

# “Rekabet ortamında doğru hizmet, doğru fiyatla verilmeli”

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimlerle yaptığı röportaj serisine ÖzserNeo Sigorta Reasürans Brokerliği Genel Müdürü Ramazan Ülger ile devam ediyor. Ülger, “Otoritenin önceliği her zaman tüketiciyi yani sigortalıyı koruyan, sigortalının doğru bilgilendirildiği, ürün ve hizmete kolay ulaşabildiği, rekabet ortamında doğru hizmeti doğru fiyatla almasını sağlayacak ortamı hazırlamak olacaktır”

KASIDER Başkanı Sema Tüfekçiler, tecrübeli isimler ile yaptığı röportaj serisine ÖzserNeo Sigorta Reasürans Brokerliği Genel Müdürü Ramazan Ülger ile devam ediyor. Ülger, “Otoritenin önceliği her zaman tüketiciyi yani sigortalıyı koruyan, sigortalının doğru bilgilendirildiği, ürün ve hizmete kolay ulaşabildiği, rekabet ortamında doğru hizmeti doğru fiyatla almasını sağlayacak ortamı hazırlamak olacaktır” dedi.

## **Mesleğe ara verdiğiniz dönemde neler yaptınız?**

Çalıştığım dönemde başladığım ve severek yaptığım, sigortacılık mesleğinde edindiğim bilgi ve birikimimi öğrencilere aktarma imkanı bulduğum Araştırma Uygulaması, Sosyal Güvenlik ve Sigorta konularında üniversitede ders vermeye devam ettim. Profesyonel çalışma hayatının sona ereceği tüm ücretli çalışanlar için kaçınılmaz bir gerçek. Bu gerçekliğin bilincinde olarak çalıştığım dönemde de hobi olarak başladığım ve çalışma dönemimin sonunda da güzel bir faaliyet olacağını bildiğim üretmeye devam etme imkanı sağlayan 20 bin m<sup>2</sup>'ik bir alanda ceviz yetiştiriciliği işime daha fazla zaman ayırdım. Çiftçilik bende aileden gelen ve çocukluktan itibaren oluşmuş bir birikimdir. Toprakla uğraşmak ve üretim yapmak diğer mesleklere pek benzemez. Yaptığımız işten dolayı kimseye rapor vermezsiniz. İşinizi ne kadar iyi yaparsanız o kadar sonuç alırsınız (Çiftçinin ürettiğini satması konusuna girmiyorum bu konu ülkemizde maalesef çözülememiş en önemli sorun). Toprak nankörlük yapmaz. Tabii ki doğa kaynaklı olumsuzluklarla hep



karşı karşıyasınız. Karşılaştığımız doğal olaylar pozitif bilimler olan matematik, fizik, kimyadan farksız bir gerçeklik. Ancak bundan dolayı kimseyi suçlamazsınız ve bu gerçekliğe uygun hareket etmeyi bilirsiniz. Bu gerçeklik sizi direkt yukarıya bağlar, yukarıya bağlanmak içinde birinin aracılığına ve prosedürlere gerek kalmaz. Doğa size bu gerçekliği, kendinize güvenmeyi ve mütevazı olmayı öğretir.

## **Brokerlik mesleğine Türkiye ve global olarak baktığınızda nasıl farklılıklar görüyorsunuz?**

Brokerlik ülkemizde sigorta sektörünün çok gelişmiş olduğu ülkelere göre çok fazla gelişmemiş,

hatta kurumsal sigortalılara hizmet eden bir alan gibi yanlış bir algıya hapsedilmeye çalışılan bir meslek gibi görülüyor. Halbuki kurumsal sigortalılar daha bilinçli olduğu için kendini temsil edecek ve haklarını daha iyi koruyacak çok sayıda alternatifi sunma imkanı olan brokerleri bilinçli olarak seçiyor. Bu bakış açısı ile baktığımız zaman bireysel sigortalıların brokerlere daha çok ihtiyacı olduğunu düşünüyorum. Brokerler mesleki birikimi, portföy çeşitliliği ve büyüklüğü ile müşterilerinin ihtiyacına uygun ürün oluşturma, mevcut ürünlerde müşterisine uygun özel teminatlar ve şartlar oluşturma konusunda daha etkilidir. Bu imkanın ülkemizde yeterince kullanılmadığını görüyorum.

