

“Acenteler sektörde adalet terazisinin dengesini sağlıyor”

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, röportaj serisine Canan Evren Sigorta Aracılık ve Danışmanlık Hizmetleri Sahibi Canan Evren ile devam ediyor. Evren, acentelik serüvenini anlatırken sektörde adalet terazisinin dengesinin acentelik mesleği ile sağlandığını söyledi.

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimler ile yaptığı röportaj serisine Canan Evren Sigorta Aracılık ve Danışmanlık Hizmetleri Sahibi Canan Evren ile devam ediyor. Acentelik mesleğine nasıl başladığını anlatan Evren, “Sigorta sektöründe biz acenteler adalet terazisinin dengesini sağlayan ortadaki direk gibiyiz. Rahat ve huzurlu olmak istiyorsak hizmetimiz sırasında kalp kırmamak, gönülleri incitmeden sorunları hakkaniyetle çözmek en büyük hassasiyetimiz olmalı her zaman.”

Mesleğinize ne zaman ve nasıl başladınız?

Mesleğime 1996 yılında bir sigorta şirketinin Ege bölge temsilciliğinde başladım. İlgili şirkete aracımız için kasko fiyatı almaya gitmiştim, çay içerken yaptığımız sohbet sonrasında şirket yetkilisinden iş teklifi aldım.

Sigortalı olmayan ancak trafik sigortasından hasar ödedikleri üçüncü kişileri hasar hizmeti sırasında memnuniyetlerini kullanarak kendi şirketlerinden sigortalı yapabilmeleri konusunda bir düşünceleri varmış. Hiçbir sigorta deneyimim olmadığı halde insan ilişkilerine ve ikna üzerine dayalı bir iş teklifi olduğu için denemek istedim. Ve gördüğümüz gibi roller değişmiş olsa da halen deniyorum.

Acenteliğiniz hakkında bilgi



verebilir misiniz?

Bu işi kabul ettikten yaklaşık iki yıl sonra 1998 yılında eşimle birlikte “Canan Evren Sigorta Aracılık ve Danışmanlık Hizmetleri Limited Şirketi” mizi kurduk.

O günden bugüne kurucu ortak ve şirket yöneticisi olarak yasalara uygun, sigortalılarımız ve partnerlerimiz arasında “kaybeden yok” yöntemini ilke edinerek 22 yıldır işimizi en iyi şekilde ve sevecek icra etmeye çalışıyoruz,

standart poliçelerin yanında sektörlere özel poliçe projeleri oluşturmaya ve yenilikler peşinde koşmaya gayret ediyoruz. Özellikle finansal sigortalar uzmanlık alanımız diyebiliriz. Henüz ülkemizde ticari alacak sigortalı çok yeni iken bu branşa ilgi duymuş ve o yıllarda birçok tanıtım toplantısı düzenlemiştik. Bu konudaki çalışmalarımız halen artarak devam ediyor. Özellikle Nisan ayında yapılan iyileştirme

ile birlikte devlet destekli alacak sigortalarını da faydasına inanarak iş dünyasına tanıtmaya ve pazarlamaya başladık. Acenteliğimizde genel ürünlerin yanında branş bazında uzman satış temsilcileri yetiştirmeyi ilke edindik diyebilirim. Personelimizin her işi yapan değil kendi uzmanlık alanında tam anlamıyla yetişmiş olmalarını istiyoruz. Aynı zamanda personelimiz ile uzun soluklu çalışmayı benimsiyor yuvarlanan taşın yosun tutmayacağına inanıyoruz. Sektörler bazında ihtiyaca yönelik yeni poliçelerin oluşumuna katkı sağlamak ve bu poliçelere aracılık yapmak ilk günden beri bizi heyecanlandırmaktadır. Zor olanı başarmak, işini farklı yapmak, işini yaparken iyi ve kalıcı ilişkiler kurmak enerjimizi üst seviyelerde tutmamıza yardımcı da olmaktadır. Şirketimizi kurarken, bir gün ülkemizde de sigortacılığın çok değerli bir meslek olacağını hayal ederek şirket unvanımızın içine “Danışmanlık” ibaresini ekletmiştik. Sigortacılık yasası çıktığında bu ibareyi çıkartmamızı unvan içinde sadece “acente aracılık” kelimesinin kalması gerektiği konusunda resmi kurumdan bir uyarı yazısı almıştık. Ancak bir dilekçe ile buna itiraz etmiş danışmanlık ibaresinin mesleğimize değer kattığını ifade ederek, o zamanki otoriteye bunu kabul ettirmiştik.

