgulamalıyız. Bizlerin 444 lü hatlardaki duygusuz, mekanik, karşısındakinin durumunu hissetmeyen sadece poliçeyi gören insanlar olmadığımızı her zaman yanlarında olduğumuzu anlatmalıyız. Farklılığımızı sigortalılarımıza anlatmalıyız.

Tüm sektöre insan olmadan insani değerlerin olmayacağını, insan olmadan dürüstlüğü ve güvenilirliğin olmayacağını, insanın önemini anlatmalıyız.



Adına Sahibi: **Gülgün Ergin**

Editör: **H. Gül Akarsu** Yayın Kurulu: **Yüksel Birsal-Ali Orcan-Gönül Tiryaki-Behzat C. Serdoğan** Fotoğraflar: **Sedat Tiryaki-İsmail Hoşver**

Tasarım-Görsel Uygulama: **Kaya Oykut**

İletişim: **İcadiye Bağlarbaşı Cd. No:21/2 Bağlarbaşı-Üsküdar-İstanbul** Tel: **0216 492 31 71** Faks: **0216 391 42 72** e-mail: **asiad@acentem.org.tr**

web: **www.acentem.org.tr**

Baskı: **CemTuran Ofset Matbaacılık ve Reklamcılık** Tel : **0212 567 04 79**



M. Levent Ergun

Türkiye Odalar ve
Borsalar Birliği
Sigorta Acenteleri
İcra Komitesi Başkanı

Sigorta acenteliği saygın bir meslek olma yolunda...

Geçmişten bugüne sürekli olarak AB ve ABD gibi gelişmiş ekonomilerdeki sigorta acentelerinin, toplum ve sektör içindeki saygın ve itibarlı konularından söz ediyor, ülkemizde de acenteleri aynı konuma getirme hedeflerimizden bahsediyorduk. Bu yolda önemli gördüğümüz ilk adımları atık ve hedeflerimize doğru hareketlenmeye başladık. Daha iyi açıklayabilmek için, kanun öncesi ve sonrası ne durumdayız, kısaca bunu açmakta yarar var. Kanun öncesinde bir meslek olarak görülmemen sigorta acenteliği, sigorta şirketinin arzusu ya da isteği dahilinde başlanılabilen ve devam ettirilebilen bir faaliyet şekliydi. Yani, acenteliğe başlayabilmek için sigorta şirketinin sizi uygun görmesi yeterli oluyor, mesleki ve mali açıdan acentelik yapıp yapamayacağınız konusunda bir kriter aranmıyordu. Hal böyle olunca sermayesiz iş olarak görülen sigorta acenteliği, “Ne iş yapsam” arayışındaki kişiler açısından çekici hale geliyor, talebin fazlalığı nedeniyle acentelik “doldur-boşalt” sistemiyle çalışıyordu. Senelik 2-3 bin civarında yeni acentenin sisteme girdiği ve bir o kadarının da sistemden çıktığı yapının, yani 3-4 yıl gibi kısa bir sürede üçte biri tasfiye olan bir acentelik sisteminin saygın ve itibarlı hale gelebilmesi, gerek sisteme girenler açısından, gerekse tüketiciler gözünde bir meslek olarak görülebilmemiz –elbette- mümkün olmayacaktı. Öte yandan, yaratılan acente enflasyonu içinde, centilmenlik sınırı tanımayan acenteler arası rekabetin hepimizi yıpratmış da kabul etmemiz gerekiyor. Nicelik olarak bir değer ifade etse de, sayısal anlamda nitelik aranmayan bir “çokluk” kavramının, her zaman ve her koşulda yararından bahsedebilmek de yerinde değildir.

Kanun sonrası dönemde ise, acentelik bakımından sisteme girişlerin daha kontrollü hale geldiğini, hiçbir yeterliliği bulunmayan “Ne iş yapsakçılar” açısından cazip bir alan olmaktan çıktığını söyleyebiliriz. Levha kayıt ücreti, mesleki ve mali yeterlilik kuralları, fiziki şartlara ilişkin koşulları dikkate alanlar, acenteliği bir deneme alanı olarak görenler için caydırıcı hale geldi ve bu işi yapmakta kararlı olanları girdiği bir iş alanı şekline dönüşmemize katkı sağladı. Artık, sadece tüm kriterleri yerine getirip Levha kaydını tamamlamış olanlarla acentelik sözleşmesi yapılabiliyor olması, önce bu mesleğin bir üyesi olunması, sonra faaliyete başlanılabilmesi şeklinde yorumlanmalıdır. Bu önemli bir aşamadır ve kolay elde edilmemiştir. Yıllardır yürütülen çalışmalar, verilen emekler söz konusudur. Kanun sonrası dönemde ise, acente sayısının stabil hale geldiğini görüyoruz ve iddiaların aksine poliçe adetlerinde ve üretimde bir düşme olmamış, aksine artışlar yaşanmıştır ki, bu sonuçlar acente sayışı ile üretim arasında bir bağ kurmanın doğru