### **Sektörde eskiye dair neleri özlüyorsunuz?**

Sektörün her gün biraz daha akıllanan makineler aracılığı ile yaptığı veri analiz yöntemleri, geçmişte insanların manuel olarak yaptığı birçok işin makineler aracılığı ile yapıldığı, sigorta şirketleri, sigorta araçları, ve sigortalılar arasında konuşularak yan yana gelinerek yapılan çoğu işin makineler aracılığı ile ve makineler ile konuşularak yapıldığı günümüzde iletişim gün geçtikçe azalmakta, bu hızlı değişim bizim kuşakta geçmiş alışkanlıklardan kaynaklanan bir özlem oluşturmaktadır. Bu değişim günümüz teknolojik gelişiminin bir sonucudur ve buna tüm sektörler uyum sağlamak zorundadır. Uyum sağlayamayan doğal olarak bu yeni rekabet şekline uyum sağlayamadığı için yok olacaktır. Benim belirttiğim biraz nostaljik özlemdir. Yukarıda belirttiğim değişimler günümüzün yaşam biçimidir. Günümüzün daha genç kuşağı zaten makineler ile konuşarak yaşıyor ve onlara çok doğal geliyor. Bazen kendi aralarında da makineler ile konuştukları gibi iletişim kurduklarına görüyorum.

### **Birlik başkanlığınız döneminde üzerinde çalıştığınız ve uygulamaya alınan en önemli düzenleme ne idi?**

Trafik kazaları sonucu meydana gelen bedeni hasarlar için zorunlu mali sorumluluk sigortasında (Trafik sigortası) açılan hasar dosyalarında özellikle kusurlu sürücüler için yüksek yargıda oluşan yeni içtihat nedeniyle geriye dönük olarak çok sayıda bedeni hasar dosyası için büyük meblağlar ödenmeye başlamış ve sektörde trafik sigortalılarında çok büyük zararlar oluşmuştu. Bu sorunun çözümü için yasal düzenleme yapılması gerekiyordu. Gerekli olan yasa çalışması siyasi gündeme bir türlü alınamıyordu. Dönemin başbakanının Dolmabahçe'deki çalışma ofisinde yaptığı toplantıya TSB Başkanı olarak ben ve iki sigorta şirketinin CEO'su katıldık. Konuyu ve yaşanan sorunu Başbakan ve ilgili Bakanlara direkt olarak aktarma

imkanı bulduk. Bu toplantıdan çok kısa süre sonra 14.04.2016/6704 sayılı kanun ile 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununda gerekli değişiklikler yapıldı.

### **Sigorta sektöründe şu anda otorite tarafından en acil ele alınması gereken önemli yenilikleri nasıl sıralarsınız?**

