

-ARAŞTIRMA MAKALESİ-

SİGORTA ACENTELEİNİN HUKUKİ GENEL SORUNLARI VE BU SORUNLARIN NEDEN OLDUĞU OLUMSUZLULARA YÖNELİK ERZURUM İLİ ARAŞTIRMASI

Yavuz KOTAN¹

Sigorta Uzmanı

E-mail: yavuzktn@gmail.com

ORCID ID: 0000-0002-9898-9755

Öz

Bu çalışmada sigortacılık sektöründe yaşanan sorunlardan olan acentelik açılma sorunları, komisyon oranaları, haksız rekabet ortamı, fiyat tutarsızlıkları, teknik bilgi eksiklikleri gibi sorunlar ele alınmış ve çözüm üretilmeye çalışılmıştır. Acentelerin karşılaştığı bu sorunlar gün ceçtikçe büyümekte ve telafisi edilemeyen olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Bu olumsuz sonuçlar acentelerin gelişimi engellemekte ve hatta acentelerin piyasadaki önemini yitirmesine ve kapanmasına sebebiyet vermektedir. Oysa Sigortacılık sektöründe acenteler poliçe üretiminde önemli bir paya sahiptir. Bu paya sahip olan sigorta acentelerin kapanması piyasayı olumsuz olarak etkileyecektir. 2022 yılı bazında üretilen sigorta ürünlerinin %62,38 gibi büyük bir bölüme sahip olan pirimler sigorta acentelerinde üretilmektedir. Bu yüksek paya sahip olması yanı sıra müşteriler ile birebir iletişim içerisinde ve sahada olmasına rağmen büyük sorunlar yaşamaktadır. Bu sorunlarla kalmayıp bankaların ve araç servislerinin sigortacılık faaliyetlerinkinden dolayı haksız rekabete girmesi acenteleri zor durumda bırakmıştır. Erzurum ilinde faaliyet gösteren toplam 96 acentenin

* Bu çalışmada bilimsel araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyulmuştur.

¹ **Sorumlu Yazar:** yavuzktn@gmail.com

Atıf (APA): Kotan, Y, (2024), Sigorta Acentelerinin Hukuki Genel Sorunları ve Bu Sorunların Neden Olduğu Olumsuzluklara Yönelik Erzurum İli Araştırması, Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi, 16 (2): 228-242..

tamamı baz alınarak bu acentelerin ne gibi sorunlarla karşılaştıklarını ve bu sorunlara çözüm üretebilmek amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Sigortacılık sektörü, acenteler, police üretimi*

Alan Tanımı: *Sigortacılık*

GENERAL LEGAL PROBLEMS OF INSURANCE AGENCIES AND THE ERZURUM PROVINCIAL RESEARCH ON THE NEGATIVES CAUSED BY THESE PROBLEMS

Abstract

In this study, problems such as agency opening problems, commission rates, unfair competition environment, price inconsistencies, lack of technical knowledge, which are among the problems experienced in the insurance sector, were discussed and solutions were tried to be produced. These problems faced by the agencies are growing day by day and cause irreparable negative consequences. These negative results hinder the development of agencies and even cause agencies to lose their importance in the market and to be closed. However, in the insurance sector, agencies have an important share in policy production. The closure of insurance agencies that have this share will adversely affect the market. Premiums, which have a large portion of 62.38% of the insurance products produced on the basis of 2022, are produced in insurance agencies. Despite having this high share and being in one-to-one communication with customers and being in the field, it has major problems. Not only with these problems, the unfair competition of banks and car services due to insurance activities left the agencies in a difficult situation. Based on all of the 96 agencies operating in Erzurum province, this study was conducted in order to find out what kind of problems these agencies encounter and to find solutions to these problems.

Key Words: *Insurance, agents, policy generation*

JEL Code: *G22*

1. GİRİŞ

Sigorta sektörü ülke ekonomisine büyük oranda katkı sağlar. Ülkemizde Sigorta sektörünün 2022 yılında pirim üretimi 235 milyar lira olduğu resmi kayıtlarımıza geçmiştir. Sigorta sektörü iş imkânı sunması ile kalmayıp sağladığı kaynaklarla kendini durmadan yenileyen ve geliştiren bir sektör konumundadır. Sanayinin fazla gelişmediği iller içinde sigorta sektörü iş istihdamı için önemlidir. Erzurum ilinde bu sektör işsizliğe büyük oranda istihdam sağlamaktadır. Erzurum ilinde bulunan 96 acentenin erzurum ekonomisine katkısı 165.000.000 tl üzeridir. Bu bakımdan bu sektör erzurum ili için fazlası ile önemlidir. gerek sigorta şirketlerinin bölge müdürlüklerindeki iş istihdamı gerekse banka ve acentelerin sigorta sektörü olarak Erzurum iline iş istihdamı sağlaması fazlası ile önemli bir paya sahiptir.