Güçlü bir kadın yönetici olarak mesleğinizi icra ederken karşılaştığınız zorluklar ve onlarla mücadele ederken kadın olmanızın verdiği yetkinliklerden nasıl yararlandınız?

Gücün tanımı ve güçlü olmak olgusu herkese göre değişiklik gösteren bir kavram bana göre. Neticede doğuştan takdir edilmiş yeteneklerimiz doğrultusunda iş yapıyoruz hepimiz. Bir sigorta şirketinin genel müdürü masasında kendi

yeteneğini “güçlü tanımı ile” konuştururken, tarlada domates fidesi diken Ayşe Teyze de tarlada işinin başında iken işinin ehli sıfatı ve yeteneği ile güçlü ve tarlasının da genel müdürüdür. Hiç kimsenin kimseyi gözünde büyütmemesi ya da küçük görmemesi gerekir. Neticede kolalı gömleği ile önemli bir şirketin genel müdürü olan biri, tarlada iken Ayşe Teyze’nin yaptığı işin yanında vasıfsız biridir öyle değil mi? Kendi yeteneğini keşfetmiş ve bu doğrultuda iş seçimini yapmış kişilerin güçsüz veya başarısız olmaları mümkün değildir zaten. Eğer kişiliğiniz sigorta sektörünün her an değişen hareketli sistemine uygun ise başarı da kaçınılmazdır. Sigorta danışmanlığının zorlukları poliçede yazan teminatları sürekli incelemek ve irdelemek zorunda olmamız diyebilirim. Bu meslekte sürekli interaktif ve uyanık olmak gerekiyor, çünkü hasar sırasında sigortalıya karşı zor durumda kalmamak bunu gerektiriyor. Poliçe kapsamını iyi anlama ve anlatma, gerekirse ihtiyaca göre sigorta şirketinden ek teminatlar talep etme, sigorta şirketinin değişikliklerini çok iyi takip ederek sigortalıyla bilgi paylaşma konusu “işimizde mahçup olmayı istemediğimiz için” beni oldukça yaşlandırdı diyebilirim. Sanırım bu nedenle ve personelim de bana sigorta acenteliğimizde bir iş yükü bırakmaması nedeniyle dört yıl önce çevre sorunlarını çözen yenilenebilir enerji, doğal yollardan atıksu arıtma ve biyogaz teknolojilerini içeren ikinci bir sektöre daha yöneldim. Bu nedenle, EkoCes Yenilenebilir Enerji Tarım ve Çevre Teknolojileri A.Ş. adında bir şirket kurarak, Slovenyalı doğa dostu olan bir çevre teknolojileri şirketinin Türkiye Distribütörü oldum. Dünyadaki ve ülkemizdeki benzerlerinden çok farklı tamamıyla doğal yollardan doğayı koruyarak en verimli enerji tesisleri kuran bu teknolojisini

Türkiye’de tanıtırken ilk zamanlar (tıpkı yeni poliçeleri tanıtırken ki gibi) çok zorlandık. Yeni ve ilk olanı yapmayı çok sevdiğimiz için bu sektörde de zor ve farklı olanı seçmemiz tesadüf değildi tabi ki. Şu anda Kayseri’de bir arıtma tesisi ve Tokat’ta da bir biyogaz tesisi işi aldık. Tam anaerobik ve doğa dostu olan, hiç atık üretmeyen biyogaz teknolojimiz geçen yıl İngiltere’de arıtma çamurlarından, büyük baş hayvan pislüğünden ve gıda atıklarından hem çevre hem de elektrik verimliliği alanında birinci oldu. Aynı tesisin “Türkiye’deki ilk benzerini” Tokat ilimizde yaklaşık 6 ay sonra örnek teşkil edecek şekilde biz de hizmete açıyoruz inşallah. Tabi ki tesis sigortaları da bizden olacak. Hangi sektör olursa olsun yaşadığımız her sorunda kadın olmamızın bize otomatik bahşettiği çok yönlü düşünme, çok seçenekli problem çözme, empati kurma özellik ve yetkinliklerimizi iyi kullanıyoruz çok şükür. Adaletli olmak ve ticarete ahlaklı ve ilkeli davranmak konusundan hiçbir zaman taviz vermiyoruz. Sigorta sektöründe biz acenteler adalet terazisinin dengesini sağlayan ortadaki direk gibiyiz. Rahat ve huzurlu olmak istiyorsak hizmetimiz sırasında kalp kırmamak, gönülleri incitmeden sorunları hakkaniyetle çözmek en büyük hassasiyetimiz olmalı zaten her zaman.