Otoritenin önceliği her zaman tüketiciyi yani sigortalıyı koruyan, sigortalının doğru bilgilendirildiği, ürün ve hizmete kolay ulaşabildiği, rekabet ortamında doğru hizmeti doğru fiyatla almasını sağlayacak ortamı hazırlamak olacaktır. Otorite risk algısının gelişmesi, oluşacak risklerden korunma ve gerçekleşecek risklerin maddi yükünün sigorta sektörüne devredilmesi için gerekli bilgilendirme ve yönlendirmenin yapılması için sektöre destek vererek, penetrasyonu artıracak yeni ürünlerin hazırlanmasına, pazarın büyütülmesine katkı sağlamalıdır. Bu ortamın oluşması içinde sektörü oluşturan tüm paydaşların çalışma sistematığının doğru kurgulanması gerekmektedir. Teknolojik ve ekonomik gelişmeler her zaman mevzuatın önünde gitmektedir. Bu gelişmelere uygun mevzuat zamanında oluşturulmaz ise teknoloji, ekonomi mevzuatı beklemez. Kendi işleyişini mevzuata aykırı olarak veya kayıt dışı olarak oluşturur. Böyle bir gelişmede kaos yaratır. Özellikle dijital teknolojilerdeki gelişmeye bağlı olarak bilgiye ulaşmak ve online sigorta poliçesi düzenlemek çok kolaylaştı. Bu sayede sigortalılar özellikle teminatları standart hale gelmiş kendileri için gerekli olan sigorta poliçelerinin tüm şirketlerdeki içerik ve fiyatlarını dijital ortamda görebilmektedir. Sigortalıların bu bilgiye hızlı ulaşması, sigorta dağıtım kanallarının sigortalıların ulaştığı bilgiye uygun poliçe teklifi oluşturmasını zorunlu hale getirdi. Dağıtım kanallarının tamamının bu tür dijital yapıları kurması ve sigortalılarına sunması mümkün değil. Bundan dolayı bu tür maliyeti yüksek yatırımları

yapmış dağıtım kanalları ile sigorta şirketlerinin de bilgi ve onayı ile daha küçük ve orta boy dağıtım kanalları arasında şeffaf, kontrol edilebilir, kayıt altına alınmış, kaynağında vergilendirme işlemi tamamlanmış işbirliklerinin yapılmasını sağlayan mevzuat hazırlanması gerekmektedir. Bu düzenleme yapılmaz ise günümüzde yaşanan kayıt dışı işlemler artarak devam edecek, küçük ve orta boy dağıtım kanallarını bir süre sonra portföyünü koruyamayacak ve yeni sigortalılar oluşturamayacaktır.

Küçük ve orta boy sigorta dağıtım kanalları için yüz yüze satışta günümüzde uygulanan mevzuat, sigorta dağıtıcılarının pazarlama ve satış maliyetlerini çok artırmaktadır. Bu konuyu biraz açarsak küçük ve orta boy dağıtım kanalının sabit giderlerini düşünelim, büro kirası, elektrik, su, doğalgaz, telefon, internet faturası, yeme içme, ulaşım masrafları, kendisinin ve yanında çalıştıracağı kişinin çalışma mevzuatından kaynaklanan giderleri. Bu giderleri karşılayabilmek için belirli sayıda sigortalıya ve komisyon gelirine ihtiyacı vardır. Bu sigortalıların bir kısmı doğal olarak sektör istatistiklerinden de görüleceği gibi yenileme döneminde aynı dağıtım kanalının müşterisi olmayacaktır. Bu müşterilerinin yerine yenilerini katabilmek için sürekli dışarıda pazarlama faaliyetlerine yönelik iletişim kurması potansiyel müşteriler oluşturması gerekmektedir.

Dışarıda potansiyel müşterilerle direkt iletişim kurabilecek, lisanslı ve dağıtım kanallarına bağlı çalışacak, yapılacak poliçelerde de ismi bulunan, yaptığı iş üzerinden gelir elde edecek ve vergilendirilmesi kaynağında yapılacak şeffaf denetlenebilir şekilde yeni araçların sisteme katılması pazarlama ve satış faaliyetlerini hızlandıracaktır. Aynı zamanda halen kayıt dışı olarak buna benzer çalışan ve dağıtım kanallarınca şikayet konusu edilen yapıları ortadan kaldıracaktır. Günümüzde mal ve hizmet üreten sektörlerin çoğunluğunun ürettiği mal ve hizmetlerin içeriği veya

tüketicisinin mal ve hizmete has özellik arzeden sigortaya ihtiyacı vardır. Bu sigortaların son kullanıcıya mal ve hizmet üretimi aşamasında sunulması penetrasyonu artıracak yaygın olarak sigortaya konu olmayan yüzlerce sektörde sigortanın yaygınlaşması sağlanacaktır.