Sigorta üretim primi değişik dağıtım kanalları yoluyla yapılmaktadır. Bu dağıtım kanalları acenteler, bankalar, brokerler ve merkezlerdir. Bu üretimde en büyük paya sahip olan dağıtım kanalı acentelerdir. Müşteriler ile birebir ilişkide olmaları, bireylere sigorta ürünlerini pazarlamaları ve tanıtımını yapmaları, sahada aktif görevde bulunmaları bakımından bunun yanı sıra şirketlerin şahıslara, şahısların ise şirketlere ulaşım sağlamasında bir ağı olan acenteler, sigorta sektöründe göz ardı edilemeyecek kadar önemli bir yere sahiptir. Bütün bunların getirdiği sorumluluklar acentelerin iş yükünü artırmakta ve bu iş yükünün getirdiği sorumluluklar acenteleri sigorta sektöründe daha önemli bir konuma getirmekte. Acentelerin Sigorta sektöründe Önemli bir konuma gelmesi bu sigorta acentelerinin gün geçtikçe sayılarının artmasına neden olmuştur. Bu kontrolsüz artışın büyük sorunların ortaya çıkmasına hatta telafisi olmayan sıkıntıların olmasına sebebiyet verecektir.

Bu çalışmamızın amacı sigorta acentelerinin karşılaştıkları sorunların tesbitine yöneliktir. Erzurum ilindeki sigorta sektörünün potansiyelinin kat kat fazlası ile acente açılmasına izin verilmesi, bankaların sigorta poliçesi düzenlemesi , yetkili araç servislerin acentelik açabilmesi ve faaliyet göstermesi ve dahi bunlarla kalmayıp bazı zincir marketlerinede bu yetkinin verilmesi büyük sorunlardandır.

2. SİGORTA ACENTELİĞİ

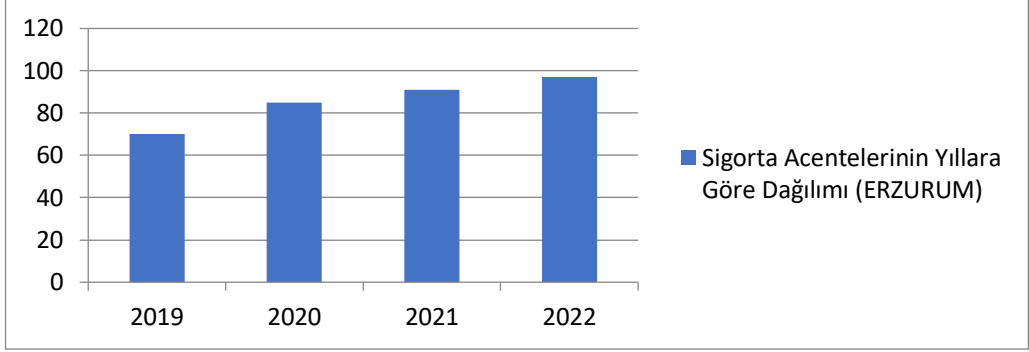
Gerçek kişi sigorta eksperleri, bu faaliyetlerine devam ettikleri sürede esnaf veya tacir sıfatıyla mesleğin niteliği ile bağdaşması mümkün olmayan başka bir işle uğraşamaz (www.segem.com.tr). Uygulanan bu kanun sigorta acenteleri için

geçerli iken bu kanun bankar, araç servisleri, zincir marketler için geçerli değildir. Buda acenterin haksız rekabete girmesine neden olmuştur. İstihdam sağlayıcı etkisi ile sosyal refah seviyesinin yükselmesine katkısı sağlayan sigorta acenteleri, sermaye piyasasına büyük ölçüde fon yaratabilecek bir potansiyele sahip bulunmaktadır (Kahya, 2000:24). Sigorta acenteleri faaliyete başlamadan önce Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) nezdindeki levhaya kayıt olmaları gerekmektedir. Faaliyet gösteren sigorta acentelerinin bilgileri TOBB ve illerdeki Ticaret ve Sanayi Odalarından öğrenilebilir (<http://www.tobb.org.tr>). Sigorta acentesi şirketleri temsil ederek bireylerin günlük yaşam ve faaliyetlerini teminat altına alarak sürdürülmesini sağlayarak onları risklere karşı korumaktadır. Şirketleri temsil ettiği gibi sigorta ürünlerini sattığı bireyleride temsil etmektedir. Bu bakımdan sigorta sektöründe dağıtım kanallarından biri olan acenteciliğin önemi fazlası ile büyüktür.