Mesleğinizin en önemli 5 problemi ve bunlara ilişkin çözüm önerileriniz nelerdir?

Sektörümüzdeki her poliçeyi herkesin aynı etkinlikle satıyor olması bence büyük sorun. Sigortalıların mağduriyetine yol açan “her poliçeyi satırım” durumu, hem acentenin yetkin olduğu diğer işlerdeki haklı itibarına gölge düşürmekte ve mevcut diğer işlerini de kaçırmasına neden olmakta hem de poliçe iyi anlaşılmadığı için sigorta şirketini de zor durumda bırakmaktadır. Bence tıpkı

sağlık sektöründeki doktorların uzmanlıkları gibi sigorta sektöründe de uzmanlaşma gerekmektedir. Ticari alacak sigortaları, mesleki sorumluluk, sağlık sigortaları vb. branşlarda özel ve yetkin acenteler olmalı ve yetiştirilmelidir.

Trafik sigortalarında fiyat politikasının adaletli olmamasına bağlı sürücülerin kullanım kusurlarının sorumluluğunu henüz üstlenmemiş olmaları büyük bir sorun diye düşünüyorum. Araç sahiplerinin yanında sürücülerin de bir sorumluluk sigortasına ihtiyacı var. Sigorta şirketinin fiyatını adaletli belirlemesi, sürücülerin poliçe üzerinden takibi ile mümkün olacaktır diye düşünüyorum. Kazaya araç değil, insanın anlayışı ve alışkanlıkları yol açıyor çünkü.

Sigorta şirketleri ve acentelerinin ortak amaç ve karşılıklı güven içinde hareket etmiyor olmaları artık çok sık rastladığımız bir durum oldu. Bu da iş ilişkilerinin de daha kısa vadeli olmasına yol açmaktadır. Bunun için sözleşmelerde özel maddelerin yer alması, önemli bir çözüm gibi görünse de en önemlisi bu amaçla hareket eden yöneticilerin sayısının artmasıdır. Tıpkı özel hayatımızdaki gibi iş hayatımızda da güven duymak ve güvenilir olmak en önemli hak ve koşul bana göre.

Ticari alacak sigortalarında yeni pazarlar oluşturmak yerine mevcut 1.000 adet civarında olan müşterilerin çalışanlar iş değiştirdikçe sigorta şirketleri ve aracılıarı arasında onlarla birlikte ordan oraya transfer olmaları, sigortalıları ikna ederken komisyon iadesi pazarlıklarına kadar dayanan bir sorun haline gelmiştir. Özellikle ihracata dayalı büyük poliçelerde işin tadı iyice kaçmıştır. Mademki sigortalıyı başka bir aracıya aktarmak veya yerinde kalmasını sağlamak adına komisyondan vazgeçmeler başlamıştır bu poliçeyi sigortalı gözünde ucuzlatmamak adına rakip sigorta şirketleri arasında

centilmenlik anlaşmaları yapmak bu soruna bir çözüm olabilir. Acentelerin portföy hakları (matematiksel bir hesaplama formülü yaratılmadığı ve sigorta şirketinin insafına bırakıldığı için) sektörde halen kanayan bir yara olmaya devam etmektedir. Çözüm ise, hiçbir şekilde değiştirilmeyecek bir tazminat hesaplama formülü oluşturulması ve mevcut Acentelik sözleşmelerine ek bir madde eklenerek "Sigorta şirketi ve acente arasındaki ilişkilerinden kaynaklı bir anlaşmazlık durumunda TOBB Tahkim Divanı hakem listesinden seçilecek üç kişilik bir ekip tarafından çözüm bulunulabileceğinin" sözleşmelerde karşılıklı kabul edilerek belirtilmesi ve imza altına alınması çözüm olacaktır. Mademki TOBB bünyesinde böyle bir hizmet var. TOBB'a aidat ödüyoruz Mahkemeye gitmeden bu hizmetten bizim sektör de yararlanabilir. Ya da sigortalılara yapıldığı gibi acente – şirket uyumsuzlukları için de bağımsız bir sigorta tahkimi kurulabilir. Acentenin satış ekibi ile büyümesi bizim sektörümüzün de büyümesi için çok önemlidir. Ancak yeni çalışanların belli bir portföye gelinceye kadar, acentenin SGK vb. ücret giderleri bu konuda engel teşkil etmekte ve her iki tarafı da portföy artışının yeterliliği ve maliyeti karşılama konusunda kaygılandırmaktadır. Bu durum pazarı büyütecek yeni satıcıların sektöre girişini geciktirmektedir. Çözüm olarak sigortacılık mesleğini yapmak isteyen gençlere profesyonel acenteler yanında eğitime bağlı prodüktörlük imkanlarının yasa ile sağlanması gerektiğine inanıyorum. İleride acente olmak niyeti ile işe başvuranlar da hem ileriye dönük niyetini en baştan belirtmiş olacak hem de ilk andan itibaren istediği gelire ulaşırken gelirinin ve gelir vergisi sorumluluğunu da tıpkı bir acente gibi taşıması olacaktır.