olmayacağı tezimizi de doğrulamaktadır. Çokluktan medet ummak yerine, nitelikli acente yapısına geçilmesinin isabetli olacağını söylemeye devam edeceğiz. Artık, acente enflasyonunun yarattığı rekabetten başını alamayan acentelerin, kurumsal olma yolunda ilerlemeye ve eskiye oranla daha rahat çalışmaya başladıklarını söyleyebiliriz. Yenisini bulmak eskisi kadar kolay olmayınca, eski acentelere daha fazla önem verilmeye başlandığı, acente memnuniyetinin ön plana çıkartıldığı ve komisyon oranlarının yükseltildiği bir süreci yaşamamızın yegane sebebi, uzun yılların çalışmaları ve emekleri neticesinde kanun ve yönetmeliklerle geline nokta.

Muvafakat sorununu çözeceğiz, önce sigortacıyız, sonra acenteyiz...

Bir meslek haline geldik ve önce sigortacı olduğumuzu zihinlerimize yerleştirmemiz gerekiyor. Yani, kendimizi “X” şirketinin acentesi olarak görmek yerine, sigortacı olarak görmeye başlamamız, kurumsal yapımızı ve faaliyetlerimizi buna uygun hale getirmemiz gerekiyor. Bununla birlikte, sigorta şirketlerinin de acenteliğini yapmaya devam edeceğiz, elbette. Ancak, bu acentelikleri tesis edebilmemizin mesleğin üyesi olmamız halinde mümkün olacağını ve öncelikle bu mesleğin üyesi-sahibi olduğumuzu unutmayalım. Bu itibarla, mesleğimizi icra edebilme konusunda getirilen kısıtlamaların da mutlak suretle kaldırılması gerekiyor ki, muvafakat sorununu da yeni yönetmelikle mutlaka çözeceğimizi hemen belirteyim. Başka şirketlerin acentelerine acentelik tesis eden sigorta şirketlerinin, kendi acentelerini başka şirketle çalışabilmeleri konusunda kısıtlamaları kabul edilebilir bir durum değildir. Acenteler olarak, şirketler arası rekabetin uygulayıcıları, daha açık bir ifadeyle şirketlerin rekabet meydanındaki savaşıları değil, kendi adımıza ticari ve mesleki faaliyette bulunan kişiler olduğumuzu herkes kabul etmeli ve buna saygı göstermelidir. Rakip gördüğü şirketin acenteleriyle sözleşme düzenlemekte sakınca görmeyen şirketler, aynı durumda kendi acentelerini sözleşme feshiyle tehdit edebiliyorsa, hatta fesih edebiliyorsa, bunu normal karşılamanız beklenmemelidir. Bir şirket, kendi acentesinin başka şirketlerle çalışmasını kabul etmiyorsa, kendisi de başka şirketlerin acenteleriyle çalışmamalıdır. Yani acente, dilediği şirketle çalışabilme konusunda kimseden izin istemek ve onay almak durumunda olmamalıdır, olmayacaktır. Bu, meslek olmanın vazgeçilmez gereğidir. .

Keşke...

Acenteler arasında işbirliği yapabilmemizin önü kapatılmasaydı. Şahsen, bu konuda yetersiz kaldığım için üzgünüm. Meslek mensubu

olmayanların, lastikçiler, hırdavatçılar, kırtasiyeler gibi meslekte ilgisi olmayan yerlerde satılan poliçelere şiddetle karşı oldum ve bunların önemli ölçüde engellenmiş olduğunu düşünüyorum. Az miktarda bu tür satış noktaları kalsa da, bu konuda %100 başarıya zaman içinde ulaşacağız. Ancak, iki meslektaşın, iki tüccarın arasındaki işlemlerin yasaklanması ve sakıncalı hale gelmesiyle, şirketler arası rekabetinin bizleri olumsuz etkileyeceğinden kuşku duymuyorum. İlk başta normal gibi görünen bir rekabetin, ürün ve fiyat farklılıklarını önemseyen müşteriler nedeniyle, ilerleyen süreçte acente bağımlılığını yitirmesine yol açacağını ve uzun vadede kaybeden taraf olacağımızı görebilmemiz gerekiyordu. Bu kararlarla birlikte, mesleğimizi icra edebilmemiz bakımından da bağımlı görüldüğümüz bir duruma gelmiş olduk ki, benzer bir durumu başka hiçbir meslek grubunda görebilmemiz de mümkün değildir. Aslında, meslek olmakla ve meslekten güç almakla çelişen bir yapıya da geçilmiş oldu. Artık, fiyat veya ürün açısından tatmin edemediğimiz müşterimize, başka yere git demek zorunda bırakılmış oluyoruz. Bana göre, binlerce acentenin meslektaşlarından tedarik yoluyla müşteri tatmini sağladığı gerçeği gün gibi ortadayken, yasakçı bir zihniyet yerine düzenleyici bir zihniyet hakim olmalıydı.