3. ERZURUM İLİNDEKİ SİGORTACILIK SEKTÖRÜNDE ACENTELERİN YERİ VE ÖNEMİ

Erzurum ilinin sanayi bakımından fazla gelişmemesinden dolayı oluşan işsizliğe bu acenteler büyük oranda istihdam sağlamaktadır. 2022 itibari ile Erzurum ilinde bulunan 96 acentenin erzurum ekonomisine katkısı 165.000.000 tl üzeridir. Türkiye İstatistik Kurumu Erzurum Bölge Müdürlüğü 2021 yılı Ocak ayı işsizlik oranlarını açıklamış 2021 yılı Ocak ayında bir önceki aya göre bin kişi azalarak 3 milyon 861 bin kişi olduğunu belirtmiş 2022 yılında ise bu işsizlik oranı düşüş göstermiştir. İşsizlik oranı ise 0,4 puanlık azalış ile yüzde 12,2 seviyesinde gerçekleştiği belirtilmiştir (www.tuik.gov.tr). Bu bağlam da Erzurumdaki bu işsizlik oranını düşürmede en önemli faktör sigorta acentelerinin sağladığı istihdamdır. Bundan dolayı acentelerin sağladığı bu istihdamdan dolayı Erzurum ili için önemi bir hayli fazladır. Lakin acente sayılarının gün geçtikçe sayılarının artması acenteleri zor durumda bırakmış işleyişleri bakımından kendilerini geliştirememiştir.

Şekil 1. Erzurumda faaliyet gösteren acentelerin yıllara göre dağılımı



(www.erzurumtso.org.tr) Erzurum ticaret ve sanayi odası

Tablo birden anlaşıldığı üzere Erzurum ilinde 2019 yılında 70 sigorta acentesi varken 2020 yılında 85 sigorta acente sayısına ulaşmıştır. 2021 yılında ise sigorta acente sayısı 91 iken 2022 yılında faaliyet gösteren sigorta acente sayısı 96 ye ulaşmıştır. Sigorta acente sayılarının her yıl artması belirli olan kar marjının düşmesine neden olurken sigorta acentelerinin verdikleri hizmet kalitesinde düşmesine de sebebiyet vermiştir.

4. SİGORTA ACENTELERİN YAŞADIĞI SORUNLAR

Sigorta kavramının sosyo-kültürel ve ekonomik yapı içinde gerekli yere sahip olmaması; sigorta acentelerinin yaptığı hatalı sigortacılık uygulamalarıyla sigortaya karşı oluşan yanlış düşünceler, sigorta talebine yönelmeyi teşvik eden bir ekonomik gelişme düzeyinin ortaya çıkamaması sigorta sektörünün gelişmesini engellemektedir (Saran, 1998:19-27). Sigorta acentelerinin, yaşadıkları bazı sorunlar acenteleri çok zor durumda bırakmaktadır. Bunlardan bazıları; Bankaların poliçe üretmek için müşterilerini mecburi tutmaları, bankaların kredi sağlama esnasında faiz indirimi gerekçesi ile sigorta ve poliçe satması, internet sigortacılığının yaygınlaşması, dağıtım kanallarının fazlalığı, banka-broker-internet-oto plaza kaynaklı rekabet gibi sorunlar acentelerin olumsuz yönde etkilemektedir (Karaman, 2020:12). Sigorta acentelerinin de yetişmiş elemana ihtiyacı var iken bu kendini geliştirmiş personelin çok düşük bir kısmının sigorta şirketlerinde istihdam edilebiliyor olması geriye kalanların farklı sektörlere gitmesine neden olmaktadır. Sigorta şirketleri ise; kendi personelinin hizmet içi eğitim vermek için kaynak harcayarak yetiştirmek zorunda kalmaktadır. (Oksay, 2007:196-231)

Sigorta acentelerinin karşılaştığı sorunlar başlıca bir kaç başlık altında incelenmiştir. Bunlar; Komisyon Oranlarının Düşük Olması, Acente Sayılarının Gül Geçtikçe Artması, Araç Servislerinin, Zincir Marketlerin ve Bankaların Gösterdikleri Sigorta Faaliyetlerinden Kaynaklanan Haksız Rekabet, Acenteler arası Rekabetin Kar marjını Düşürmesi, Sigorta Şirketlerinin Hasar Ödemelerini Geciktirmesi, Sigorta Şirketlerinin Acente Sorunlarına Çözüm Getirememesi, Sbm Sistemindeki Fiyat Tutarsızlıkları biçiminde sıralanmaktadır.

4.1. Komisyon Oranlarının Düşük Olması Ve Komisyon İptalleri

Acentenin ücret hakkının dayanağı müvekkil ile aralarında kurulmuş olan sözleşme ilişkisidir. TTK md. 102 uyarınca; acente ile müvekkil arasında bir sözleşme ilişkisi bulunması gerekmektedir. İlgili madde uyarınca acente, tacir ile aralarındaki sözleşmeye dayalı olarak aracılıkta bulunur ya da tacir adına sözleşme yapar, dolayısıyla acentenin alacağı ücret, aracılık etme ya da sözleşme yapma faaliyetinin bir karşılığıdır (<https://www.mevzuat.gov.tr>).