Şu anda mevzuat açısından mesleğinizi icra ederken karşılaştığınız problemler nelerdir?

Bazı yasal mevzuatlar sigorta şirketlerinin pazarını büyütürken, acentenin büyümesini aynı oranda desteklemediği hatta engellediği kanaatindeyim. Örneğin genel anlamda çıkartılan mesafeli satış mevzuatı uygulamaları, acentenin kendi imkanları ile kurduğu internet satış sitesinin şirketlerden tam olarak destek alamaması, alsa dahi sitenin tanıtım reklamları vs. maliyetleri nedeniyle sigorta şirketleri ve büyük sermayeli bazı aracılıarı ile rekabet edemez olması acentelerin pazarını oldukça daraltmaktadır.

Ayrıca büyük sigorta gruplarının ve sigorta şirketlerinin kamu vb. kurumların satış ağı ile yaptıkları mesafeli satış anlaşmaları da acentelerin mevcut pazarını etkilemektedir. Bunun aksine acentesini destekleyen sigorta şirketleri geleceğin kazananları olacaktır bundan eminim.

Çok yönlü ve çok üretken bir kişiliğiniz var. Bu kadar işin hepsine yetişirken hayatınızı nasıl planlıyorsunuz?

Eskiden planlıyorduk ama artık o ufacak virüs sayesinde uzun veya kısa vadeli planları çok katı kurullarla yapmaktan nispeten vazgeçtik diyebilirim. Artık zamanın getirdiği anlık değişim ve tecelliler ile işimizi ve hayatımızı düzenlemeye çalışıyoruz diyebilirim. Bizim şirkette zaten kimse pazartesi sendromu yaşamaz, işe seveerek gelmek en büyük heyecanımızdır. Şimdi de anlayışımızda değişen pek bir şey yok işimizi yine eğlenerek ama bu kez evlerimizden yapıyoruz. Tam mesai günlerimizdeki tavla partili öğlen aralarıyla dolu eski günlerimizi özlemiyor değiliz. Eskiden evde kaldığım günler kendimi suçlu hissedirdim, hiç iş yapmasam da o masaya gün içinde mutlaka oturmam gerekiyordu nedense ama gördük ki eğer ekibiniz sorumluluk

sahibi ise işler evden de gayet iyi yürüyormuş. Zaten bu hayatta her şey anda oluyor ve anda başınıza geliyor, son günlerde ülke şahit olduğumuz gibi hastalık ve ölüm plan falan da dinlemiyor. Yapabileceğimiz en güzel plan ve başarı her akşam vicdan hesabımızı yalnız başımıza iken kendimizden kendimize vermektir diye düşünüyorum. Çünkü içimizdeki ses, insanlardan uzakta ve insanların etki alanı

dışında yalnız iken asla yalan söylemiyor inanın. Hiçbirimiz vazgeçilmez değiliz, mezarlıklar vazgeçilmezlerle dolu. Bu virüs bize gösterdi ki kendimizi vazgeçilmez zannederek makam, şöhret ve para için aşırı hırslara yenilmek başımıza gelebilecek en büyük gaffet hali imiş. Dilerim bu pandemi sonrasında hırslarımızdan ve egolarımızdan arınarak, bu hayata geliş nedenimizi sorgular hale gelebiliriz.

Bu aleme sadece yemek içmek, üremek, çalışmak ve bizi kendine köle eden, giderken yanımızda götüremediğimiz mal, mülk biriktirmek için gelmiş olamayız öyle değil mi? İnsanoğlunun dünyaya geliş nedeninin, diğer varlık ve canlılardan çok farklı olduğuna ve olması gerektiğine inanıyor, ev günlerimizde bu sorunun cevabını bulabileceğimiz güzel, huzurlu, sağlıklı ve mutlu günlere erişmeyi diliyorum.