### **Hayalinizdeki sektörü bize canlandırır mısınız?**

Sigorta penetrasyonunun artırılarak, uzun vadeli yatırım aracı olan sigorta fonları ile ülkemizin finansman ihtiyacının önemli kısmının sigorta sistemi aracılığı ile oluşturulan fonlardan karşılanabilir hale geldiğini görmek bu sayede dış borç ihtiyacının azaldığını ve iç finansman yolu ile yatırımların yapıldığını görmek hayalimdeki sigorta sektörüdür.

Bu söylediğime bugün hayal desek de uzun vadeli ve doğru kurgulanmış planlarla hayal olmadığı matematiksel olarak formüle edilecek ve uygulanan ülkelerdeki örneklerle de desteklenerek gerçekleşecek bir çalışmadır.

### **KASIDER için önerileriniz neler olabilir?**

Eğitim, çalışma, yönetim, yatırım, ticaret, üretim, siyaset gibi ülkenin temelini oluşturan tüm alanlarda kadınların da erkekler kadar etkin olması demek ülke nüfusunun

tamamının üretime, gelişmeye katkıda bulunması demektir. Bu katkıyı vermek için kadınların birlerinden davet beklemek yerine örgütlenmesi kendi başarılarını kendilerinin yaratması gerekmektedir. KASIDER’inde sigorta sektöründe çalışan kadınlara yukarıda belirttiğim konularda katkıda bulunmak amacıyla kurulduğunu düşünüyorum.

Geçmiş yıl istatistiklerinden hatırladığım kadarı ile sigorta şirketlerinde kadın çalışan sayısı erkekler ile aynı oranlara yakındı. Ama dağıtım kanallarında ve sigorta sektörüne hizmet üreten diğer meslek kollarında aynı oranların olmadığını biliyorum. KASIDER üyelerini ve iş hayatına yeni başlayacak kadınları bu alanlara yönlendirebilir bunun için çalışmalar yapabilir.

### **Broker penceresinden sektöre baktığımızda, sektörün artı ve eksi yönlerini ne şekilde görmektesiniz?**

Sigorta sektörünün büyümesi için devlet yönetiminin sigorta sektörünün önünü açacak adımlar atması ve daha da önemlisi kişi ve kurumların sigorta aracılığı ile giderebilecekleri mağduriyetleri için sigorta bilincini arttırmaya yönelik uygulamaları çoğaltması gereklidir. Sigortasını yaptırmadığı için mağdur olan kişi ve kurumlara yardım

yapılmasının önlemesi sektörün gelişimine katkı sağlayacaktır. Belirli branşların dışında sigorta penetrasyonu henüz ülkemizde yaygınlaşmamıştır. Yukarıda belirttiğim uygulamanın ülkemizdeki en iyi örneği tarım sigortalarında yapılmaktadır.

Çiftçiler sigorta kapsamına alınan risk ve ürünlerde tarım sigortasını yaptırmaz ise doğal afetlerden kaynaklanan zararları karşılanmamaktadır. Tarım sigortasının yaygınlaşması için ürüne ve riske göre değişmekle beraber primin önemli bir kısmı devlet tarafından ödenmektedir. Tarım sigortası yaptıran çiftçilere indirimli faiz oranları ile tarımsal kredi kullanılmaktadır.

Son yıllarda Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın yaptığı çalışmalardan ve kamuoyuna yapılan açıklamalardan edindiğim bilgilere göre kamu yönetimi sigorta sektörü aracılığı ile iç kaynaklardan uzun vadeli fon oluşturma ve bu fonlarla ülkenin finans sistemine katkıda bulunma konusunu öncelikli konular arasına almıştır.

Bu uzun soluklu bir çalışma olup uzun vadede tüm tarafların memnun olacağı bir sistem kurulursa sigorta sektörünün gelişmiş olduğu ve iç finansmana önemli katkı sağlayan ülkelerdeki uygulamalar ülkemizde de yapılabilir.