Sigorta acentelerinin yoğunlukla onayladıkları birkaç sigorta ürü vardır. Bunlar trafik, kasko ve deprem sigortasıdır. Bu sigorta ürünlerinden 10 yıla yakın bir süredir acente komisyonları trafik sigortalarında %10, kaskoda ise %14 veya %15, deprem sigortaları ise % 7 ile % 15 arasında şirketler ile çalışmaktadır. Durmadan değişen hayat koşullarında mevcut olan bu komisyon oranları acentelerin ihtiyaçlarına cevap vermemektedir. Bu durum acentelerinin ofis malzemelerini karşılamada ve personellerin maaşını vermelerinde sıkıntı yaşamalarına neden olmaktadır.

Yakın zamanda gerçekleşen sigortacılık ve özel emeklilik düzenleme ve denetleme kurumu'nun hazırladığı yönetmelik resmi gazetede 6 haziran 2021 de yayınlanarak, havuzdan kesilecek trafik poliçelerinde acente komisyonu 8'den 10'a çıkarması acenteleri bir nebze de olsa rahatlatmıştır (<https://www.resmigazete.gov.tr>) Lakin 1 haziran 2022 de sigorta fiyatlarının fazlası ile artması ve buna rağmen komisyon oranlarının sabit kalması da acenteleri giderlerini karşılamada yetersiz bırakmıştır.

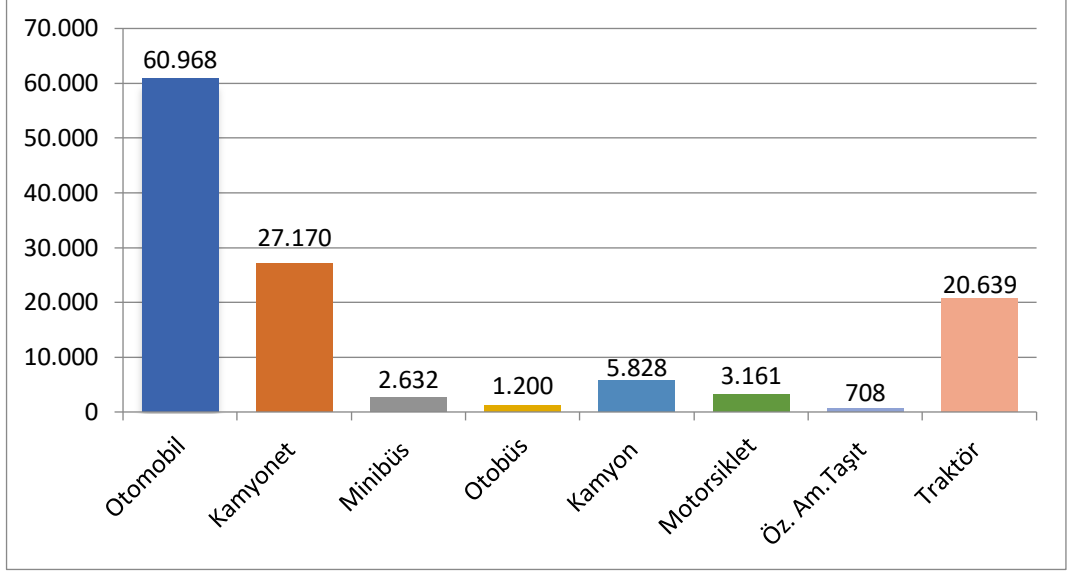
Öte yandan onaylanan poliçe ürünlerinin bir yılı geçmeden iptal edilmesi durumunda acenteye verilen komisyonların belirli bir oran karşılığında şirketler tarafından geri alınması da ayrı bir sorun teşkil etmektedir.

Tartışma: Sigorta poliçelerinin iptallerinde komisyon iptal iadeleri süre olarak 12 ay olarak işleme alınmakta ve poliçenin iptalinden sonra kalan

süre göz önüne alınarak hesaplanmaktadır. Bu süre 6 aya düşürülerek 6 ayı gecen poliçelerde iptal dahi olsa komisyon iptal iadeleri yapılmaması sigorta acentelerini bu sıkıntıdan kurtaracaktır.