Bankalar ve otomotiv firmaları rekabeti bozuyor, haksız rekabet yaratıyor.

Bu alanlarda da çözümlerimiz yakın tarihte yürürlüğe girmiş olacak. Bana göre, "Bankalar sigortacılık yapmasın" ütopyasıyla sonuca gidebilmemiz mümkün değil. Dünyanın her yerinde bankalar sigortacılık yapıyorlarsa, kişisel olarak "Boş kaşıkla acenteleri beslemeye çalışan acente dalkavukluğu" yerine, akılcı çözümlerle karşı karşıya bulunduğumuz haksız rekabete çözüm getirmeyi tercih ederim. İstmeden bankalardan poliçe yaptırmak zorunda kalan sigortalılar, bankanın haklarını koruyan bir poliçeyi dilediği yerden yaptırmak suretiyle iptal ettirebilmeliler. Aynı zamanda, sigorta şartına bağlı olarak faiz oranlarının değiştirilmesi, sigorta poliçesinin promosyon olarak sunulması veya ürün fiyatına dahil edilmesi gibi rekabeti bozucu davranışlar da yasaklanmalıdır. Otomotivciler için de farklı şeyler söylemek mümkün değil. Ya araç satışı sırasında sigortaya bağlı indirimler, ya da servise giren araç bilgilerinden müşterilerimizi arayarak yapılan satışlar... Hukuka aykırı olmadığı ileri sürülse de, başka iş yapması yasaklanan acenteler açısından hiçbir zaman ahlaki satış yöntemleri olarak görülmemelidir. Sigorta şirketlerine anlaşmalı servis olarak hizmet vermek suretiyle müşteri bilgilerimize ulaşanların, aynı zamanda ve aynı şirketin acenteliğini de yapmalarının engellenmesi, ahlaki olarak kabul

edemeyeceğimiz bu durumun normalleşmesine katkı verecektir. Aynı durum, asistans şirketleri, hastaneler gibi diğer anlaşmalı kurumlar için de geçerlidir.

Kural olarak, şartlarını yerine getirmiş bir kimsenin acentelik yapmasına karşı olamayız. Ancak, bunun belli kurallar dahilinde yapılmasını istemek gibi bir hakkımız bulunuyor ve biz de bu hakkımızı kullanıyoruz. Madem ki, dünyanın her yerinde bankalar sigortacılık yapıyor, ülkemizde de yapabilsinler. Ama, rekabeti bozucu baskılar, faiz oranlarını yükseltmeler yaşanmasın. Müşterilerimiz acentelerdeki poliçelerini nasıl iptal ettirme hakkına sahipse, bankalarda yaptırmak zorunda kaldıkları poliçeleri de, dilediği herhangi bir yerden yaptıracığı ve bankanın da hakkını koruyan başka bir poliçe ile iptal ettirebilsin. Keza, otomotiv firmaları sigortacılık yapmaya devam edecekse, anlaşmalı servis hizmeti verdiği şirketlerin acenteliğini de yapamamaları ki, ulaştıkları müşteri bilgilerimizi fütursuzca kullanamamaları. Giden acentenin müşterisi olduğunda, otomotivciden de şirkete üretim geldiğinde, canı yanan tek taraf acente oluyor. Oysa, otomotiv firmalarının satış biçimine -üretim aldıkları gerekçesiyle- sessiz kalan şirketler, acenteden giden müşterilerin aynı zamanda kendilerinden de gittiğini görürlerse, gerekli tedbirleri almak zorunda kalacaklar ve bu alan da normalleşmeye başlayacaktır. Her kim, sigorta şirketine sağladığı bir hizmet nedeniyle sigortalı ve poliçe bilgilerine ulaşabiliyorsa, aynı zamanda ve aynı şirketle acentelik ilişkisi içinde olmamalıdır. Başka şirketin acenteliğini yapmak istiyorsa, buyursun yapsın. Yeni yönetmelikle, bu alanlarda çözümler beklediğimizi de belirtmekte yarar var.

Başta, Allianz iş ortakları olmak üzere, tüm meslektaşlarıma sevgi ve saygılarımı sunar, sağlık, huzur ve mutluluk dolu günler dilerim.

Esen kalın...