4.2. Acente Sayılarının Gün Geçtikçe Artması

Erzurumda bulunan sigorta acente sayılarının gün geçtikçe çoğalması ve şubeleşmenin yaygınlaşması sigorta sektörünü olumsuz yönde etkilemektedir. Erzurumda 2022 itibari ile TOBB bünyesine kayıtlı 100 e yakın acente olması ve kayıt dışı sigortacılık yapanların da gün geçtikçe çoğalması işin içinden çıkılmaz bir hale gelmesine sebebiyet vermiş ve bu durum acenteleri zor durumda bırakmıştır. Erzurumdaki araç sayılarının az olması acente çokluğundan dolayı kazancın gün geçtikçe düşmesine sebebiyet vermiştir. TÜİK Mart 2022 verilerine göre Erzurum iline kayıtlı olan motorlu araç sayısının 122 bin 326 olduğu bildirmiştir (<https://www.tuik.gov.tr>). Erzurumdaki acente sayısının 100 e yakın olması ve birbirinden farklı çok sayıda acente olması sebebiyle, nitelikli acenteyi daha az nitelikli olandan ayırmak kolay değildir. Ayrıca sigorta satışının lokomotif konumundaki sigorta acentelerinin içinde bazı nitelikli acentelerin kendilerini daha az nitelikli bazı rakiplerinden ayırmak istemesi de muhtemeldir. Türkiye’de farklı tüzel yapıda acentelerin varlığı (örneğin; bağımsız acente, otomotiv acenteliği, holding veya grup şirketine bağlı acente, vakıf veya kooperatife bağlı acente, sağlık grubu acentesi vb.) rekabeti daha da karmaşık hale getirmektedir. (Ünal & Kırkbeşoğlu 2021 :13-31)

Şekil 2. Erzuruma kayıtlı araç sayısı 2022 yılı

(<https://data.tuik.gov.tr>) Türkiye İstatistik Kurumu

Mart ayı verilerinde Erzurum’da 60 bin 988 otomobil, 2 bin 632 minibüs, bin 200 otobüs, 27 bin 170 kamyonet, 5 bin 828 kamyon, 3 bin 161 motosiklet, 708 özel amaçlı taşıt, 20 bin 639 traktör olmak üzere toplam 122 bin 326 motorlu kara taşıtının trafiğe kayıtlı olduğu açıklandı. Erzurum araç varlığı bakımından bölgede 3’üncü sırada yer aldı (<http://www.erkurumgazetesi.com.tr>).

Erzurum iline kayıtlı bu araçların sadece TOBB bünyesine kayıtlı varolan acente sayısına bölündüğünde acente başına yıllık 1223 araç, aylık ise yaklaşık 101 araca denk geliyor. Çıkan bu oran ise acentenin personel maaşlarını muhasebe işlemlerini ve diğer büro masraflarını karşılamada yetersiz kalmaktadır.

Tartışma: Sigortacılığı bir kazanç kapısı görüp ek iş olarak yapılabilir düşüncesi ile hiçbir sigortacılık bilgisi ve evrakları olmadan birkaç kişinin bir araya gelip acente açmasının engellenmesi ve kayıt dışı faaliyet gösterenlerinde hakkında soruşturma açılarak ağır yaptırımların uygulanması.

4.3. Araç Servislerinin, Zincir Marketlerin Ve Bankaların Gösterdikleri Sigorta Faaliyetlerinden Kaynaklanan Haksız Rekabet

Sigorta sektörü özellikle aracilar açısından haksız rekabetin acımasızca yaşandığı bir mecra haline geldi son zamanlarda. Sigorta şirketleri arasında yaşanan rekabet bazen sektöre yön verebildiği gibi bazen de sektöre zarar verebilmektedir. Hasar maliyetlerindeki aşırı artışlara rağmen rekabet etmek için özellikle sektöre yeni giren şirketlerin primleri tabana çekmesi sebebiyle sektörün hasar prim oranının artmasına ve sektörün zarar etmesine yol açmaktadır. Buna keza şirketlerin rekabet gücünü arttırmak, pazar paylarını büyötmek için yeni ürünler geliştirmesi sigorta pazarının büyümesine ve gelirlerin artmasına yol açtığından olumlu olmaktadır (Karakoyunlu, 2022:04).

Sigorta acenteleri farklı bir kolda faaliyet gösteremedikleri gibi sadece sigorta ürünleri ile ilgili hizmet verebilmektedir. Fakat sigorta üretim yetkisi verilmiş kanallardan oluşan bankalar, otomobil plazaları hatta zincir marketler ana faaliyetleri dışında sigortacılık faaliyeti göstermektedir. Bu durum sadece kendi kollarında üretim yapan sigorta acentelerini zor durumda bırakmaktadır. Sigorta acentelerine yapılan denetimlerin ve bu denetim sonucunda uygulanan yaptırımların farklı alanlarda faaliyet gösteren bu kurumlar veya şirketler için de uygulanması gerekmektedir. Oto plazaların araç satımı, parça tedariğı, tamir gibi işlemlerinin dışında sattığı araçlarında sigortasını yapma gibi zorlayıcı ve bağlayıcı davranışları, bankaların ise alınacak olan ev yada araç için kredi sağladıklarını bu bakımdan sigorta konusunda kendi bünyelerinde yapacaklarını söylemeleri acenteleri zor durumda bırakmıştır.

Tartışma: Kamunun kendilerine vermiş olduğu yetki ve izni olumuz kullanıp sigortalıların bilgilerine usulsüzce erişip sigortalıları sürekli arayarak komisyon indirimi, uygun kredi verme, bonus aktarımı, chip para, world puan vb bir sürü haksız rekabet unsurunu kullanarak poliçe satmak istemleri biz acentelerin rekabet gücünü kırdığı gibi sigortalının da sigorta şirketini ve aracısını seçme hakkını sınırlamaktadır. Bu ve bunun gibi baskılarla eksik teminatlđ içeriğı bilinmeyen poliçelerin satılması, bilgilendirmenin doğru yapılmaması ve hasarda muhatap bulunamaması sigorta sektörüne olan güvenin sarsılmasına yol açmaktadır.

Özellikle bankaların ve oto plazaların sigortacılık faaliyetlerini sonlandırmak ve sigortacılık sektörün gerçek yetkilisi olan acentelere bu faaliyeti bırakmak, bireylerin daha uygun fiyatlara ulaşmalarına ve acentelerin ise müşteri kazanmalarına olanak sağlayacaktır.

4.4. Acenteler Arasındaki Haksız Rekabetin Kar Marjını Düşürmesi

Bazı sigorta şirketlerinin her ilde sadece bir acenteye şubelik vermesi ve dahası paylaşımı da yasak etmesinden dolayı diğer acenteler bakımından müşteri kaybına ve bu sigorta şirketlerinin sigorta ürünleri özellikle trafik sigortası fiyatının düşük olması müşteri kayıplarına yol açmaktadır. Bu sorun ile mücadele etmeye çalışan diğer acenteler kazançları olan komisyonlarından büyük oranda vazgeçmek zorunda kalmaktadırlar. İnternet üzerinden faaliyet gösteren bazı sigorta acenteleri ise sigorta poliçelerine hediye çeki gibi promosyon eklemeleri acenteleri bu hâksiz rekabette zor durumda bırakmıştır. Bir başka sorun ise bazı acentelerin müşterilerin iletişim numaralarına türlü türlü yollarla ulaşmaları ve standart olan policede yer almayan bazı teminatlarında var olduğunu söyleyerek bireylerin akıllarını karıştırarak police satmalarıdır.

Tartışma: Acenteler arası bu haksız rekabetin önüne geçebilmek için sigorta şirketlerinin tek acentelik vermek gibi uygulamalarının kaldırılması, diğer acenteler ilede sözleşme yapmaları ve acenteler arası paylaşımı serbest bırakmaları gerekmektedir. Diğer bir husus ise mecburi sigorta poliçelerinden olan trafik sigortası gibi poliçelere hediye çeki, çip para veya promosyon gibi eklemeler yapmaların kaldırılması bu poliçelerin basileştirilmesine ve amaç dışına çıkmasını engelleyecektir.

4.5. Sigorta Şirketlerinin Hasar Ödemelerini Geciktirmesi

Sigorta şirketlerinin oluşan hasarlarda özellikle pert durumunda ortaya çıkan hasar tutarını ödemesinde işlemleri uzatarak geç ödemesi ve müşteriye bilgilendirmemesi acenteleri müşteri karşısında zor durumda bırakmakta ve bazende müşteri kaybına yol açmaktadır. Pert olan araçların bazen müşteriye beyan ederken araç değerinin verilmemesi de büyük sorunlara ve anlaşmazlıklara yol açmaktadır. Bu hasar ödemelerinin takibi için şirket ile görüşmeler gibi uzun ve zorlu bir iş yükü oluşturduğundan acenteleri zor durumda bırakmaktadır.

Sigorta hukundaki kurallara göre, sigorta şirketleri dosya tamamlandıktan sonra 30 gün içerisinde hasar tutarını ödemek zorunda. Bu yüzden bunun aksi durumunda bireyler, uzun süre alamadıkları hasar bedelleri için icra takibi başlata bilme hakkına sahip oluyorlar. Ayrıca, alacak davası açıp, maddi ve manevi tazminat talebinde de bulunabiliyor (Çelebi 2000-4).

Tartışma: Oluşan hasar ödemelerin belirli bir süre içinde ödenmesi kararı alınması ve her ne olursa olsun bu süre zarfında hasar bedellerinin ödenmesi

müşteri memnuniyeti artıracak ve bu olumlu sonuç müşterilerin acentelere bakış acısını olumlu yönde etkileyecektir. Ayrıca acentelerin müşterilere ödenecek hasar bedelinin nezaman yatacağı takibi gibi iş yükünden kurtulmasına ve müşteriye kesin bilgi verme konusunda yardımcı olacaktır.

Buna rağmen, krizi bahane eden bazı sigorta şirketleri müşterilerini aylarca oyalıyor Ayrıca, alacak davası açıp, maddi ve manevi tazminat talebinde de bulunabiliyor.

4.6. Sigorta Şirketlerinin Acente Sorunlarına Çözüm Getirememesi

Sigorta şirketlerinin çoğu farklı sistem kullanmakta ve acenteler poliçe üretimi yapabilmek için bu ekranların hepsine hakim olmak zorundadır. Bu da iş yoğunluğunun verdiği meşguliyet ile bazen karışıklığa sebebiyet vermekte. Bu sistem karışıklığının yanı sıra bazı sigorta şirketlerinin araç secimi yaparak yüksek kademelere onay vermeleri düşük kademelere ise onay vermemeleri ayrı bir sorun teşkil etmektedir.

Bazı sigorta şirketlerinin temsilcilerine aylık veya yıllık hedef vermeleri ve bu hedeflerin gerçekleşmesi durumunda promosyon, tatile gönderme veya ek pirim vermeleri nedeni ile sigorta temsilcilerinin acenteler üzerinde baskı kurmasına sebebiyet vermiştir. Temsilcilerin acentelere durmadan ay bazında satılması zor olan ürünleri hedef olarak vermelerine ve bu hedefleri tutturmaları konusunda sıkıştırmaları hatta daha ileri giderek acentede çalışan personelerin üzerine poliçe onaylatmaları acenteleri fazlası ile zor durumda bırakmaktadır.

Acentelerin yaptığı poliçe üretimleri sonrası oluşan hasarların acenteye mal edililerek hasar frekansının yüksek olduğunu ve bu yüzden sözleşmenin tarafsız şeklinde fes edileceği tehdidi ile sigorta şirketlerinin bu şekilde baskı yapması ve sigorta şirketlerinin acentelere ay bazında belirlediği hedefi tuturamadığı zaman kazandığı komisyonları kesmeleri acenteleri fazlası ile zor durumda bırakmıştır.

Tartışma : Sigorta şirketlerinin sistem ekranlarının hepsinin aynı olması ve daha hızlı fiyat alabilmek için basite indirilerek ekran fiyatının alınması, müşteriye fiyat verme, poliçe zeyili yapabilme ve poliçe onaylama bakımından fayda sağlayarak karışıklığında ordan kalmasında neden olacaktır. Sigorta şirketleri temsilcilerini denetim altına alması ve acenteler üzerindeki olumsuz baskılarını ortadan kaldırması ve temsilcilere sağlanan promosyon gibi durumları acentelere sağlaması acente ile şirket arasındaki iletişimi artıracak ve verimi yükseltecektir. Oluşan hasarlar ön

görülemeyeceğinden bu hasaraların bireysel olarak acentelere mal edilmemesi bu durumun genel olarak ele alınması gerekmektedir.

4.7. Sbm Sistemindeki Fiyat Tutarsızlıkları

Çağımızda gelişen teknoloji, iletişim, dijital veri akışı ve pek çok işlemin hem ulusal hem de uluslararası arenada online yapılıyor olması yeni yeni kurum, kuruluş ve hizmetlerin de oluşturulmasını gerekli kılmıştır. Bu kapsamda Türkiye'de de SBM yani Sigorta Bilgi Ve Gözetim Merkezi kurulmuştur. 2003 yılında da Türkiye Cumhuriyeti Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından hazırlanan bir yönetmelik ve bu yönetmeliğin Resmi Gazete'de yayımlanması ile hem yönetmelik yürürlüğe girmiş hem de "Sigorta Bilgi Ve Gözetim Merkezi" faaliyetine başlamıştır. (<https://www.milliyet.com.tr>)

Bireyler artık acentelere gitmeden bu resmi siteden gerekli bilgileri girerek sadece trafik fiyatı alabilmektedirler. Lakin poliçenin içindeki bazı teminatların bu sistemde verimemesinden dolayı burdan alınan fiyatlar bazen acentedeki fiyatlarla uyuşmamaktadır. Bu durum acenteleri müşteriler ile karşı karşıya getirmektedir.

Tartışma: SBM siteminde bireylerin fiyatlarını alması acenteler ve bireyler için güven konusunda olumlu ve faydalı bir durumdur. Lakin bu fiyat tutarsızlıklarının kaldırılması hangi sigorta şirketi olursa olsun sbm ye sundukları fiyatı acenteler aracılığı ile bireylere aynı tutarda sunması ortaya çıkan karışıklığı ve güvensizliği ortadan kaldıracaktır.

5.SONUÇ

Sigorta aracıları özellikle acenteler, sigortalı bireyler ile bağlantıyı kuran, onların taleplerine uygun ürünleri sunan, ürünler için en doğru bilgilendirmeyi yapan, yerel ve bölgesel ürün beklentilerini tespit eden, sigorta satış sürecine ilişkin geri bildirimleri ilk alan kişiler olması nedeniyle sigorta satış sürecinin en önemli aktörleridir (Yanık, 2016). Sigorta acentelerinin son zamanlarda yaşadıkları ve yaşamakta oldukları sıkıntılar göz önüne alındığında bu hizmet sektörünün yeniden yapılandırılmasının ve acentenin hizmet aktine daha verimli bir şekilde devam edip bireylere kateli hizmet suna bilmesi için bu yapılacak olan yeniliklerin en kısa zamanda yapılması gereklidir. Yapılan araştırmanın amaçlarından biri de sigorta acentelerinin sahip oldukları temel haklarının verilmesine ve sektördeki yerinin belirlenmesine yardımcı olmaktır. Acentenin

sektördeki yerinin belirlenmesi acentelerin kendi durumlarını somut olarak Kabul etmelerine neden olacak ki bunun denetimini ve takibini sağlayan kurumların acentenin gelişmesi için alacağı kararların daha verimli olmasını sağlayacaktır. Sigorta acentelerinin en önemli sorunları arasında haksız rekabet gelmektedir. Sigorta acenteleri bankaların sigortacılık faaliyetlerinden dolayı haksız rekabet yaşandığı görüşündedirler. Aynı zamanda serbest tarife rejiminden dolayı sigorta şirketleri arasındaki rekabet poliçe fiyatlarına da yansımaktadır ve bu durum sigorta acentelerinin karlarını olumsuz etkilemektedir.(Çakar & İsmail -2015) Sigorta şirketlerinin hasar ödemelerini zamanında yapmamaalarının sigorta acentelerini zor duruma düşürdüğü aynı zamanda sigorta aracılık komisyonlarının yetersiz olması sigorta acentelerinin karşılaştığı diğer sorunlar arasında yer almaktadır. Günümüzde sigorta acenteleri sigorta eksperleri gibi çalışmaktadırlar. Sigorta müşterisi hasar meydana geldiği zaman doğrudan doğruya sigorta şirketlerinin hasar merkezlerini aramak yerine poliçeyi satın aldığı sigorta acentesini aramayı tercih etmektedirler ki buda acenteye yeni iş görevleri yüklemiş olduğundan olumsuz sonuçların doğmasına sebebiyet vermiştir. Sigorta acentelerinin sektördeki hak ettiği yerinin belirlenmesi, yaşanan sıkıntıların ortadan kaldırılması, acente haklarının hukuki koruma altına alınması ve sigortacılığı sigorta acentelerine bırakmaları bireyler için hizmet ve maddiyat bakımından olumlu çok büyük fayda sağlayacaktır.

YAZARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazar çalışmaya tek başına katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluşan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

Bizim Sakarya, (2021), Sigorta Acentelerinin Yaşadığı Sorunlar, <https://www.bizimsakarya.com.tr>

- Çelebi, E, (2000), Ödemeyi Geciktiren Sigortacıya İcra, <https://www.hurriyet.com.tr/erkan-celebi-odemeyi-geciktiren-sigortaciya-icra>
- Erzurum Gazetesi, (2023), Erzurumdaki Araç Varlığı, <http://www.erzurumgazetesi.com.tr>
- Kahya, M, (2000), Sigorta Sektörünün Ekonomik Kalkınmadaki Yeri ve Önemi ile Fon Yaratma İşlevi ve Sermaye Piyasalarındaki Etkinliği, Reasürör Dergisi.
- Karakoyunlu, A, (2022), <https://www.afsadhaber.com/sigorta-acentesiz-rekabet-haksizlikla-olmaz-diyorum/14827/2022>
- Karaman D. ve Aydoğmuş H, (2020), Sigortacılık Sektörünün Güncel Sorunlarına Yönelik İlişkisel Pazarlama Uygulamaları Ekseninde Çözüm Önerileri, İşletme Araştırmaları Dergisi.
- Kaya, M. İ, (2008), Türk Ticaret Kanunu Tasarısı'na Göre Acentenin Ücrete Hak Kazandığı Haller ve Ücrete Hak Kazanma Zamanı, Batider.
- Kınacıoğlu N, (1963), Acente ve Acentelik Sözleşmesi, Ankara.
- Milliyet, (2021), Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi, <https://www.milliyet.com.tr/ekonomi/sigorta-bilgi-ve-gozetim-merkezi-sbm-nedir-gorevleri-nelerdir-sbm-ne-ise-yarar>
- Oksay, S, (2007), II. Uluslararası Sigorta Sempozyumu Risk ve Sigorta Bilinci Eğitimi, İstanbul: TSEV Yayın No: 27.
- Resmi Gazete, (2021). <https://www.resmigazete.gov.tr/2021/06/>
- Saran, M, (1998), Sigortacılık Sektöründe İmaj Sorununun Çözümünde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Kullanılması, Reasürör Dergisi.
- TUİK, (2021), Motorlu Araç Sayısı, <https://www.tuik.gov.tr>
- TUİK, (2022), Erzurum İline Kayıtlı Motorlu Araç Sayısı, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Motorlu-Kara-Tasitlari-Aralik-2022-45>
- TUİK, (2022), Erzurum işsizlik oranı, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-2022-49390>
- Türkiye Sigortalar Birliği, (2014), Sigorta Acenteleri Yönetmenliği, <http://tsb.org.tr>

Yanık, S, (2016). Sigorta Acentelerinde Yönetim ve Muhasebe Uygulamaları.
İstanbul: Türkmen Kitabevi.